



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid-19 del
personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales
de salud, Lima, 2020**

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

AUTOR:

Br. Salazar Matos, Percy (ORCID: 0000-0002-8485-0824)

ASESORA:

Dra. Palácios Garay, Jessica Paola (ORCID: 0000-0002-2315-1683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Para mi madre, a quien la tengo presente todo el tiempo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud para poder realizar la presente tesis, a la Universidad Cesar Vallejo y a todos los profesores de la maestría en gestión pública por su inmejorable calidad docente que me ayudaron en la construcción de la tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Población de trabajadores de las dos instituciones de salud	14
Tabla 2	Baremos de la variable gobierno electrónico	15
Tabla 3	Resultados de la prueba de bondad de ajuste	16
Tabla 4	Comparación del nivel de Gobierno electrónico durante Covid19 del personal administrativo de dos entidades estatales de salud	17
Tabla 5	Nivel de significación de la dimensión presencia de Gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud	18
Tabla 6	Nivel de significación de la dimensión interacción de Gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud	19
Tabla 7	Nivel de significación de la dimensión transacción de Gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud	20
Tabla 8	Nivel de significación de la dimensión transformación de gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud	21
Tabla 9	Niveles de gobierno electrónico de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	42
Tabla 10	Niveles de la dimensión presencia de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	43
Tabla 11	Niveles de la dimensión interacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	44
Tabla 12	Niveles de la dimensión transacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	45
Tabla 13	Niveles de la dimensión transformación de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	46

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de gobierno electrónico de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	43
Figura 2	Niveles de la dimensión presencia de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	44
Figura 3	Niveles de la dimensión interacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	45
Figura 4	Niveles de la dimensión transacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	46
Figura 5	Niveles de la dimensión transformación de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo	47

Resumen

El presente estudio investigó sobre Gobierno electrónico durante Covid19 del personal administrativo de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020 y el objetivo fue comparar el gobierno electrónico durante Covid19 del personal administrativo de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020.

En cuanto a la metodología la investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue sustantiva, responde a problemas sustanciales, se encuentra dirigida a detallar, el diseño fue no experimental, como método fue Hipotético- Deductivo y se consideró como nivel descriptivo comparativa. La población estuvo conformada por 200 trabajadores de las Instituciones mencionadas. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados fueron realizados, mediante estadística descriptiva e inferencial y para realizar la prueba de hipótesis se realizó la prueba de normalidad y el resultado fue distribución no normal de datos y se realizó la prueba de U de Mann-Whitney.

La investigación concluyó que existen diferencias significativas en el nivel de Gobierno electrónico durante Covid19 del personal administrativo de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a test de (U-Mann-Whitney:1329,500 y $z = - 8,972$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Palabras clave: Gobierno electrónico, Presencia, Interacción, Transacción, transformación

Abstract

This study investigated electronic government during Covid19 of the administrative staff of two state health entities, Lima Metropolitan, 2020 and the objective was to compare the electronic government during Covid19 of the administrative staff of two state health entities, Metropolitan Lima, 2020.

Regarding the methodology, the research was of a quantitative approach, the type of research was substantive, it responded to substantial problems, it was directed to detail, the design was non-experimental, as a method it was Hypothetical-Deductive and it was considered as a comparative descriptive level. The population was made up of 200 workers from the aforementioned institutions. The technique used in the research was the survey and the instrument was the questionnaire. The results were carried out by means of descriptive and inferential statistics and to carry out the hypothesis test the normality test was performed and the result was non-normal data distribution and the Mann Whitney U test was performed.

The investigation concluded that there are significant differences in the level of electronic government during Covid19 of the administrative personnel of two state health entities, Lima Metropolitan, 2020; due to the test of (U-Mann-Whitney: 1329,500 and $z = - 8,972$), with a $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Keywords: Electronic government, Presence, Interaction, Transaction, transformation

I.INTRODUCCIÓN

Para los individuos, la atención sanitaria virtual o telefónica era algo muy lejano de pensar y casi imposible de comprender. Esa realidad, en estos tiempos de pandemia del Covid-19, ha mostrado que la tecnología puede ser una herramienta principal para la comunicación dentro de una relación médico-paciente, demostrando que soluciona las necesidades sanitarias de la población. A medida que la pandemia avanzaba los gobiernos tomaban las restricciones del caso enfocados en la economía y la salud, mientras los gobiernos locales y regionales enfrentaban al Covid-19 en primera línea recurriendo a la tecnología para monitorear, anticipar e influir la propagación de la pandemia (Metrópolis, 2020).

En la última década alrededor del mundo, en América Latina y Ecuador se ha logrado un significativo avance en la aplicación de las Tecnologías que se emplean para el intercambio de Información y para poder comunicarse (TIC) en el ambiente público a la par de la disminución de la brecha digital (Martínez y Gras, 2020). Actualmente la implementación de la tecnología ha permitido que la relación Sociedad-Estado se acorte ya que la información y comunicación están canalizadas a modificar dinámicas sociales e inferir cambios en los sistemas democráticos, de esta manera se ha establecido un vínculo más cercano con el uso del Gobierno Electrónico que permite que la información sea pública, sin embargo el uso eficaz del mismo depende de su aplicación óptima abriendo campo a la creación de conocimiento entre las instituciones y los ciudadanos, pero cuando la aplicación no es viable o muestra falencias al momento de ejecutarse no se puede lograr los objetivos primordiales del Gobierno referida a lo Electrónico. Requiere de participación de los pobladores y promoción de políticas públicas, de una estructura institucional responsable e inclusiva fomentando así la transparencia como factor clave (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020).

Gobierno electrónico en nuestro país no cuenta con las herramientas para establecer un gobierno electrónico competente, siendo nuestro principal problema la infraestructura, ya que mantenemos una muy pobre inversión en equipo tecnológico, siendo ellos los más adecuados para establecer el soporte a toda la población que así lo requiera. Al efectuar los servicios a los beneficiarios, estos son realizados de forma manual con poca precisión y mucha falta de diálogo entre

las partes y por ende entre los procesos (Rodríguez, Calderón, Pérez y Anlas, 2018).

En los Hospitales Dos de Mayo y Edgardo Rebagliati Martins, que son de Lima Metropolitana, se observa la falta de modernización de los procesos administrativos convirtiéndolas en rígidas y obsoletas, haciendo imposible llevar una buena gestión y que estas se vuelvan ineficientes en sus tareas. Uno de los problemas en los procesos de la administración son la utilización de los recursos económicos, de las materias primas y de personas ya que se busca llegar a un objetivo, pero teniendo una pésima gestión no se llega a efectuar las metas fijadas. También observamos la falta de leyes que establezca reglas que delimiten las atribuciones de los recursos que hace que se malgasten o se desvíen del objetivo principal. El desarrollo tecnológico siempre se ha visto como aquellas acciones que facilitan y optimizan los escenarios de vida de los individuos y la satisfacción de necesidades primarias, como es el caso de las hidroeléctricas, los refrigeradores, teléfonos, vehículos, televisión, salud, etc. Asimismo, el progreso del gobierno electrónico en las instituciones públicas presenta dificultades para su desarrollo, primero podemos observar la falta de recursos económicos es decir no hay presupuesto asignado a mejorar un sistema integrado para el buen funcionamiento del gobierno electrónico también carecemos de capital humano capacitado para estas labores. Lamentablemente en nuestro país se dificulta el perfeccionamiento en la TIC ya que no contamos con centros dedicados a la investigación de esta tecnología.

Además, se planteó el problema general: ¿Qué diferencias existen en el gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud? Asimismo, se detalló los problemas específicos: (a) ¿Qué diferencias existen en la dimensión presencia durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de salud?, (b) ¿Qué diferencias existen en la dimensión interacción durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de salud?(c) ¿Qué diferencias existen en la dimensión transacción durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de salud?y (d) ¿Qué diferencias

existen en la dimensión transformación durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de salud?

Se consideró la justificación de la investigación: la investigación constituye un aporte teórico debido a que incrementará el conocimiento comprometiendo a la gerencia de las instituciones en participar en la implementación del gobierno electrónico. Además, se consideró la teoría a Naser y Concha (2011) como autores base del presente estudio. De la misma forma, la justificación práctica, lograr identificar las opciones con mayor resultado para resolver las diferentes situaciones, como el plazo que se toman las instituciones de salud en efectuar operaciones con eficiencia hacia los usuarios, que emplean la transparencia en la administración de entidades gubernamentales, una vez obtenido los resultados de esta investigación contribuirán a mejorar y a resolver los problemas de gobierno electrónico, mejorando estos procesos ya que cada vez más la población va en aumento y proporcionando a esta una atención que dé respuesta a los requerimientos de salud apacientes de la manera correcta y transparente. En la justificación metodológica, permitirá confirmar la validez de la aplicación y metodología de la variable, será un sustento para las indagaciones que basen sus análisis en temas relacionados a la variable analizada y su mejor progreso en las diferentes instituciones de salud. En cuanto a la justificación legal se estableció que según el D. S. N.º 004-2013-PCM como eje transversal y fundamental denominado gobierno relacionado con lo electrónico en los cinco pilares de la administración pública.

Se puntualizó el objetivo general: Comparar el nivel de gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud. Además, se detalló los objetivos específicos: (a) Comparar el nivel de la dimensión presenciadurante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de salud (b) Comparar el nivel de la dimensión interacción durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de salud(c) Comparar el nivel de la dimensión transacción durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de saludy (d) Comparar el nivel de la dimensión transformación durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades de salud. También, se detalló la

hipótesis general: Existen diferencias significativas en el gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) Existe diferencia significativa en la dimensión presencia durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, (b) Existe diferencia significativa en la dimensión interacción durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, (c) Existe diferencia significativa en la dimensión transacción durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud y (d) Existe diferencia significativa en la dimensión transformación durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación ha revisado los siguientes trabajos previos como antecedentes nacionales, se considera a Fernández (2020) en su publicación el propósito fue definir el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Concluyó que no existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico entre las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística del Jurado Nacional de Elecciones, conclusión que se sustenta en la prueba de Kruskal Wallis que indica un nivel de significancia de 0.782, resultado superior al $\alpha = 0.05$, por lo que se descartó la hipótesis del investigador.

Asimismo, Belleza (2020) en su publicación su meta pasó a ser: definir el nivel de gobierno electrónico dentro del Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del congreso de la República. En cuanto a los objetivos generales, las conclusiones descriptivas indican que el gobierno electrónico dentro de la oficina de participación ciudadana está en el bajo nivel y representa el 90.0%, y dentro del departamento de comisiones está más en el grado cotidiano con un 60%. Por otro lado, los efectos inferenciales muestran que existen grandes diferencias en gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la

República, 2019, que se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 24.000 y el S.I.G. Asintótico (bilateral) = 0,000 <0,05.

Ascencio (2019) Calidad de servicio de las autoridades electrónicas, en línea con la impresión del personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018, su meta pasó a decidir la Calidad de servicio del gobierno digital. Contó con la asistencia de 200 clientes de la mencionada institución. Se concluyó que una mejor etapa de orgullo, con un 55.8% ha expresado su orgullo con el proveedor recibido, y el más simple cuarenta y cuatro por ciento explícito ahora no está satisfecho con algunos elementos del proveedor, en consecuencia, se llegan a las conclusiones posteriores, es decir Constantemente vital que las corporaciones puedan mejorar sus servicios, pues el patrón estará constantemente ahí para hacer que la empresa mejore y en este caso se busca.

Martel (2018) investigó sobre oportunidad de desarrollo de autoridades electrónicas dentro de las características de la rama económica de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018, tuvo como finalidad de comparar cómo se desarrolla las variables en las instituciones relacionadas con la salud, teniendo como dimensiones: presencia, interacción, transacción, transformación. El dato muestra que el 8.8% percibe un nivel inadecuado, el 26.3% regular y 64.9% adecuado en lo referente a las responsabilidades de los trabajadores del hospital perteneciente a Lima Este y 77.2% inadecuado, 15.8% regular. En las comparaciones hay una diferencia notable entre ambas entidades, en cuanto al uso de los sistemas que manejan su información, con un valor de 799,500.

Chucua (2017) en su publicación su objetivo fue incrementar un modelo de Gobierno Electrónico para generar beneficios extra dentro del control público del municipio y brindar servicios rápidos y evidentes a la ciudadanía. Al comparar los resultados de las encuestas antes y después de la implementación del dispositivo, el 56% indica que la implementación de Gobierno Electrónico optimiza la Gestión en el Municipio; lo que indica que tiene reputación cotidiana; En cuanto a la prueba de especulación, se consideró el chequeo estadístico Z regular con el grado de importancia de 0.05%, N = 43, hemos determinado que el desarrollo del software ha sido verde y factible.

En esa misma idea cabe mencionar sobre los trabajos previos internacionales consultados durante el proceso de investigación donde se tiene a

De Grande (2020) en su publicación el propósito fue establecer el grado de relación entre las variables, en cuanto a la accesibilidad de las plataformas mencionadas, con una población censal de 134 colaboradores de centro de Salud. Concluyó que el 75% de los trabajadores indican que el uso de gobierno electrónico es regular porque mejora la calidad referida a los servicios que brindan los trabajadores del estado en Argentina. Se busca resaltar la esencialidad de los sistemas que manejan la data de los hospitales para su gestión y el servicio que pueden ofrecer a sus usuarios.

Por otro lado, Martínez (2019) en su publicación, su propósito fue establecer el nivel de desarrollo y grado de madurez del Gobierno Electrónico Local en la República del Ecuador. Los resultados obtenidos, permiten demostrar que esta herramienta está en la primera fase de desarrollo con información estática de limitado interés al ciudadano; además de pocas aplicaciones de comunicación en una y dos vías; con un bajo nivel de implementación de servicios públicos en línea que no disponen de transacciones seguras, así como limitados niveles de participación ciudadana y transparencia que no permiten la integración en línea del ciudadano con la gestión pública local.

De acuerdo a Suarez y Cedillo (2019) en su indagación mencionaron aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador, propone realizar una adaptación del sistema que tienen al nuevo Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) con la meta de establecer el grado de aceptación de los colaboradores de la empresa gubernamental. Llegó a la conclusión que el 57% manifiestan que no se cumple en el contexto ecuatoriano y que la principal contribución fue identificar que la utilidad percibida (PU) es el factor relevante al escoger el modelo al cual se adaptan mejor los colaboradores.

Asimismo, Macas y Poveda (2019) en su revista reflexiona que el impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador se propuso un mecanismo que le servirá a la empresa para simplificar sus procesos empleados para procesar sus datos, se busca establecer mejores canales para compartir datos en momentos oportunos. Concluyó que el 73% de los encuestados opinan que el impacto del gobierno electrónico es adecuado porque hace incrementar la

participación de los pobladores y hacer uso de la transparencia dentro del manejo de las empresas del estado.

Asimismo, Xavier y Fabricio (2016) en su revista señalaron que el gobierno electrónico en Ecuador. Se arribó el 63% de los trabajadores de Salud manifiestan que el gobierno electrónico es adecuado. Es decir, el Gobierno y manejo de los sistemas de información son mecanismo que emplean las empresas del estado para administrar de manera eficiente la información que manejan, ya que su meta es resolver dificultades de sus usuarios, esta mejora debe ser establecida en base a una planificación previa, para que las acciones se realicen de manera en la que se pueda mejorar.

Bases teóricas de gobierno electrónico según Naser y Concha (2011), afirmaron que se conoce como el beneficio para suministrar servicios estatales autosuficientes del momento, lejanía y diversidad gubernamental. La reducida conexión entre el inicio del gobierno electrónico y la generación de valor de la fusión entre las tecnologías de información en el desarrollo del servicio de las entidades públicas en conjunto con la retribución óptima de los medios, es un coeficiente imprescindible para 33 acceder una agencia ágil, apacible, lo que se busca es una coherencia entre la plataforma y los términos técnicos que aparecen en la gestión. La confianza como un factor importante de la adopción del gobierno electrónico en los países en desarrollo (Mustaf, Ibrahim y Mohammed, 2020). El gobierno es un marco de administración que depende de la innovación por correspondencia y planes para mejorar la naturaleza de las formas de administración desde las organizaciones gubernamentales hasta la población en general a través de administraciones en línea (Apit, et al., 2020). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son cada vez más frecuentes en la vida diaria de las personas debido a la presencia de la gobernanza electrónica (Ogbelde y Adjaino, 2019).

Además, Xavier y Fabricio (2016) definió es una innovación que se aplica a los servicios que se les otorga a los pobladores y la manera de gobernar cambiando las interacciones a través de las TIC, mejora la manera de comunicación. Los nuevos avances tecnológicos y la disponibilidad en dispositivos móviles, tecnología, aplicaciones y redes han hecho posible que

ciudadanos comunes accedan a la información y realicen transacciones de servicios mientras están en movimiento (Ertuk, Sengul y Rehan, 2013).

Del mismo modo, Rodríguez (2020) precisó que el uso de las TIC's, es un mecanismo que debe ser empleada por la gestión de los datos para que pueda acceder a la eficiencia en el manejo de los mismo. Asimismo, Medina, Marciszacky Groppo (2018) y Moreira (2019) señalaron: la aplicación de las TIC transforma la gestión de las entidades gubernamentales, transformándola en fases más activas y de mayor amplitud a la que la mayoría de personas pueden tener acceso desde cualquier espacio geográfico. La difusión del servicio de gobierno electrónico es muy importante (Abdel, 2014 y Warkentin y Orgeron, 2020).

Además, Meléndez y Vázquez (2017) expresaron que analizando la aplicación de las TIC, señaló que es una estrategia de la Ley 27658 sobre la Modernización de la Administración del estado, para la transparencia en la data de carácter financiero, que su eficacia es tangible expresada en la atención ágil y oportuna; eficiencia expresada que genera el ahorro de tiempo y costo beneficio que les permitió mejorar su gestión e incursionar a usuarios y empleados en las tecnologías informáticas y comunicativas a través de fortalecimiento de sus capacidades experimentando mayor influencia a través del internet. El acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se ha vuelto cada vez más importante para los aspectos económicos, sociales y políticos de cualquier país. Sin embargo, la "brecha digital" entre las zonas urbanas y rurales ha introducido una brecha significativa en el acceso equitativo a la información (Hoque y Sorwar, 2015).

También, Macas y Poveda (2019) definieron al gobierno electrónico como la implementación de una serie de mecanismos apoyados en la tecnología haciendo uso de las TICs, que contribuyen y proporcionan una serie de beneficios que están orientados a simplificar cualquier trámite que se requiera realizar. Las Instituciones Públicas necesitan sistemas de información que faciliten la gestión de los documentos generados durante los procesos comerciales en una plataforma digital (Ayaz y Yanartas, 2020). La implementación del gobierno electrónico resulta un éxito (Shahzad, Xiu, Shafique y Shahbaz, 2020).

Además, Cruz (2019) planteó como una disposición de la industria de software local, no solo de patrones en el gobierno, sino también que sea una estrategia que facilite el rehusó del software, partiendo de modelos para un desempeño más eficiente de soluciones que contemplan de forma clara y completa, posibles requisitos necesarios para etapas posteriores del ciclo de desarrollo de sistemas de información gubernamental.

De la misma manera, Mejía y Carmona (2018) mencionaron: El gobierno electrónico en los procesos administrativos es la aplicación de las (TIC) permite el acercamiento entre la población y las entidades del estado buscando la facilidad y la simplificación de los procesos administrativos.

Asimismo, Franco y Cruz (2018) precisaron que el gobierno electrónico es un mecanismo que facilita cumplir las metas de la empresa, las gestiones aptas a los cambios son aquellas que la han implementado, mostrando mejorara en el tratamiento de las mismas, y llegan a ser más efectivos en el manejo de sus documentaciones y podrán atender a sus clientes de manera más fluida, ya que el manejo de sistema le brinda ese beneficio.

También, Lozano (2017) tecnología que es uso de las (TIC) permite el acercamiento entre la población y las entidades del estado buscando la facilidad y la simplificación de los procesos administrativos. Se busca que las empresas puedan implementar de la mejor manera las estrategias de vanguardia en cuanto al manejo de los datos usando las TIC, ello mejora la gestión de las empresas estatales, los softwares deben ser actualizados cada cierto tiempo para que no pierda su mejora constante en el manejo de datos en tiempo real y el contacto de sus clientes.

Además, Domínguez, Vela y Reinoso (2017) precisaron que consiste en analizar la realidad de un determinado contexto para verificar si los espacios cuentan con las facilidades de comunicación para que se pueda establecer mecanismos online en las comunicaciones con las empresas del estado, para ello las políticas del estado deben considerar diversos factores para que los cambios de las mismas sean de utilidad y ahorren tiempo a los usuarios y también a los colaboradores de la empresa.

De la misma forma, Mora, Valdés y Jiménez (2017) observaron que al gobierno electrónico como mecanismos que le brindan valor a la empresa, ya que

su administración cumple con estándares dentro de la gestión gubernamental y comentara con mejores herramientas para el servicio de los usuarios. Que su implantación comprende cinco dimensiones:

Se mencionó las dimensiones del gobierno electrónico como: primera dimensión: Presencia según Naser y Concha (2011), iniciando las etapas de la variable gobierno electrónico posee presencia en las redes del internet mediante la difusión de sus diferentes webs sites o portales. Siendo el inicio de los procesos esta instancia, las organizaciones dan a entera disposición conocimientos fundamentales de forma veloz y directa. En esta etapa del proceso la relación con los pobladores y ciudadanía en general es nula además de la administración debido a que la información brindada en el web sites no deja que se halle una interacción entre el ciudadano y el estado.

Según Kim y Chung (2016) manifestaron que el gobierno pone en línea normativas, documentos y estructuras de organización, con ausencia de relación ciudadana, informa en línea a la ciudadanía. Naser et al., (2011) precisaron que el uso de mecanismo tecnológicos mejora el servicio que emplean las empresas del estado, en cuanto a la información que le puedan dar a sus clientes.

En la dimensión interacción según Naser y Concha (2011), en esta fase es asequible la llegada directa entre clientes y las diferentes instituciones del estado. Además, Llanes, Salvador, Aguilera y Escalona (2019) inicia con interacciones básicas con los clientes a través de canales más factibles para la comunicación.

Asimismo, Toledo (2016) es una manera de establecer cambios en la gestión gubernamental y privada para un manejo más preciso de los datos de la empresa. De la misma forma, Martínez y Viejo (2016) señalaron que el trabajo con los mecanismos tecnológicos, aumentan el valor de la empresa, ya que brindan datos exactos, respetando las normas que se deben respetar en los espacios digitales para que sean confiables y les brinden mayor accesibilidad. También, Catunta (2018) manifestó que la interacción digital hace que los servicios puedan ampliarse.

En la tercera dimensión Transacción según Naser y Concha (2011), con la transacción, después de dar por concluida la anterior etapa, las diferentes organizaciones ofrecen a los residentes la perspectiva de comenzar, reducir papeleo, de manera no presencial, sino poder hacerlo desde cualquier espacio.

Además, Sarmiento, Burgos, Mendoza y Rivas (2020) precisaron: Los sitios web son elementos que sirven para mejorar la interacción con los clientes, ya que brindan herramientas que mejoran el acceso a ellas, ya que pueden realizar transacciones y trámites a raves de ellas.

De tal forma, López, Ramos y Ortega (2019) expresaron posibilita terminar trámites, pagar tasas, impuestos y otros mediante pago virtual. Por consiguiente, Gallegos, Velásquez, Rodríguez y Caro (2019) manifestaron que las interacciones virtuales sobre transacciones deben ser bidireccional, pero con las debidas características sobre seguridad que deben tener para brindarle los espacios necesarios a los clientes y puedan interactuar con confianza.

En la cuarta dimensión transformación según Naser y Concha (2011), señalaron que en esta última fase de gobierno electrónico toca el cambio, el cual busca un desafío máximo, ya que esta etapa nos obliga a generar una transformación de los servicios y de su administración de las diferentes instituciones públicas. También, Pinzón (2019) manifestó que al cambiar las relaciones ciudadano-gobierno y su interacción con las empresas de manera online, haciendo uso de diversos canales. Siendo importante adoptar gobiernos electrónicos Carter y Bolanger, 2004). Asimismo, Rivero, Brito y Arroyo (2020) definen a la transformación como una adaptación constantes a las cualidades de las personas, recursos y procesos que se implementan modernamente que en cada momento histórico de una organización, que en la sociedad actual, la tecnología está inmersa en la realidad, por ello las empresas estatales deben modernizarse para brindar a sus clientes mejores servicios y que se encuentren ligados a las cualidades de mejora en cuanto a la implementación de sistemas que mejores sus servicios y que hagan las interacciones entre la empresa y los clientes de manera más certera y de confianza.

Es importante que se oriente a brindar mejor calidad de servicio a la ciudadanía, luego el año 2013 según el D. S. N.º 004-2013-PCM como eje transversal y fundamental denominado gobierno relacionado con lo electrónico en los cinco pilares de la administración pública, el mismo año, el gobierno promulga el D.S. N°081-2013-PCM, cuya aplicación es en todos los niveles de gobierno incluido los Organismos Constitucionalmente Autónomos. El año 2018, el Decreto Legislativo N°1412 crea el Gobierno Digital con su órgano rector la Secretaría de

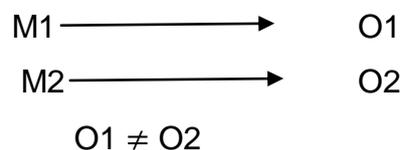
Gobierno Digital con la finalidad de crear valor público en la población. Esta investigación hace un estudio del gobierno electrónico partiendo desde la importancia de su implementación hasta la integración de sus fases apoyándose con el desarrollo de los procesos administrativos y la necesidad de los pacientes en dos entidades de Salud de Lima Metropolitana.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue sustantiva, responde a problemas sustanciales, se encuentra dirigida a detallar, explicar o aclarar los temas, con el objetivo de relacionarlos con leyes y principios que propicien la teoría científica (Sánchez y Reyes, 2016).

El diseño fue no experimental. Para Hernández y Mendoza (2018) la investigación no experimental es aquel estudio realizado sin realizar variaciones o manipulaciones en las variables, observando solamente los fenómenos en su contexto natural, sin tener control directo ni influencia en ellos. Donde su propósito es describir las variables para luego analizarlos y compararlos.



Donde M1 y M2, se consideran a cada muestra; O1 y O2 la información (observaciones) recolectada en cada una de dichas muestras.

≠Diferencia o semejanza de dos entidades de salud entre O1 y O2

Se consideró como método Hipotético- Deductivo, según Hernández y Mendoza (2018) Consiste en un método que parte de las afirmaciones como hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones de moda que deben ser confrontadas con las estadísticas antes de convertirse en teorías.

Se consideró el método cuantitativo, en sintonía con: Hernández y Mendoza (2018) Actualmente representa un duro y rápido de estrategias

preparadas de manera secuencial para afirmar supuestos positivos, cada tramo precede al siguiente y no podemos evitar pasos, el orden es riguroso, aunque de dirección, podemos redefinir en cierto grado.

Según Sánchez y Reyes (2015), este esquema se tomó en consideración como un grado descriptivo comparativo, basado en la consideración de dos o más investigaciones descriptivas fáciles; es decir, adquirir estadísticas aplicables en varias muestras sobre el fenómeno igual o aspecto de afición y luego simbolizar ese fenómeno basado totalmente en el contraste de los hechos acumulados, pudiendo esta evaluación hacerse dentro de las estadísticas de moda o en una clase de ellas.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de gobierno electrónico

Naser y Concha (2011) habló de gobierno electrónico como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (p. 11).

Definición operacional de gobierno electrónico

Es una variable de naturaleza cualitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 4 dimensiones, 12 indicadores y 24 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 3,500 trabajadores del Hospital Nacional 2 de mayo y 5,000 trabajadores del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Según Sánchez y Reyes (2015) definieron a la población como un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados.

Tabla 1

Muestra de la población de trabajadores de las dos instituciones de salud

N.º	Instituciones	Trabajadores
1	Hospital nacional Dos de Mayo	100
2	El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins	100
	Total	200

Hernández y Mendoza (2018) definieron: Que la muestra en la ruta cuantitativa es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectaran los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población.

Según Hernández y Mendoza (2018), señalan sobre la muestra que, “Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos [...] del universo o la población” (p. 172). En la presente investigación, el total de la población no es coincidente con la muestra censal o censo participante de la investigación, considerándose que la aplicación del instrumento de medición no fue aplicada al total de los trabajadores.

Unidad de análisis: Personal administrativo y asistencial de dos hospitales públicos.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.

La técnica usada en el estudio fue la encuesta, según Sánchez y Reyes (2015) Son cuestionarios a niveles de grado de comprensión y escalas de actitudes, de igual forma el dispositivo utilizado fue el cuestionario, consistente con Sánchez y Reyes (2015) constituye un informe o maquetación escrita de preguntas o preguntas asociadas a los objetivos de la prueba.

La validez material de contenido del instrumento al que se refiere Sánchez y Reyes (2015) determina el grado en que los objetos son patrón consultor de todo el material de contenido a medir. En otras frases, la consulta debe estar relacionada con los elementos de los signos.

La confiabilidad de la herramienta de tamaño, en sintonía con Sánchez y Reyes (2015) indicó que un instrumento es confiable si produce efectos constantes mientras se realiza en eventos extraordinarios.

Según, Sánchez y Reyes (2015) afirmó que la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es, “Si se miden fenómenos o eventos una y otra con el mismo instrumento de medición, ¿Se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se puede decir que el instrumento es confiable” (p. 247). Para este estudio se analizó mediante el método estadístico cuantitativo, el Alfa de Cronbach. De acuerdo con los resultados obtenidos de la evaluación de confiabilidad mediante el software SPSS v.25.

Ficha técnica

Instrumento	:	Cuestionario para medir: Gobierno Electrónico
Autor/es	:	Naser y Concha (2011)
Año	:	2018
Administración	:	Individual o Colectivo

Tabla 2

Baremos de la variable gobierno electrónico

Variable	D1	D2	D3	D4	Niveles
88-120	30-40	22-30	22-30	16-20	Adecuado
56-87	19-29	14-21	14-21	10-15	Regular
24-55	8-18	6-13	6-13	4-9	Inadecuado

3.5 Procedimientos

El procedimiento utilizado para investigación fue, primero recoger toda la información para elaborar las bases teóricas, luego se procedió a seleccionar los instrumentos a utilizar, posteriormente se determinó la población y muestra. Se contactó con la institución para aplicar los instrumentos a la muestra, después se tabuló la encuesta en Excel. Se trasladó la información al SPSS de la versión 25, para procesar la información. Se obtuvieron tablas y gráficos para analizar y comentar acerca de resultados. Finalmente, se plantearon conclusiones y recomendaciones; luego, se procedió a redactar el reporte final de la investigación.

3.6 Método y análisis de datos

Hernández y Mendoza (2018) es realizar operaciones diversas por el investigador analizará datos con finalidad de llegar a objetivos de estudio. Aquí es cuando se

utilizan diversas técnicas cuantitativas para obtener datos que se presentan en forma numérica. El método que se empleó para el análisis fue el descriptivo e inferencial, en ambos casos se empleó programa estadístico SPSS25. Para el análisis descriptivo se crearon tablas y figuras correspondientes a la distribución de frecuencias. En caso de la estadística inferencial se empleó la prueba estadística U de Mann-Whitney por contar con una escala ordinal.

3.7 Aspecto ético

Esta investigación tiene en cuenta, respeto a la propiedad intelectual de los diversos autores consultados, determinar la relación entre las variables definidas en nuestra investigación. Asimismo, debemos de señalar que las referencias consultadas en la presente investigación, la respaldan y le dan consistencia, debido que nos permiten sustentar y conocer cada variable, objeto de nuestro estudio, citadas en la investigación, lo cual se respeta la autenticidad de los autores mencionados. Confirmamos que la investigación utiliza la norma APA para las citas y referencia.

IV. Resultados

4.1 Prueba de normalidad

Tabla 3

Resultados de la prueba de bondad de ajuste

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,087	200	,001
Presencia	,121	200	,000
Interacción	,120	200	,000
Transacción	,106	200	,000
Transformación	,127	200	,000

En la tabla 3 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov (K-S) se observa que la mayoría de los puntajes de la variable no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < 0,000$) y la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de U de Mann-Whitney.

4.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Hi: Existen diferencias significativas en el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Tabla 4

Comparación del nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud

Rangos				
	Hospitales	N	Rango promedio	Suma de rangos
Gobierno electrónico	Rebagliati	100	137,21	13720,50
	Dos de mayo	100	63,80	6379,50
	Total	200		

Estadísticos de prueba	
	Gobierno electrónico
U de Mann-Whitney	1329,500
W de Wilcoxon	6379,500
Z	-8,972
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Hospitales

En la tabla, la variable gobierno electrónico presenta en el test de (U-Mann-Whitney: 1329,500 y $z = -8,972$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existen diferencias en el nivel de la dimensión presencia de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Hi: Existen diferencias en el nivel de la dimensión presencia de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Tabla 5

Nivel de significación de la dimensión presencia de Gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud

Rangos				
	Hospitales	N	Rango promedio	Suma de rangos
Presencia	Rebagliati	100	133,88	13387,50
	Dos de mayo	100	67,13	6712,50
	Total	200		

Estadísticos de prueba	
	Presencia
U de Mann-Whitney	1662,500
W de Wilcoxon	6712,500
Z	-8,175
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Hospitales

En la tabla, la dimensión presencia de gobierno electrónico presenta en el test de (U-Mann-Whitney: 6712,500 y $z = -8,175$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de presencia del Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existen diferencias en el nivel de la dimensión interacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Hi: Existen diferencias en el nivel de la dimensión interacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Tabla 6

Nivel de significación de la dimensión interacción de Gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud

Rangos				
	Hospitales	N	Rango promedio	Suma de rangos
Interacción	Rebagliati	100	125,00	12499,50
	Dos de mayo	100	76,01	7600,50
	Total	200		

Estadísticos de prueba	
	Interacción
U de Mann-Whitney	2550,500
W de Wilcoxon	7600,500
Z	-6,013
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Hospitales

En la tabla, la dimensión interacción del gobierno electrónico presenta en el test de (U-Mann-Whitney: 2550,500 y $z = -6,013$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de interacción del Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existen diferencias en el nivel de la dimensión transacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Hi: Existen diferencias en el nivel de la dimensión transacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Tabla 7

Nivel de significación de la dimensión transacción de Gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud

Rangos				
	Hospitales	N	Rango promedio	Suma de rangos
Transacción	Rebagliati	100	129,93	12992,50
	Dos de mayo	100	71,08	7107,50
	Total	200		

Estadísticos de prueba	
	Transacción
U de Mann-Whitney	2057,500
W de Wilcoxon	7107,500
Z	-7,212
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Variable de agrupación: Hospitales	

En la tabla, la dimensión transacción presenta en el test de (U-Mann-Whitney:2057,500 y $z = -7,212$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la dimensión transacción del Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existen diferencias en el nivel de la dimensión transformación de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020.

Hi: Existen diferencias en el nivel de la dimensión transformación de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

Tabla 8

Nivel de significación de la dimensión transformación de gobierno electrónico de dos entidades estatales de salud

Rangos				
	Hospitales	N	Rango promedio	Suma de rangos
Transformación	Rebagliati	100	128,79	12878,50
	Dos de mayo	100	72,22	7221,50
	Total	200		

Estadísticos de prueba	
	Transformación
U de Mann-Whitney	2171,500
W de Wilcoxon	7221,500
Z	-6,943
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Hospitales

En la tabla, la dimensión transformación presenta en el test de (U-Mann-Whitney:2171,500 y $z = -6,943$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula, se es que existen desigualdades significativas en el nivel de la dimensión transformación del Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020

V. Discusión

En relación a la hipótesis general, se evidenció que: Existen desigualdades significativas en el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney: 1329,500 y $z = -8,972$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que en estos tiempos de pandemia del Covid-19, ha mostrado que la tecnología puede ser una herramienta principal para la comunicación dentro de una relación médico-paciente, demostrando que soluciona las necesidades sanitarias de la población. A medida que la pandemia avanzaba los gobiernos tomaban las restricciones del caso enfocados en la economía y la salud, mientras los gobiernos locales y regionales enfrentaban al Covid-19 en primera línea recurriendo a la tecnología para monitorear, anticipar e influir la propagación de la pandemia (Metrópolis, 2020). Se requiere que al efectuar los servicios a los beneficiarios no se realicen de forma manual con poca precisión y mucha falta de diálogo entre las partes y por ende entre los procesos (Rodríguez, Calderón, Pérez y Anlas, 2018).

Encontrando similitudes con la problemática presentada, siendo uno de los problemas en los procesos de la administración son la utilización de los recursos económicos, de las materias primas y de personas ya que se busca llegar a un objetivo, pero teniendo una pésima gestión no se llega a efectuar las metas fijadas. También observamos la falta de leyes que establezca reglas que delimiten las atribuciones de los recursos que hace que se malgasten o se desvíen del objetivo principal. El desarrollo tecnológico siempre se ha visto como aquellas acciones que facilitan y optimizan los escenarios de vida de los individuos y la satisfacción de necesidades primarias, como es el caso de las hidroeléctricas, los refrigeradores, teléfonos, vehículos, televisión, salud, etc. Asimismo, el progreso del gobierno electrónico en las instituciones públicas presenta dificultades para su desarrollo, primero podemos observar la falta de recursos económicos es decir no hay presupuesto asignado a mejorar un sistema integrado para el buen funcionamiento del gobierno electrónico también carecemos de capital humano capacitado para estas labores. Lamentablemente en nuestro país se dificulta el perfeccionamiento en la TIC ya que no contamos con centros dedicados a la investigación de esta tecnología.

Coincidió con Belleza (2020). Encontró que el gobierno electrónico en la oficina de participación ciudadana está en el nivel deficiente y representa el 90,0%, y en el departamento de comisiones se ubica en el nivel regular con el 60,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales evidencian que existen diferencias significativas del gobierno electrónico en el Departamento de Comisiones y la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, 2019, lo cual se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 24,000 y la sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05. Coincidiendo con lo evidenciado que el Gobierno electrónico en nuestro país no cuenta con las herramientas para establecer un gobierno electrónico competente, siendo nuestro principal problema la infraestructura, ya que mantenemos una muy pobre inversión en equipo tecnológico, siendo ellos los más adecuados para establecer el soporte a toda la población que así lo requiera.

Así mismo, Chucuya (2017) encontró que los resultados de las encuestas antes y después de implementar el sistema, el 56% indican que el Modelo de Gobierno Electrónico optimiza la Gestión en la Municipalidad; lo cual indica que tiene regular aceptación; con respecto a la prueba de hipótesis se consideró la prueba estadística Z normal con el nivel de significancia de 0.05%, N = 43, hemos encontrado que el desarrollo de la aplicación ha sido eficiente y factible. Además, De Grande (2020) concluyó que el 75% de los trabajadores indican que el uso de gobierno electrónico es regular porque mejora la calidad referida a los servicios que brindan los trabajadores del estado en Argentina. Se busca resaltar la esencialidad de los sistemas que manejan la data de los hospitales para su gestión y el servicio que pueden ofrecer a sus usuarios. Coincidiendo con Suarez y Cedillo (2019) llegó a la conclusión que el 57% manifiestan que no se cumple en el contexto ecuatoriano y que la principal contribución fue identificar que la utilidad percibida (PU) es el factor relevante escoger el modelo al cual se adaptan mejor los colaboradores. En este sentido es importante resaltar la innovación y El gobierno es un marco de administración que depende de la innovación por correspondencia y planes para mejorar la naturaleza de las formas de administración desde las organizaciones gubernamentales hasta la población en general a través de administraciones en línea Apit, et al. (2020).

Sin embargo, Fernández (2020) concluyó que no existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico entre las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística del Jurado Nacional de Elecciones, conclusión que se sustenta en la prueba de Kruskal Wallis que indica un nivel de significancia de 0.782, resultado superior al $\alpha = 0.05$, por lo que se rehusó la hipótesis del investigador. Para ello es importante destacar las tecnologías de la información y al respecto, Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son cada vez más frecuentes en el quehacer diario de las personas debido a la presencia de la gobernanza electrónica (Ogbelde y Adjaino, 2019). Así mismo, los nuevos avances tecnológicos y la disponibilidad en dispositivos móviles, tecnología, aplicaciones y redes han hecho posible que ciudadanos comunes accedan a la información y realicen transacciones de servicios mientras están en movimiento (Ertuk, Sengul y Rehan, 2013). Del mismo modo, Rodríguez (2020) precisó que el uso de las TIC's, es un mecanismo que debe ser empleada por la gestión de los datos para que pueda acceder a la eficiencia en el manejo de los mismos. Asimismo, Medina, Marciszack y Groppo (2018) y Moreira (2019) señalaron: la aplicación de las TIC transforma la gestión de las entidades gubernamentales, transformándola en fases más activas y de mayor amplitud a la que la mayoría de personas pueden tener acceso desde cualquier espacio geográfico. La difusión del servicio de gobierno electrónico es muy importante (Abdel, 2014 y Warkentin y Orgeron, 2020).

Sin embargo, el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se ha vuelto cada vez más importante para los aspectos económicos, sociales y políticos de cualquier país. Sin embargo, la "brecha digital" entre las zonas urbanas y rurales ha introducido una brecha significativa en el acceso equitativo a la información (Hoque y Sorwar, 2015).

En cuanto a los niveles alcanzados en la presente investigación, se encontró al respecto Ascencio (2019) concluyó que un mayor nivel de complacencia, con un 55.8 % han expresado su regocijo por el servicio recibido, y solo un 44.2 % expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, por ende, se llega a las siguientes conclusiones, que siempre es vital que las empresas puedan mejorar sus servicios, ya que el cliente siempre estará para hacer que la empresa mejore y en este caso se busca ello.

En cuanto a gobierno electrónico, Naser y Concha (2011), afirmaron que se conoce como el beneficio para suministrar servicios estatales autosuficientes del momento, lejanía y diversidad gubernamental. La reducida conexión entre el inicio del gobierno electrónico y la generación de valor de la fusión entre las tecnologías de información en el progreso del servicio de las entidades públicas en conjunto con la retribución óptima de los medios, es un coeficiente imprescindible para acceder a una agencia ágil, apacible, lo que se busca es una coherencia entre la plataforma y los términos técnicos que aparecen en la gestión.

En referencia a la primera hipótesis específica, se encontró que: Existen diferencias en el nivel de la dimensión presencia de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney: 6712,500 y $z = - 8,175$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Coincidiendo con la investigación de Martel (2018) concluyó que el 8.8% percibe un nivel inadecuado, el 26.3% regular y 64.9% adecuado en lo referente a las responsabilidades de los trabajadores del hospital perteneciente a Lima Este y 77.2% inadecuado, 15.8% regular. En las comparaciones hay una diferencia notable entre ambas entidades, en cuanto al uso de los sistemas que manejan su información, con un valor de 799,500.

Al respecto, Naser y Concha (2011), iniciando las etapas de la variable gobierno electrónico posee presencia en las redes del internet mediante la difusión de sus diferentes webs sites o portales. Siendo el inicio de los procesos esta instancia, las organizaciones dan a entera disposición conocimientos fundamentales de forma veloz y directa. En esta etapa del proceso la relación con los pobladores y ciudadanía en general es nula además de la administración debido a que la información brindada en el web sites no deja que se halle una interacción entre el ciudadano y el estado.

En relación a la segunda hipótesis específica, se encontró que: Existen diferencias en el nivel de la dimensión interacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a el test de (U-Mann-Whitney: 2550,500 y $z = - 6,013$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Al respecto, Martínez (2019) encontró que esta herramienta está en la primera fase de

desarrollo con información estática de limitado interés al ciudadano; Además de pocas aplicaciones de comunicación en una y dos vías; con un bajo nivel de implementación de servicios públicos en línea que no disponen de transacciones seguras, así como limitados niveles de participación ciudadana y transparencia que no permiten la integración en línea del ciudadano con la gestión pública local.

Así mismo, Xavier y Fabricio (2016) arribó el 63% de los trabajadores de Salud manifiestan que el gobierno electrónico es adecuado. Es decir, el Gobierno y manejo de los sistemas de información son mecanismo que emplean las empresas del estado para administrar de manera eficiente la información que manejan, ya que su meta es resolver dificultades de sus usuarios, esta mejora debe ser establecida en base a una planificación previa, para que las acciones se realicen de manera que se pueda mejorarlas interacciones a través de las TIC, mejorar la manera de comunicación. Los nuevos avances tecnológicos y la disponibilidad en dispositivos móviles, tecnología, aplicaciones y redes han hecho posible que ciudadanos comunes accedan a la información y realicen transacciones de servicios mientras están en movimiento (Ertuk, Sengul y Rehan, 2013).

Al respecto de la interacción, Naser y Concha (2011), en esta fase es asequible la llegada directa entre clientes y las diferentes instituciones del estado. Además, Llanes, Salvador, Aguilera y Escalona (2019) inicia con interacciones básicas con los clientes a través de canales más factibles para la comunicación. Naser y Concha (2011), en esta fase es asequible la llegada directa entre clientes y las diferentes instituciones del estado. Además, Llanes, Salvador, Aguilera y Escalona (2019) inicia con interacciones básicas con los clientes a través de canales más factibles para la comunicación.

Asimismo, Toledo (2016) es una manera de establecer cambios en la gestión gubernamental y privada para un manejo más preciso de las cifras de la empresa. De la misma manera, Martínez y Viejo (2016) señalaron que el trabajo con los mecanismos tecnológicos, aumentan el valor de la empresa, ya que brindan datos exactos, respetando las normas que se deben respetar en los espacios digitales para que sean confiables y les brinden mayor accesibilidad. También, Catunta (2018) manifestó que la interacción digital hace que los servicios puedan ampliarse.

En relación a la tercera hipótesis específica, se encontró que: Existen diferencias en el nivel de la dimensión transacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney:2057,500 y $z = -7,212$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), Al respecto, Macas y Poveda (2019) concluyó que el 73% de los encuestados opinan que el impacto del gobierno es adecuado porque hace incrementar la participación de los pobladores y hacer uso de la transparencia dentro del manejo de las empresas del estado.

Además, Sarmiento, Burgos, Mendoza y Rivas (2020) precisaron: Los sitios web son elementos que sirven para mejorar la interacción con los clientes, ya que brindan herramientas que mejoran el acceso a ellas, ya que pueden realizar transacciones y trámites a raves de ellas. Por consiguiente, Gallegos, Velásquez, Rodríguez y Caro (2019) manifestaron que las interacciones virtuales sobre transacciones deben ser bidireccional, pero con las debidas características sobre seguridad que deben tener para brindarle los espacios necesarios a los clientes y puedan interactuar con confianza.

Asimismo, Franco y Cruz (2018) precisaron que el gobierno electrónico es un mecanismo que facilita cumplir las metas de la empresa, las gestiones aptas a los cambios son aquellas que la han implementado, mostrando mejorara en el tratamiento de las mismas, y llegan a ser más efectivos en el manejo de sus documentaciones y podrán atender a sus clientes de manera más fluida, ya que el manejo de sistema le brinda ese beneficio.

En relación a la cuarta hipótesis específica, se encontró que: Existen diferencias en el nivel de la dimensión transformación de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney:2171,500 y $z = -6,943$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), al respecto Meléndez y Vázquez (2017) expresaron que analizando la aplicación de las TIC, señaló que es una estrategia de la Ley 27658 sobre la Modernización de la Administración del estado, para la transparencia en la data de carácter financiero, que su eficacia es tangible expresada en la atención ágil y oportuna; eficiencia expresada que genera el ahorro de tiempo y costo beneficio que les

permitió mejorar su gestión e incursionar a usuarios y empleados en las tecnologías informáticas y comunicativas a través de fortalecimiento de sus capacidades experimentando mayor influencia a través del internet. El acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se ha vuelto cada vez más importante para los aspectos económicos, sociales y políticos de cualquier país. Asimismo, Rivero, Brito y Arroyo (2020) definen a la transformación como una adaptación constantes a las cualidades de las personas, recursos y procesos que se implementan modernamente que en cada momento histórico de una organización, que en la sociedad actual, la tecnología está inmersa en la realidad, por ello las empresas estatales deben modernizarse para brindar a sus clientes mejores servicios y que se encuentren ligados a las cualidades de mejora en cuanto a la implementación de sistemas que mejoren sus servicios y que hagan las interacciones entre la empresa y los clientes de manera más certera y de confianza.

Al respecto, Naser y Concha (2011), con la transacción, después de dar por concluida la anterior etapa, las diferentes organizaciones ofrecen a los residentes la perspectiva de comenzar, reducir papeleo, de manera no presencial, y poder hacerlo desde cualquier espacio. Asimismo Naser y Concha (2011), señalaron que en esta última fase de gobierno electrónico toca el cambio, el cual busca un desafío máximo, ya que esta etapa nos obliga a generar una transformación de los servicios y de su administración de las diferentes instituciones públicas. También, Pinzón (2019) manifestó que al cambiar las relaciones ciudadano-gobierno y su interacción con las empresas de manera online, haciendo uso de diversos canales. Siendo importante adoptar gobiernos electrónicos Carter y Bolanger, 2004).

Es importante establecer que las organizaciones se deben transformar y También, Macas y Poveda (2019) manifestaron que el gobierno electrónico como la implementación de una serie de mecanismos apoyados en la tecnología haciendo uso de las TICs, que contribuyen y proporcionan una serie de beneficios que están orientados a simplificar cualquier trámite que se requiera realizar. Las Instituciones Públicas necesitan sistemas de información que faciliten la gestión de los documentos generados durante los procesos comerciales en una

plataforma digital (Ayaz y Yanartas 2020). La implementación del gobierno electrónico

De la misma manera, Mejía y Carmona (2018) mencionaron: El gobierno electrónico en los procesos administrativos es la aplicación de las TICs que permite el acercamiento entre la población y las entidades del estado buscando la facilidad y la simplificación de los procesos administrativos. Siendo importante el acercamiento a la comunidad. También, Lozano (2017) tecnología que es uso de las TICs, permite el acercamiento entre la población y las entidades del estado buscando la facilidad y la simplificación de los procesos administrativos. Se busca que las empresas puedan implementar de la mejor manera las estrategias de vanguardia en cuanto al manejo de los datos usando las TIC, ello mejora la gestión de las empresas estatales, los softwares deben ser actualizados cada cierto tiempo para que no pierda su mejora constante en la utilización de datos en tiempo real y el contacto de sus clientes.

Así mismo, Norshidah et al., (2020) indicó que la perspectiva de calidad media, medición de evaluación (medición de usabilidad), comparación y evaluación comparativa del desarrollo de sitios web de gobierno electrónico, visitas y participación ciudadana y relación gobierno-ciudadano. La singularidad de la investigación radica en estructurar la comprensión de dicho sitio web durante la prestación de servicios públicos, dilucidar la importancia y el papel subjetivo del medio al sintetizar la literatura y demostrar lo que se sabe sobre los sitios web de gobierno electrónico, y qué dirección debe establecerse más.

VI. Conclusiones

Primera

Existen diferencias significativas en el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney: 1329,500 y $z = - 8,972$), con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$),

Segunda

Existen diferencias en el nivel de presencia de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney: 6712,500 y $z = - 8,175$), con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$).

Tercera

Existen diferencias en el nivel de interacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a el test de (U-Mann-Whitney: 2550,500 y $z = - 6,013$), con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$).

Cuarto

Existen diferencias en el nivel de transacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney: 2057,500 y $z = - 7,212$), con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$),

Quinta

Existen diferencias en el nivel de transformación de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020; debido a que el test de (U-Mann-Whitney: 2171,500 y $z = - 6,943$), con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$),

VII. Recomendaciones

Primera

Se aconseja a la dirección de las dos entidades de salud capacitar a su personal para acrecentar los niveles de percepción de gobierno digital en cuanto a la información establecida sobre las prestaciones que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios, en las interacciones que realizan, las transacciones y las transformaciones de los servicios ofrecidos.

Segunda

Se recomienda a los directivos de las dos entidades de salud realizar capacitación al personal sobre la actualización de documentos de servicios, trámites y formatos, el boletín institucional y utilizar de acuerdo a protocolos establecidos los Email de la institución y deben llegar a poseer las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.

Tercera

Se recomienda a los directivos de las dos entidades de salud realizar capacitación al personal para que mejoren los niveles de interacción y puedan ayudar al usuario, utilizar de forma adecuada el teléfono institucional y móviles; de tal manera que los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.

Cuarta

Se recomienda a los directivos de las dos entidades de salud actualizar los procesos de los trámites en línea y los certificados digitales de tal manera que se logre una adecuada transacción con el soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.

Quinta

Se recomienda a los directivos de las dos entidades de salud realizar talleres de transformación en dónde se desarrollen procesos de modernización y se establezca una mejor relación gobierno y ciudadanos.

Referencias

- Abdel, M. (2014). *Factors Influencing Adoption and Diffusion of e-Government Services*. Conference: 14th European Conference on e-Government. https://www.researchgate.net/publication/320127594_Factors_Influencing_Adoption_and_Diffusion_of_e-Government_Services
- Apit, W., Alrajawy, I., Yulianto, A. Isaac, O. (2020). *Factors Contributing to E-Government Adoption in Indonesia—An Extended of Technology Acceptance Model with Trust: A Conceptual Framework*. https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1007%2F978-981-15-3284-9_74
- Ascencio, S. (2019). Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35620>
- Ayaz, A. y Yanartas, M. (2020). *An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS)*. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1016%2Fj.chbr.2020.100032>
- Banco de Desarrollo de América Latina (2020) El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19, abril de 2020.
- Belleza, I. (2020). Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43589?locale-attribute=en>
- Carter, L. y Bolanger, F. (2004). *Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives*. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1109%2FHICSS.2004.1265306>
- Catunta, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, 12(41), 203-226. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203

- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016*.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Cruz, C. (2019). Entendiendo la interdisciplinariedad como factor clave en la enseñanza y práctica del Gobierno Electrónico. *Estudios políticos (México)*, (46), 125-149.
https://www.researchgate.net/publication/334061384_Entendiendo_la_interdisciplinariedad_como_factor_clave_en_la_ensenanza_y_practica_del_Gobierno_Electronico
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, (2013) Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública, diario El Peruano (2013).
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 15, 3-14.
<https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5899>
- Domínguez, E., Vela, S. y Reinoso, M. (2017). Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016. *Revista Ciencias Sociales*, 1(39), 73-93.
<http://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CSOCIALES/article/view/1033>
- Domínguez, E., Vela, S. y Reinoso, M. (2017). Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016. *Revista Ciencias Sociales*, 1(39), 73-93.
- Decreto Legislativo N°1412 (2018). Gobierno Digital
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- D. S. N.º 004-PCM (2013). *Aprueba la Política Nacional de modernización del estado*. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Ertuk, Sengul y Rehan, (2013). Trends in E-Governments: From E-govt to M-govt. *World Applied Sciences Journal* 28(13): 66-71
<https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.5829%2Fidosi.wasj.2013.28.efmo.27012>

- Franco, J. y Cruz, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (30), 25-54. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678>
- Fernández, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%C3%A1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallegos, D., Velásquez, I., Rodríguez, A. y Caro, A. (2019). Uso de Arquitecturas Empresariales en e-Government Municipal: Un Mapeo Sistemático de la Literatura. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E17), 816-829. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5122/512259512005/html/index.html>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education,
- Hoque, M. y Sorwar, G. (2015). ICT Based e-Government Services for Rural Development: A Study of Union Information and Service Center (UISC) in Bangladesh. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 71(8). <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1002%2Fj.1681-4835.2015.tb00517.x>
- Izaguirre, E. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154.
- Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13346618008.pdf>
- López, R., Ramos, Y. y Ortega, J. (2019). Blockchain y su impacto en la economía: Sector Banca, Salud, Internet of things, económica y voto electrónico. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, (77), 23-31. <http://ojs.icap.ac.cr:8012/ojs/index.php/RCAP/article/view/141/252>
- Lozano, E. (2017). Los Portales Web y el Gobierno Electrónico en algunos municipios del Estado de Veracruz. *Interconectando Saberes*, (3), 15-24. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2526/4410>

- Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E. y Escalona, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), 95-112. <https://www.mendeley.com/research-papers/hoja-ruta-para-avanzar-hacia-una-administraci%C3%B3n-p%C3%ABblica-moderna-en-cuba>
- Macas, R. y Poveda, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación*, 3(26), 28-39. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457>
- Martínez, X. (2019). *Gobierno Electrónico Local del Ecuador*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1635>
- Martel, H. (2018). *Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22671/Martel_HA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, J. y Gras, E., (2020) *Atención domiciliaria y COVID-19. Antes, durante y después del estado de alarma, España*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7225710/>
- Martínez, X. y Viejo, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador/E-Government in Ecuador. *Ciencia Unemi*, 9(19), 110-127. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>
- Mejía, P. y Carmona, A. (2018). Gobierno electrónico, accesibilidad y uso de la plataforma ciudadano digital en Sinaloa. 1. *Afectación biopsicosocial en la salud de los adultos mayores en México*. María del Carmen Flores, 27.
- Meléndez, C. y Vázquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Revista Opera*, (21), 55-77. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/5129>
- Medina, O., Marciszack, M. y Groppo, M. (2018). Aproximación descriptiva a las Buenas Prácticas de Gobierno Electrónico ya su incorporación en el Modelado Conceptual de Sitios Web Públicos de Argentina. *Revista Tecnología y Ciencia*, (31), 99-110. <http://rtyc.utn.edu.ar/index.php/rtyc/article/view/107>

- Metrópolis (2020). *Tecnologías digitales y la pandemia de Covid-19, Informe y Nota de Aprendizaje*. https://www.uclg.org/sites/default/files/eng_briefing_technology_es.pdf
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020). *Plan de Gobierno Digital 2020 – 2022*. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/426474-plan-de-gobierno-digital-2020-2022>
- Moreira, P. (2019). Las tic en el aprendizaje significativo y su rol en el desarrollo cognitivo de los adolescentes. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(2). <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1722>
- Moreno, J. (2019). El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, 2019.
- Mora, M., Valdés, L. y Jiménez, J. (2017). Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México. *e-gobierno: revista científica de Gobierno Electrónico*, (1), 35-54. https://www.researchgate.net/publication/313878859_politicas_publicas_y_eficiencia_del_gobierno_electronico_bajo_la_perspectiva_social_elementos_para_la_construccion_de_capital_social_en_mexico
- Mustaf, A., Ibrahim, O. y Mohammed, F. (2020). E-government adoption: a systematic review in the context of developing nations. *International Journal of Innovation* 8(1):59-76. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.5585%2Fiji.v8i1.16479>
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago, Chile: Naciones unidas. Bogotá, Colombia.
- Norshidah, M., Mas B., Batiah, M. y Haghenas, H. (2020). *Structural Understanding of Electronic Government Websites: A Systematic Literature Review*. <https://www.inderscience.com/info/ingeneral/forthcoming.php?jcode=eg>
- Ogbelde, D. y Adjaino, V. (2019). *Adoption and diffusion of e-governance innovation in Nigeria: a survey of literature*.

- https://www.researchgate.net/publication/335812357_adoption_and_diffusion_of_e-governance_innovation_in_nigeria_a_survey_of_literature
- Pinzón, M. (2019). Reformando el sector de salud de Guatemala: un modelo organizacional y funcional para transformar el sistema de salud. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 10(4), 20-33. <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1609>
- Rivero, J., Brito, E. y Arroyo, A. (2020). Aproximación teórica del constructo e-universidad basado en un análisis semántico pragmático. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 7, 1-16. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/315>
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2411-99702020000100095
- Rodríguez, Y., Calderón, E., Pérez, L. y Anlas, C. (2018). State of web accessibility of e-government portals in Latin America. *Investigación*, 16(1), 7-22. https://www.researchgate.net/publication/342200473_State_of_web_accessibility_of_e-government_portals_in_Latin_America
- Sadress, N. y Juma, B. (2019). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance.
- Sarmiento, C. Burgos, F. Mendoza, A. y Rivas, W. (2020). Estudio exploratorio de la seguridad del DNI electrónico para su aplicación en Ecuador. *Informática y Sistemas: Revista de Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones*, 4(1), 64-77. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Informaticaysistemas/article/view/2348>
- Shahzad, F., Xiu, G. Shafique, M. y Shahbaz, M. (2020). *Predicting the adoption of a mobile government security response system from the user's perspective: An application of the artificial neural network approach*. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1016%2Fj.techsoc.2020.101278>

- Suarez, V. y Cedillo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(2Dicbre.), 91-99.
<https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/497>
- Toledo, S. (2016). Edured Salud Cuba: un espacio de interacción para los educadores en ciencias de la salud. *Revista Educación Médica del Centro*, 8(2), 216-222.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742016000200018
- Warkentin, M. y Orgeron, C. (2020). Using the security triad to assess blockchain technology in public sector applications. *International Journal of Information Management* 52(2).
<https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1016%2Fj.ijinfomgt.2020.102090>
- Witarsyah, D; Sjafrizal, T; Farhan, M. and Aizi. (2017). The Critical Factors Affecting E-Government Adoption in Indonesia: A Conceptual Framework. *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 7(1)
https://www.researchgate.net/profile/Teddy_Sjafrizal/publication/313519719_The_Critical_Factors_Affecting_e
- Xavier, B. y Fabricio, G. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>

Anexos

Anexo 1: Operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Presencia	Servicios	1,2	Escala ordinal	Inadecuada Regular Adecuada
	Tramites y formatos	3,4		
	Boletín Institucional	5,6		
	Email institucional	7,8		
Interacción	Ayuda al usuario	9,10	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada Regular Adecuada
	Teléfono institucional	11, 12		
	Móvil	13,14		
Transacción	Tramite en línea	15,16		
	Certificado digital	17,18		
	Integración	19, 20		
Transformación	Personalización	21, 22		
	Cultura	23, 24		

Anexo 2: Confiabilidad

Confiabilidad de la variable gobierno electrónico

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	24

Anexo 3: Confiabilidad de la variable gobierno electrónico

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2
3	3	1	1	1	4	3	1	3	4	2	3	3	1	1	1	4	3	1	2	2	2	2	1
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1
4	4	3	2	3	2	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3
5	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	5	3	3
4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	3	2
3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	5	4	2	1	1	1	4	1	1
3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	4	4	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	4	2	3
1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3
5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	5	4	2	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	5
2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5
3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	4	5	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	4	3	3
1	2	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2
1	3	1	1	1	4	3	1	2	1	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3
1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	5
4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	5	4	4	3	5	3	3
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
5	2	2	5	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3	3	1	5	2	2	3	3	5	2

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario de gobierno electrónico

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones sobre su trabajo, indique si está de acuerdo o no con cada una de ellas haciendo uso de una escala numérica del 1 al 5, donde:

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

	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Presencia						
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución es de fácil acceso para los usuarios					
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.					
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.					
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.					
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.					
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.					
DIMENSIÓN 2: Interacción						
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.					
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.					
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.					
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.					
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva					
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas siendo estas atendidas de manera efectiva.					

DIMENSIÓN 3: Transacción						
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.					
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.					
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.					
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.					
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.					
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.					
DIMENSIÓN 4: Transformación						
19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico					
20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.					
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.					
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.					
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.					
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos					

Anexo 5: Resultados

Estadísticos descriptivos

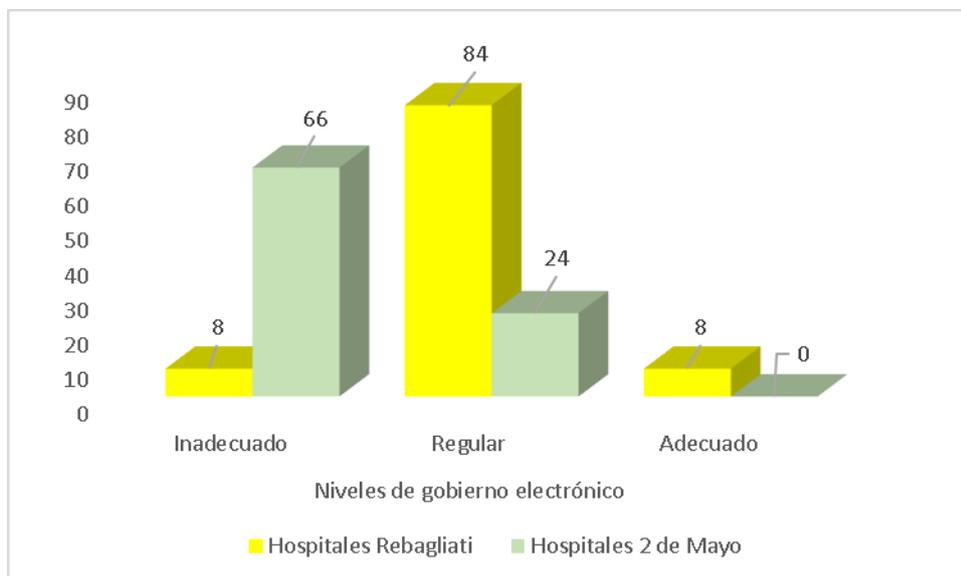
Tabla 9

Niveles de gobierno electrónico de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo

		Niveles de gobierno electrónico			
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Hospitales	Rebagliati fi	8	84	8	100
	%	8%	84%	8%	100
	2 de mayo fi	66	24	0	100
	%	66%	24%	0%	100

Figura 1

Niveles de gobierno electrónico de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo



Nota: Elaboración propia

En la tabla y figura se puede apreciar que el hospital Rebagliati presentó el 8% de nivel inadecuado, el 84% tiene nivel regular y el 8% tiene nivel adecuado y en cuanto al Hospital 2 de mayo presentó el 66% de nivel inadecuado, el 24% tiene nivel regular y el 0% tiene nivel adecuado

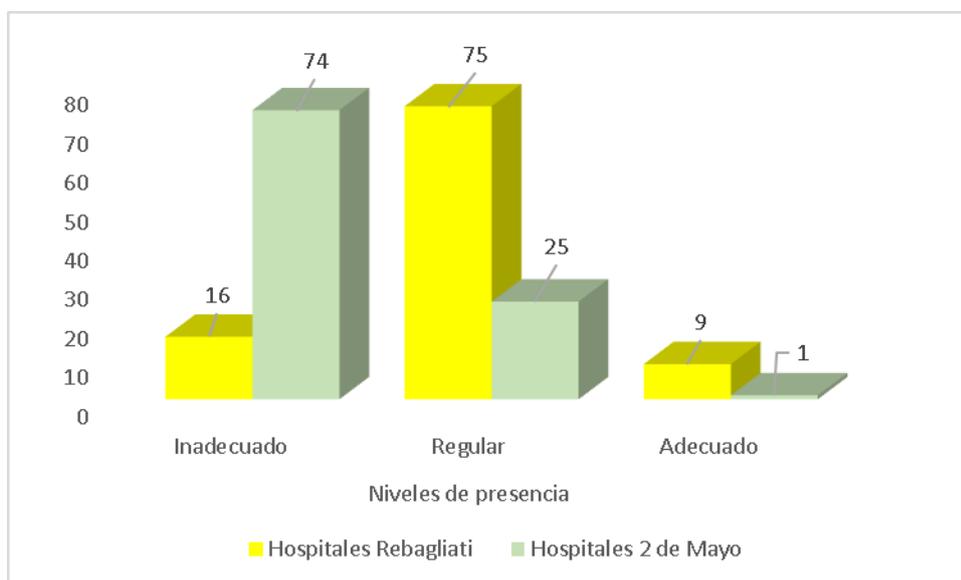
Tabla 10

Niveles de la dimensión presencia de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo

		Niveles de presencia			
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Hospitales	Rebagliati	16	75	9	100
	fi				
	%	16%	75%	9%	100
	2 de mayo	74	25	1	100
	fi				
	%	74%	25%	1%	100

Figura 2.

Niveles de la dimensión presencia de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo



Nota: Elaboración propia

En la tabla y figura se puede apreciar que en cuanto a la dimensión presencia, el hospital Rebagliati presentó el 16% de nivel inadecuado, el 74% tiene nivel regular y el 9% tiene nivel adecuado y en cuanto al Hospital 2 de mayo presentó el 74% de nivel inadecuado, el 25% tiene nivel regular y el 1% tiene nivel adecuado.

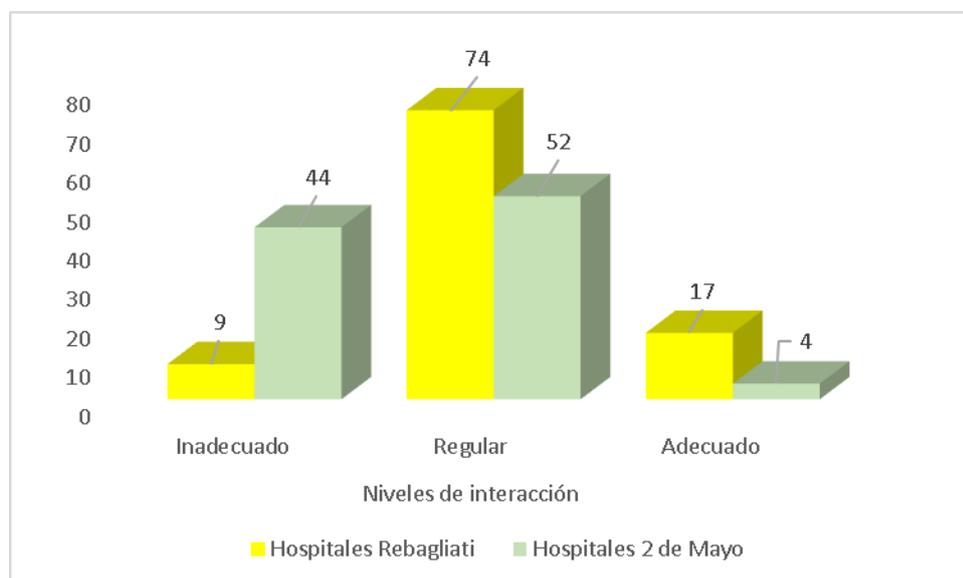
Tabla 11

Niveles de la dimensión interacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo

		Niveles de interacción			
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Hospitales	Rebagliati fi	9	74	17	100
	%	9%	74%	17%	100
	2 de mayo fi	44	52	4	100
	%	44%	52%	4%	100

Figura 3.

Niveles de la dimensión interacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo



Nota: Elaboración propia

En la tabla y figura se puede apreciar que en cuanto a la dimensión interacción, el hospital Rebagliati presentó el 9% de nivel inadecuado, el 74% tiene nivel regular y el 17% tiene nivel adecuado y en cuanto al Hospital 2 de mayo presentó el 44% de nivel inadecuado, el 52% tiene nivel regular y el 4% tiene nivel adecuado.

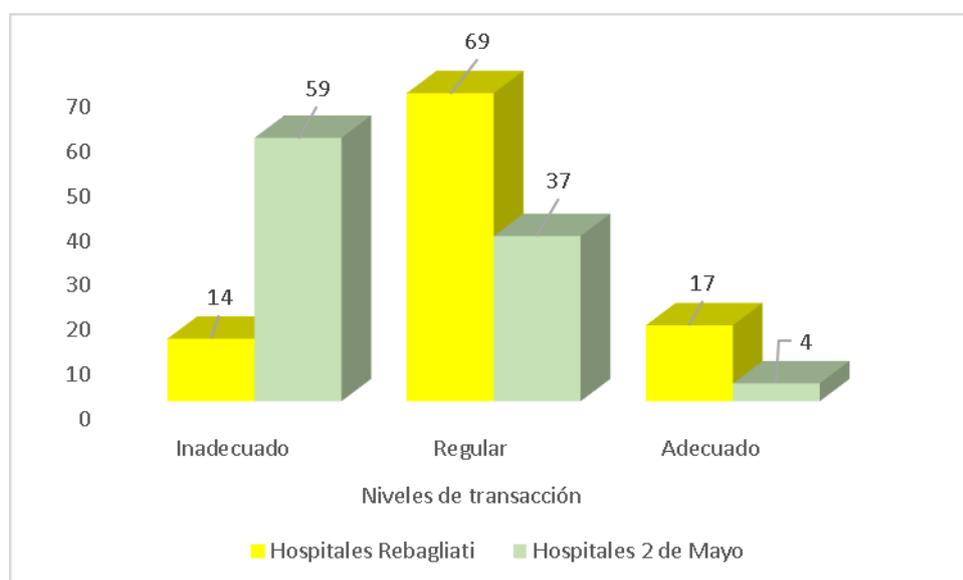
Tabla 12

Niveles de la dimensión transacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo

		Niveles de transacción			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Hospitales	Rebagliati fi	14	69	17	100
	%	14%	69%	17%	100
	2 de mayo fi	59	37	4	100
	%	59%	37%	4%	100

Figura 4.

Niveles de la dimensión transacción de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo



Nota: Elaboración propia

En la tabla y figura se puede apreciar que en cuanto a la dimensión transacción, el hospital Rebagliati presentó el 14% de nivel inadecuado, el 69% tiene nivel regular y el 17% tiene nivel adecuado y en cuanto al Hospital 2 de mayo presentó el 59% de nivel inadecuado, el 37% tiene nivel regular y el 4% tiene nivel adecuado.

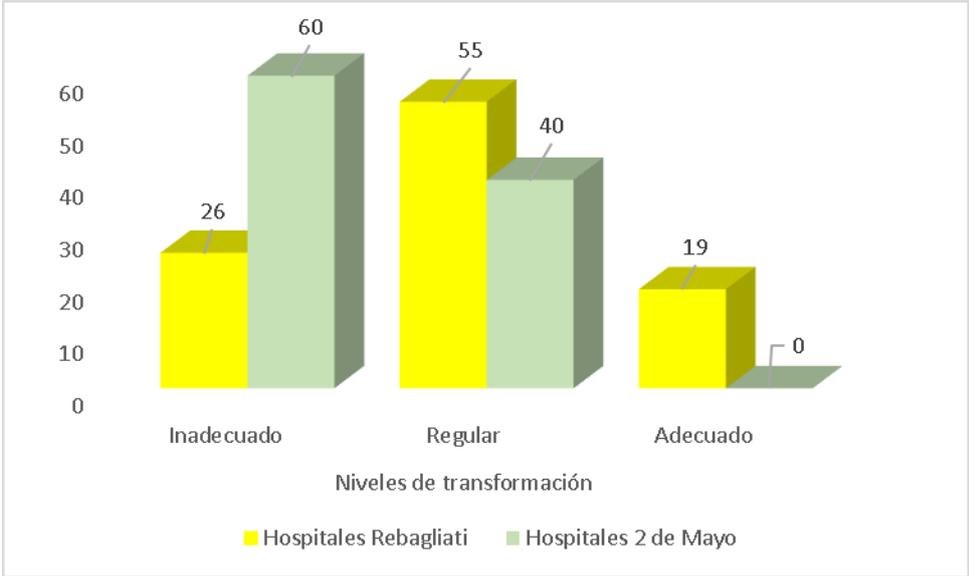
Tabla 13

Niveles de la dimensión transformación de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo

		Niveles de gobierno electrónico			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Hospitales	Rebagliati fi	26	55	19	100
	%	26%	55%	19%	100
	2 de mayo fi	60	40	0	100
	%	60%	40%	0%	100

Figura 5.

Niveles de la dimensión transformación de los hospitales Rebagliati y 2 de mayo



Nota: Elaboración propia

En la tabla y figura se puede apreciar que en cuanto a la dimensión transformación, el hospital Rebagliati presentó el 26% de nivel inadecuado, el 55% tiene nivel regular y el 19% tiene nivel adecuado y en cuanto al Hospital 2 de mayo presentó el 60% de nivel inadecuado, el 40% tiene nivel regular y el 0% tiene nivel adecuado.

Anexo 6: Certificados de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia								
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios	/		/		/		
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	/		/		/		
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	/		/		/		
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	/		/		/		
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.	/		/		/		
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Interacción								
7	Obtiene respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	/		/		/		
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	/		/		/		
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	/		/		/		
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	/		/		/		
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva	/		/		/		
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas	/		/		/		

	siendo estas atendidas de manera efectiva.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Transacción								
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	/		/		/		
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	/		/		/		
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	/		/		/		
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	/		/		/		
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	/		/		/		
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Transformación								
19	Creo usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico	/		/		/		
20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	/		/		/		
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	/		/		/		
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	/		/		/		
23	Creo usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	/		/		/		
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

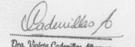
Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Cadenillas Albornoz Violeta

DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

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


 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 C.P.D. 1403748659

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Presencia								
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios	√		√		√		
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	√		√		√		
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	√		√		√		
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	√		√		√		
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.	√		√		√		
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	√		√		√		
DIMENSION 2: Interacción								
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	√		√		√		
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	√		√		√		
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	√		√		√		
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	√		√		√		
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva	√		√		√		
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas	√		√		√		

siendo estas atendidas de manera efectiva.								
DIMENSION 3: Transacción								
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	√		√		√		
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	√		√		√		
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	√		√		√		
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	√		√		√		
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	√		√		√		
18	La certificación digital es una opción para hacer valer un documento con valor oficial en la institución.	√		√		√		
DIMENSION 4: Transformación								
19	Creo usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico	√		√		√		
20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	√		√		√		
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	√		√		√		
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	√		√		√		
23	Creo usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	√		√		√		
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ existe suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Metodologo..... CERTIFICACION EDUCACIONAL

15 de Diciembre del 2020

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



Firma del Experto Informante.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia								
1	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución son de fácil acceso para los usuarios.	√		√		√		
2	Los servicios que la institución brinda cuentan con la presencia adecuada para su mayor difusión.	√		√		√		
3	Los trámites documentarios establecidos para las diversas gestiones administrativas debieran ser necesariamente impresos.	√		√		√		
4	Posee las herramientas necesarias para la ejecución de trámites documentarios en línea.	√		√		√		
5	Considera que el boletín institucional es importante para proveer información al ciudadano.	√		√		√		
6	Considera de utilidad el mapa web al visitar la dirección electrónica de la institución.	√		√		√		
DIMENSIÓN 2: Interacción								
7	Obtienes respuestas inmediatas al realizar las consultas vía mensaje de email al correo institucional.	√		√		√		
8	Las consultas vía email son redirigidas a las áreas específicas en el momento adecuado para su pronta respuesta.	√		√		√		
9	Los usuarios cuentan con un chat individual de atención donde pueden obtener ayuda para las diversas consultas que se puedan generar.	√		√		√		
10	Poseen los usuarios la opción de poder hacer sus consultas en línea de forma rápida y oportuna.	√		√		√		
11	Los usuarios y público en general cuentan con una comunicación telefónica efectiva.	√		√		√		
12	La central telefónica cuenta con las capacidades requeridas para la buena distribución de las llamadas	√		√		√		

	siendo estas atendidas de manera efectiva.							
DIMENSIÓN 3: Transacción								
13	El soporte tecnológico móvil que posee la institución son los necesarios para mantener una interacción con los usuarios.	√		√		√		
14	El acceso al portal web de la institución esta adecuada a las características de visualización móvil.	√		√		√		
15	Tienen los usuarios el acceso a descargar los formularios de las diversas gestiones a realizar mediante la página web de la institución.	√		√		√		
16	De realizar un trámite en la institución el usuario posee las opciones tecnológicas para seguir su trámite en línea.	√		√		√		
17	Las respuestas a los trámites seguidos vía web en el portal de la institución cuentan con certificación digital.	√		√		√		
18	La certificación digital es una opción para hacer un documento con valor oficial en la institución.	√		√		√		
DIMENSIÓN 4: Transformación								
19	Cree usted que los servicios brindados por la institución están integrados a las directivas del gobierno electrónico.	√		√		√		
20	El desarrollo tecnológico se encuentra integrado en los objetivos de la institución.	√		√		√		
21	Los servicios con los que la institución cuenta son cada vez más personalizados.	√		√		√		
22	Usted cree que la atención a los usuarios en las diferentes interacciones con la institución posee una atención personalizada.	√		√		√		
23	Cree usted que la institución posee una cultura de modernización de los procesos.	√		√		√		
24	La cultura de gobierno electrónico es importante en la relación gobierno y ciudadanos.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ existe suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg:Dra. Palacios Garay Jessica Paola.....

DNI: ...00370757.....

Especialidad del validador:Metodología.....

15 de Diciembre del 2020

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



 Dra. Jessica Paola Palacios Garay
 CPP: 0300370757
 Firma del Experto Informante.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 29 de diciembre de 2020
Carta P. 1018-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/I-INT

Lic.
Mario Lavado Arellano
Jefe del Servicio de Imagenología y Radioterapia
Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SALAZAR MATOS, PERCY; identificado con DNI N° 09661901 y con código de matrícula N° 7002447342; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SALAZAR MATOS, PERCY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE



Jueves, 7 de enero del 2020

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sr. Percy Salazar Matos

Presente.

Asunto: Autorización de uso de información

Yo, Mario Lavado Arellano, jefe del servicio de imagenología y radioterapia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, autorizo al señor Percy Salazar Matos estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte; el uso de la información requerida para la elaboración del desarrollo de su investigación "Gobierno electrónico durante la pandemia por covid-19 del personal administrativo y asistenciales en dos entidades estatales de salud, Lima 2020" y con lo cual obtendrá el grado de Magister.

Sin otro particular a que referirme, me despido.

Atentamente


EsSalud - H.N.E.R.M.
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS
MARIO LAVADO ARELLANO
JEFE DEL SERVICIO DE IMAGENOLÓGIA Y RADIOTERAPIA
20 de mayo del 2020

Mario Lavado Arellano

D.N.I: 2108620

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 29 de diciembre de 2020
Carta P. 1017-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/I-INT

Doctor
Elias Rodrigo Aliaga Herrera
Jefe del Departamento de Diagnostico por Imagenes
Hospital Nacional 2 de Mayo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SALAZAR MATOS, PERCY; identificado con DNI N° 09661901 y con código de matrícula N° 7002447342; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SALAZAR MATOS, PERCY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 7: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima, 2020				
AUTOR: Br. Salazar Matos, Percy				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>Problema principal: ¿Qué diferencias existen en el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Qué diferencias existen en la dimensión presencia de Gobierno electrónico durante la pandemia Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020?</p> <p>¿Qué diferencias existen en la dimensión interacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020?</p> <p>¿Qué diferencias existen en la dimensión transacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Comparar el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Comparar el nivel de la dimensión presencia de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Comparar el nivel de la dimensión interacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Comparar el nivel de la dimensión transacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p>	<p>Hipótesis general: Existen diferencias significativas en el nivel de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Hipótesis específicas: Existen diferencias en el nivel de la dimensión presencia de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Existen diferencias en el nivel de la dimensión interacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Existen diferencias en el nivel de la dimensión transacción de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Existen diferencias en el nivel de la</p>	Variable 1: Gobierno electrónico	
			Dimensiones	Indicadores
			Presencia	Servicios Tramites y formatos Boletín Institucional Email institucional
			Interacción	Ayuda al usuario Teléfono institucional Móvil
			Transacción	Tramite en línea Certificado digital Integración
			Transformación	Personalización Cultura
			Ítems	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11, 12 13,14 15,16 17,18 19, 20 21, 22 23, 24
			Niveles rangos	0 Bajo Medio Alto

<p>¿Qué diferencias existen en la dimensión transformación de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020?</p>	<p>Comparar el nivel de la dimensión transformación de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p>	<p>dimensión transformación de Gobierno electrónico durante la pandemia por Covid19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima Metropolitana, 2020</p>				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Según finalidad: Básica</p> <p>Según la secuencia: transversal</p> <p>DISEÑO: Enfoque: cuantitativo No experimental Nivel: descriptivo, comparativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Está conformada por 3,500 trabajadores del hospital 2 de mayo y 5,000 trabajadores del Hospital Edgardo Rebagliati Martins</p> <p>MUESTRA: Para el presente estudio se trabajará con 200 trabajadores de ambas entidades de salud</p>	<p>VARIABLE: Gobierno electrónico</p> <p>TECNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>Instrumento : Cuestionario para medir: Gobierno Electrónico Autor/es : Naser y Concha (2011) Año : 2018 Administración : Individual o Colectivo</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el análisis estadístico se utilizará el programa estadístico SPSS (Versión 25. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p>Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba estadística U de Mann - Whitney</p>			

Anexo 8: Base de datos

Hospital Rebagliati

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	D2	15	16	17	18	19	20	D3	21	22	23	24	D4	11
1	3	3	4	3	2	2	2	3	22	4	4	1	3	5	3	20	4	3	4	3	3	4	21	2	3	5	3	13	76
2	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	5	2	4	2	2	17	4	2	4	4	2	2	18	4	4	4	4	16	66
3	2	1	3	5	2	2	4	2	21	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	1	2	3	13	2	1	2	2	7	54
4	5	2	3	3	2	3	3	3	24	2	2	1	3	4	3	15	3	4	4	3	3	3	20	2	4	1	4	11	70
5	2	3	2	1	5	2	4	2	21	2	2	2	2	2	5	15	3	2	2	2	2	3	14	1	2	2	2	7	57
6	2	2	2	1	4	2	4	2	19	3	2	3	2	2	3	15	2	2	2	5	3	2	16	2	2	5	2	11	61
7	3	3	5	2	5	2	4	1	25	4	3	5	4	2	4	22	3	3	4	1	4	3	18	4	3	1	3	11	76
8	3	3	2	2	4	3	2	3	22	3	2	4	3	2	2	16	2	2	2	3	2	2	13	1	2	2	2	7	58
9	3	3	4	3	2	2	2	5	24	4	4	1	3	5	3	20	4	3	2	3	3	4	19	2	3	1	3	9	72
10	4	4	4	4	2	4	3	2	27	4	4	2	4	4	3	21	4	4	4	4	3	4	23	3	4	2	4	13	84
11	4	4	3	3	2	4	4	4	28	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	3	3	3	19	1	3	4	3	11	80
12	4	2	3	3	2	3	3	3	23	2	2	1	3	4	3	15	3	4	4	3	3	3	20	2	4	1	4	11	69
13	2	3	2	1	2	2	3	2	17	2	2	5	2	2	2	15	3	4	2	2	2	3	16	3	2	2	2	9	57
14	2	2	2	1	3	2	2	2	16	3	2	5	1	2	3	16	2	2	5	5	3	2	19	2	2	3	2	9	60
15	1	3	1	5	4	2	3	1	20	1	3	1	5	2	1	13	3	1	2	1	4	1	12	3	3	1	1	8	53
16	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	8	56
17	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	2	4	4	3	21	4	4	4	4	3	4	23	4	4	2	4	14	88
18	4	4	3	3	4	5	3	4	30	4	4	4	3	4	3	22	4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	3	13	85
19	5	2	3	3	2	3	3	3	24	2	2	1	3	4	3	15	3	4	4	3	3	3	20	3	4	1	4	12	71
20	2	3	2	1	2	2	3	2	17	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	3	14	3	2	2	2	9	52
21	2	2	2	1	3	2	4	2	18	3	2	3	1	2	3	14	2	2	2	5	3	2	16	2	2	3	2	9	57
22	3	3	4	5	4	2	4	3	28	4	4	1	3	5	3	20	4	3	2	3	3	4	19	4	3	1	3	11	78
23	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	2	4	4	3	21	4	4	4	4	3	4	23	4	4	2	4	14	88
24	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	3	13	83
25	4	2	3	3	2	3	3	3	23	2	2	1	3	4	3	15	3	4	4	3	3	3	20	3	4	1	4	12	70
26	2	3	2	1	2	2	3	2	17	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	3	14	3	2	2	2	9	52
27	2	2	2	1	3	2	2	2	16	3	2	3	1	2	3	14	2	2	2	5	3	2	16	2	2	3	2	9	55
28	3	3	5	2	4	2	3	1	23	4	3	3	3	3	4	20	3	3	2	1	4	3	16	3	3	1	3	10	69
29	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	4	5	4	4	17	65
30	3	3	4	3	4	2	4	3	26	4	4	1	3	5	3	20	4	3	2	3	3	4	19	4	3	1	3	11	76
31	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	2	4	4	3	21	4	4	4	4	3	4	23	4	4	2	4	14	88
32	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	3	13	83

33	4	2	3	3	2	3	3	3	23	2	2	1	3	4	3	15	3	4	4	3	3	3	20	3	4	1	4	12	70	
34	5	3	5	1	2	2	3	2	23	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	5	2	3	17	3	2	2	2	9	61	
35	2	2	2	5	3	2	5	2	23	3	2	3	2	2	3	15	2	2	2	5	3	2	16	2	5	5	2	14	68	
36	3	3	4	2	4	2	3	1	22	4	3	1	1	2	4	15	3	3	2	1	4	3	16	3	3	1	3	10	63	
37	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	8	56	
38	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	2	4	4	3	21	4	5	4	4	3	4	24	4	4	2	4	14	89	
39	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	3	3	3	19	3	3	5	3	14	84	
40	4	2	3	5	5	3	3	3	28	2	2	5	3	4	3	19	3	4	4	3	3	3	20	3	4	5	4	16	83	
41	2	3	2	5	2	2	3	2	21	2	2	5	2	2	2	15	3	5	2	5	3	3	21	3	2	5	2	12	69	
42	2	2	2	5	4	2	2	2	21	3	2	3	2	2	3	15	2	2	5	5	3	1	18	2	2	3	2	9	63	
43	3	3	4	3	4	2	4	3	26	4	4	4	3	4	3	22	4	3	2	3	3	4	19	4	3	1	3	11	78	
44	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	4	2	4	5	3	22	4	4	5	5	3	5	26	4	3	5	5	17	100	
45	4	4	3	3	2	4	3	4	27	4	4	4	5	4	3	24	3	3	4	3	3	3	19	3	4	3	3	13	83	
46	4	2	3	3	2	3	4	3	24	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	4	3	3	21	4	3	5	4	16	82	
47	2	3	2	5	2	2	3	2	21	2	2	2	2	4	2	14	3	2	2	2	5	5	3	20	2	4	2	2	10	65
48	2	5	2	4	4	2	5	2	26	3	2	3	5	2	3	18	2	2	2	2	3	2	13	1	2	5	2	10	67	
49	3	3	4	2	4	2	4	1	23	4	3	1	1	2	4	15	3	3	2	1	4	3	16	2	5	2	3	12	66	
50	3	3	2	2	4	3	4	3	24	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	4	3	5	2	14	65	
51	1	3	4	3	4	2	2	3	22	4	4	4	3	2	3	20	1	3	1	2	3	1	11	5	3	1	1	10	63	
52	2	3	5	5	2	2	2	2	23	2	3	2	1	2	2	12	2	3	2	3	2	1	13	2	3	2	2	9	57	
53	3	2	2	4	2	1	3	1	18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	1	2	5	1	13	5	4	5	5	19	68	
54	1	2	3	3	2	3	4	3	21	2	2	5	3	1	3	16	5	1	5	5	3	5	24	1	5	5	5	16	77	
55	2	3	2	5	2	2	3	2	21	2	2	2	2	4	2	14	3	2	2	2	3	3	15	2	4	5	2	13	63	
56	2	2	2	1	2	2	2	2	15	3	2	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	2	13	3	2	3	2	10	53	
57	3	3	4	2	3	2	5	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	2	3	3	17	2	5	2	3	12	74	
58	3	3	2	2	4	3	2	3	22	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	4	2	15	5	3	5	2	15	66	
59	4	1	1	1	3	4	3	2	19	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	2	4	22	1	2	1	4	8	74	
60	4	4	3	3	4	4	2	4	28	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	2	5	3	20	3	5	3	5	16	86	
61	4	2	3	3	4	3	4	3	26	2	2	1	3	5	3	16	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	4	15	77	
62	2	3	2	1	2	2	1	2	15	2	2	2	2	1	2	11	3	2	2	3	3	3	16	3	4	3	2	12	54	
63	3	3	3	3	5	3	3	3	26	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	1	1	2	10	1	1	2	2	6	59	
64	5	4	4	3	3	4	4	3	30	3	3	3	3	3	3	18	4	3	2	2	3	2	16	2	5	2	3	12	76	

65	2	2	2	3	2	3	3	2	19	4	4	5	4	4	5	26	4	2	2	2	2	2	14	2	2	5	1	10	69
66	2	5	2	3	3	2	4	4	25	3	2	3	3	3	3	17	2	2	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	75
67	1	3	3	3	3	2	3	1	19	1	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	12	66
68	2	2	2	4	3	2	2	2	19	2	2	2	1	3	2	12	4	3	5	5	5	5	27	2	2	1	5	10	68
69	5	5	3	5	3	5	4	4	34	3	3	3	4	4	3	20	3	4	4	3	2	4	20	3	3	2	2	10	84
70	1	3	1	3	4	2	2	3	19	1	5	3	4	2	3	18	1	3	3	2	3	3	15	1	5	3	1	10	62
71	1	3	1	3	4	2	2	3	19	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	2	3	3	15	4	3	3	4	14	66
72	2	3	2	4	2	2	2	2	19	2	3	2	4	3	2	16	2	3	2	3	2	4	16	2	3	2	2	9	60
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	4	5	5	21	2	5	5	3	3	5	23	5	4	3	5	17	85
74	2	2	4	3	3	2	2	2	20	3	2	3	4	2	1	15	2	2	2	3	3	2	14	2	2	5	2	11	60
75	4	4	4	2	4	2	3	4	27	4	3	4	4	2	4	21	5	5	4	3	3	5	25	3	3	5	5	16	89
76	2	3	2	1	2	2	1	2	15	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	3	3	3	16	3	3	3	2	11	55
77	2	2	2	1	3	2	2	2	16	3	2	3	5	5	3	21	2	5	5	5	3	3	23	5	3	5	2	15	75
78	5	5	4	2	4	2	4	2	28	2	2	4	4	2	4	18	5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	4	18	92
79	2	2	3	3	1	3	3	2	19	3	2	3	3	2	3	16	2	2	2	4	3	2	15	3	3	3	3	12	62
80	3	3	3	3	4	3	3	3	25	2	3	3	3	2	2	15	4	2	2	4	2	2	16	3	3	3	3	12	68
81	5	4	4	4	4	2	4	4	31	4	4	4	5	5	3	25	3	5	5	5	2	3	23	4	4	5	4	17	96
82	2	2	2	1	2	2	2	2	15	3	2	3	3	3	3	17	2	2	4	4	4	2	18	4	4	2	2	12	62
83	3	3	2	4	3	2	2	3	22	4	4	4	3	4	5	24	4	3	2	2	3	2	16	2	4	2	3	11	73
84	1	3	1	3	4	2	2	3	19	1	3	5	3	2	5	19	1	3	5	2	3	3	17	5	3	5	5	18	73
85	1	3	1	3	4	2	2	3	19	4	4	4	4	5	3	24	5	3	5	5	3	4	25	5	3	5	5	18	86
86	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	4	3	2	2	16	2	3	2	3	2	4	16	2	3	2	2	9	57
87	3	4	2	1	2	1	3	1	17	3	2	2	4	2	1	14	2	2	1	2	3	1	11	4	4	3	5	16	58
88	2	4	2	4	2	2	1	2	19	3	3	3	3	3	2	17	3	4	4	3	3	3	20	4	4	3	4	15	71
89	2	2	2	1	2	2	2	2	15	3	2	4	3	4	3	19	2	2	5	4	1	2	16	1	1	2	2	6	56
90	3	3	2	2	4	3	4	3	24	3	2	5	3	2	2	17	4	4	4	3	4	5	24	4	3	4	2	13	78
91	5	4	4	4	4	2	2	3	28	3	3	3	2	2	3	16	4	3	4	2	3	4	20	4	3	4	4	15	79
92	2	4	2	4	4	2	2	2	22	2	3	2	4	2	2	15	2	4	2	3	2	4	17	2	3	2	2	9	63
93	3	2	4	4	2	1	3	3	22	3	2	2	3	3	3	16	2	2	4	2	3	4	17	1	4	3	1	9	64
94	2	3	4	4	2	2	3	2	22	5	5	4	4	5	4	27	3	2	2	4	2	3	16	3	2	2	2	9	74
95	2	4	2	4	4	2	2	3	23	3	2	3	4	2	3	17	2	2	2	5	3	2	16	2	2	3	2	9	65
96	1	3	4	2	4	2	3	1	20	4	3	4	4	4	4	23	3	4	2	1	4	1	15	3	3	5	5	16	74
97	3	4	4	2	3	3	2	3	24	3	5	2	2	5	2	19	2	2	5	3	2	2	16	2	2	2	2	8	67
98	5	4	4	4	4	2	2	2	27	3	3	3	4	3	3	19	4	2	2	4	2	2	16	5	5	5	5	20	82
99	2	4	3	4	2	2	4	4	25	2	5	4	2	5	3	21	3	5	2	4	5	3	22	2	5	5	5	17	85
100	4	4	3	3	2	3	3	3	25	2	5	4	3	4	3	21	3	4	5	3	3	3	21	2	4	5	4	15	82

Hospital 2 de mayo

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	D2	15	16	17	18	19	20	D3	21	22	23	24	D4	I2
1	3	2	2	2	1	2	3	2	17	2	1	2	2	3	2	12	2	1	2	2	3	1	11	3	5	1	1	10	50
2	3	2	2	2	1	2	2	2	16	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	2	7	47
3	3	3	2	1	2	1	2	1	15	2	2	2	2	1	4	13	1	3	3	1	3	2	13	1	2	2	1	6	47
4	3	3	2	2	1	2	5	2	20	2	2	3	2	2	3	14	2	4	2	2	4	4	18	3	5	3	2	13	65
5	2	3	2	2	2	1	2	3	17	5	2	3	3	4	2	19	1	2	4	1	2	2	12	2	2	3	2	9	57
6	3	2	3	2	3	2	2	4	21	4	2	2	3	5	4	20	2	2	4	2	2	2	14	2	3	2	3	10	65
7	4	3	4	3	1	2	3	3	23	4	3	2	3	2	4	18	4	3	2	2	1	2	14	1	4	3	4	12	67
8	2	2	3	2	2	1	2	4	18	4	2	3	3	3	2	17	1	2	2	1	2	2	10	3	2	2	3	10	55
9	1	2	1	2	1	1	2	2	12	2	2	2	1	1	2	10	2	3	2	2	3	5	17	3	3	4	4	14	53
10	2	2	2	2	2	3	2	2	17	2	4	2	3	2	3	16	3	4	2	3	4	4	20	2	3	4	5	14	67
11	3	3	3	2	3	1	3	3	21	2	4	1	4	3	4	18	1	3	3	1	3	4	15	4	3	3	4	14	68
12	2	2	2	2	2	2	4	2	18	2	2	3	2	2	3	14	2	4	2	2	4	4	18	3	3	3	2	11	61
13	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	2	2	3	2	3	14	3	2	2	3	2	2	14	2	2	3	2	9	53
14	2	2	2	1	2	2	2	2	15	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	10	51
15	3	1	1	2	2	1	1	1	12	4	3	4	3	3	3	20	1	1	1	1	1	2	7	1	1	3	1	6	45
16	3	3	2	2	3	2	2	3	20	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	10	55
17	4	4	4	5	4	4	4	2	31	1	1	3	1	1	1	8	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	58
18	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	3	3	3	3	20	1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	8	62
19	4	2	3	3	3	3	5	3	26	2	2	3	3	4	3	17	3	4	4	3	1	4	19	3	3	3	2	11	73
20	2	3	2	1	2	3	2	2	17	2	2	2	1	2	1	10	1	1	2	1	2	2	9	2	2	1	2	7	43
21	2	2	2	1	2	2	2	2	15	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	10	51
22	3	3	4	3	1	1	3	3	21	4	4	3	4	3	4	22	4	3	3	4	3	5	22	1	1	1	1	4	69
23	2	2	2	2	1	1	2	2	14	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	2	3	4	4	13	74
24	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	4	14	81
25	4	2	3	3	3	3	4	3	25	2	2	3	3	4	3	17	2	1	1	1	2	2	9	1	1	1	2	5	56
26	2	3	2	1	2	1	2	2	15	2	2	2	3	2	3	14	3	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	7	49
27	2	2	2	1	2	2	2	1	14	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	10	50
28	3	3	1	2	2	1	1	1	14	1	1	1	3	1	1	8	3	3	1	1	1	2	11	1	1	3	1	6	39
29	3	3	2	2	3	2	2	3	20	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	10	55
30	3	3	4	3	2	5	3	3	26	2	2	1	1	3	1	10	2	2	2	2	1	5	14	2	2	2	1	7	57
31	2	1	2	1	1	2	2	2	13	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	4	4	25	2	2	2	2	8	69
32	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	4	14	81

33	4	2	3	3	3	3	4	3	25	2	2	3	3	4	3	17	1	2	2	1	2	2	10	3	3	3	2	11	63
34	2	3	2	1	2	3	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	3	2	2	3	2	2	14	2	2	3	2	9	54
35	2	2	2	1	2	2	2	2	15	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	10	46
36	1	1	1	2	2	1	1	1	10	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	2	17	1	4	3	4	12	59
37	3	3	2	2	3	2	2	3	20	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	10	55
38	2	2	1	2	2	1	1	2	13	1	1	3	4	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	3	1	4	10	47
39	2	2	3	2	2	2	2	2	17	4	4	3	3	3	3	20	1	1	1	1	1	1	6	4	3	3	4	14	57
40	4	2	3	3	3	3	4	3	25	2	2	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	2	11	75
41	2	3	2	1	2	3	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	3	2	2	3	2	2	14	2	2	3	4	11	56
42	2	2	2	1	2	2	2	2	15	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	10	51
43	3	3	1	3	2	1	3	3	19	4	4	3	1	3	4	19	1	3	3	1	3	1	12	3	3	1	5	12	62
44	2	2	3	2	2	2	3	2	18	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	2	3	1	13	2	2	1	2	7	52
45	2	3	2	3	2	3	4	3	22	2	4	2	3	2	3	16	3	4	2	3	4	4	20	2	3	2	3	10	68
46	1	1	3	1	3	1	3	1	14	2	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	3	1	8	1	1	1	2	5	35
47	3	2	2	3	2	2	4	2	20	2	2	3	2	2	3	14	2	4	2	2	4	4	18	1	1	1	1	4	56
48	3	3	2	2	2	1	2	1	16	5	2	3	3	4	4	21	1	2	4	1	2	2	12	3	3	4	4	14	63
49	2	3	1	1	2	2	2	2	15	4	2	2	3	4	4	19	2	5	4	2	2	2	17	2	3	4	4	13	64
1	4	1	1	1	1	2	3	4	17	2	2	2	2	2	2	12	4	3	4	4	3	2	20	4	3	3	4	14	63
51	3	1	3	1	1	1	3	1	14	4	2	3	3	3	2	17	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	1	6	47
52	2	2	2	3	2	1	2	2	16	2	2	1	2	1	2	10	2	3	2	2	3	2	14	3	2	1	2	8	48
53	2	3	2	2	1	1	1	1	13	2	4	2	3	2	3	16	3	4	2	3	3	2	17	2	1	1	1	5	51
54	1	1	3	1	3	1	1	1	12	2	1	1	1	3	4	12	1	3	3	1	3	1	12	1	1	3	1	6	42
55	3	2	2	3	2	2	4	2	20	2	2	3	2	2	3	14	2	4	2	2	4	4	18	3	2	2	3	10	62
56	2	2	3	2	2	3	2	2	18	2	2	3	3	2	2	14	3	2	1	3	2	2	13	3	3	2	2	10	55
57	2	3	2	3	2	2	2	3	19	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	9	54
58	1	4	3	4	3	5	3	1	24	4	3	3	2	3	2	17	5	3	3	5	3	2	21	3	2	3	2	10	72
59	3	2	2	3	2	1	2	2	17	2	2	2	1	2	3	12	1	2	1	1	2	2	9	4	3	4	3	14	52
60	3	3	1	1	1	3	2	1	15	4	4	2	2	3	2	17	3	4	2	3	4	4	20	2	2	3	2	9	61
61	2	3	4	4	4	4	3	2	26	4	4	3	4	4	4	23	4	3	2	4	3	5	21	3	2	2	2	9	79
62	1	3	3	1	1	3	1	1	14	2	2	3	3	1	1	12	3	1	1	3	1	1	10	3	3	1	1	8	44
63	1	3	1	2	2	3	3	1	16	2	1	1	1	2	2	9	3	3	1	1	2	1	11	2	1	2	2	7	43
64	2	2	2	2	2	2	1	2	15	3	2	2	3	2	2	14	2	4	2	2	2	2	14	2	3	2	2	9	52

65	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	5	2	2	15	2	2	2	2	8	50	
66	2	2	2	1	2	2	2	2	15	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	6	45	
67	1	1	1	2	2	3	1	1	12	1	3	1	3	3	3	14	3	3	1	1	3	2	13	1	1	3	1	6	45	
68	3	1	2	2	1	1	2	2	14	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	2	7	45	
69	3	3	2	1	2	1	2	1	15	2	2	1	2	1	4	12	1	1	1	1	3	2	9	1	2	2	2	7	43	
70	3	1	3	1	1	1	3	1	14	4	2	3	3	3	2	17	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	1	6	47	
71	3	1	3	1	1	1	3	1	14	4	2	3	3	3	2	17	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	1	6	47	
72	2	2	2	3	1	1	2	2	15	2	2	3	2	1	2	12	2	3	2	2	3	2	14	3	2	1	2	8	49	
73	2	3	2	2	1	1	1	1	13	2	1	2	1	2	1	9	3	4	2	3	3	2	17	2	1	1	1	5	44	
74	2	2	2	1	2	2	2	2	15	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	10	49	
75	3	1	1	2	1	3	3	1	15	1	1	1	1	1	3	8	3	3	1	1	3	2	13	1	4	3	1	9	45	
76	1	3	3	1	1	3	1	1	14	2	2	3	3	1	1	12	3	1	1	3	1	1	10	3	3	1	1	8	44	
77	1	3	1	2	2	1	3	1	14	2	2	3	3	2	2	14	3	3	1	1	2	1	11	2	1	2	2	7	46	
78	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	5	2	2	15	2	2	2	2	8	51	
79	1	2	2	1	2	2	2	2	14	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	46	
80	3	2	2	2	1	2	1	2	15	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	2	7	46	
81	3	1	2	1	2	1	1	1	12	2	2	2	1	1	4	12	1	3	3	1	3	2	13	1	2	2	2	7	44	
82	1	3	1	2	2	3	3	1	16	2	1	1	1	1	2	2	9	3	3	1	1	2	11	2	1	2	2	7	43	
83	2	2	2	2	2	2	1	2	15	3	2	2	3	2	2	14	2	1	1	2	2	2	10	2	1	2	2	7	46	
84	3	1	1	1	1	1	3	1	12	4	2	1	1	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	1	6	39	
85	3	1	3	1	1	1	1	1	12	4	2	3	3	3	2	17	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	1	6	45	
86	2	2	1	3	2	1	2	2	15	2	2	3	2	1	2	12	2	3	2	2	3	2	14	3	2	1	2	8	49	
87	2	3	2	2	1	1	1	1	13	2	4	2	3	2	3	16	3	4	2	3	3	2	17	2	1	1	1	5	51	
88	1	3	3	1	1	3	1	1	14	2	2	3	3	1	1	12	3	1	1	3	1	1	10	3	3	1	1	8	44	
89	1	1	1	2	2	3	3	1	14	2	2	3	3	2	2	14	3	3	1	1	2	1	11	2	1	2	2	7	46	
90	2	3	3	1	2	1	3	4	19	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	2	20	4	1	1	4	10	70	
91	3	1	2	1	1	1	3	1	13	4	2	3	3	3	2	17	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	1	6	46	
92	2	2	2	3	2	1	2	2	16	2	2	3	2	1	2	12	2	3	2	2	3	2	14	3	2	1	2	8	50	
93	2	2	2	2	1	1	1	1	12	2	4	2	1	1	2	3	14	3	1	2	3	3	2	14	2	1	1	1	5	45
94	2	3	2	1	2	3	2	2	17	2	2	1	3	2	3	13	3	2	2	3	2	2	14	2	2	3	2	9	53	
95	2	2	2	1	2	2	2	2	15	3	1	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	3	8	48	
96	3	3	1	2	2	3	3	1	18	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	2	17	1	4	3	4	12	67	
97	3	3	2	2	3	2	2	3	20	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	10	55	
98	3	2	2	1	1	2	2	2	15	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	2	7	46	
99	3	3	2	1	2	1	2	1	15	2	2	2	2	1	4	13	1	3	3	1	1	2	11	1	2	2	2	7	46	
100	1	1	2	2	1	2	4	2	15	2	1	3	1	2	3	12	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	5	39	

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0510-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 13 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **Salazar Matos, Percy** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Gobierno electrónico durante la pandemia por covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) bachiller **Salazar Matos, Percy**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **Gobierno electrónico durante la pandemia por covid-19 del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima 2020** presentado por **Salazar Matos, Percy**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente : Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo
Secretario : Dr. Felipe Guizado Oscco
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dra. Jessica Palacios Garay

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar : Posgrado
Día : 20 de enero de 2021
Hora : 4:15 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

