



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el Centro  
Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas, 2021.**

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

**AUTOR:**

Santos Mendoza, Hugo Roger (ORCID: 0000-0002-9265-8656)

**ASESOR:**

Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Julia, mi madre, por todo el amor y cariño que siempre me da, su apoyo y dedicación constante.

A mis hijas, por ser mi felicidad y motivación.

A mi familia, por todo su apoyo y colaboración constante.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros de la UCV, por su paciencia, dedicación y sus enseñanzas.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.	1
I. MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	13
2.1. <i>Tipo y diseño de investigación</i>	13
2.2. <i>Variables y su operacionalización.</i>	13
2.3. <i>Población, muestra, muestreo, unidad de análisis</i>	14
2.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	15
2.5. <i>Procedimientos.</i>	17
2.6. <i>Análisis de datos.</i>	17
2.7. <i>Aspectos éticos.</i>	18
III. RESULTADOS.	18
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES.	37
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1: Recolección de datos de la población:	14
Tabla 2: Fiabilidad del instrumento 1:	15
Tabla 3: Fiabilidad del instrumento 2:	16
Tabla 5: Sexo de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.	19
Tabla 6: Edad de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.	20
Tabla 7: Estado civil de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.	21
Tabla 9: Percepción sobre el Gobierno electrónico en el CMI Santa Luzmila II, Comas.	23
Tabla 10: Percepción sobre la satisfacción en el CMI Santa Luzmila II, Comas.	24
Tabla 11: Reporte de la prueba de hipótesis para las variables Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario.	26
Tabla 12. Reporte para la prueba de hipótesis respecto a la dimensión Presencia y la Variable Satisfacción del usuario externo.	27
Tabla 13. Reporte para la prueba de hipótesis respecto a la dimensión Promoción y la Variable Satisfacción del usuario externo.	28
Tabla 14. Reporte para la prueba de hipótesis respecto a la dimensión Interacción y la Variable Satisfacción del usuario externo.	29

## Índice de figuras

Figura 1:Sexo de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II–Comas	19
Figura 2:Edad de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II–Comas.	21
Figura 3:Estado civil de los colaboradores del CMI Santa Luzmila II–Comas	22
Figura 4:Tipo de seguro de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II– Comas	23
Figura 5:Percepción respecto al gobierno electrónico en el CMI Santa Luzmila II, Comas.	24
Figura 6:Percepción sobre la satisfacción en el CMI Santa Luzmila II, Comas	25

## RESUMEN

Esta investigación fue realizada con el objetivo de poder determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas, 2020. Este estudio fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, a un nivel correlacional. Para ello se trabajó con una población de 52 pacientes, y que por muestreo censal se aplicó una encuesta con 2 cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. A fin de medir la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach y para medir el nivel de relación de las variables se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, el cual tuvo un valor de  $r=0,712$ , la cual indica una correlación positiva fuerte, de modo que, si se incrementa las herramientas y estrategias de gobierno electrónico, mayor será la satisfacción del usuario en el centro materno infantil Santa Luzmila II, Comas.

Palabras clave: gobierno electrónico, e-gobierno, satisfacción del usuario, tecnologías de la información, gestión pública, administración pública.

## **Abstract**

This research was carried out with the objective of being able to determine the relationship between electronic government and external user satisfaction in the CMI Santa Luzmila II, Comas, 2020. This study was of a basic type, with a quantitative approach, of non-experimental design, transversal, at a correlational level. For this, we worked with a population of 52 patients, and a survey with 2 questionnaires as data collection instruments was applied by census sampling. In order to measure the reliability of the instruments, the Cronbach's Alpha coefficient was used and to measure the level of relationship of the variables, the Spearman's Rho coefficient was used, which had a value of  $r = 0.712$ , which indicates a Strong positive correlation, so that if electronic government tools and strategies are increased, user satisfaction will be higher at the Santa Luzmila II maternal and child center, Comas.

Keywords: electronic government, e-government, user satisfaction, information technology, public management, public administration.



## **I. INTRODUCCIÓN.**

Los esfuerzos de la Organización Mundial de la Salud en conjunto con la Organización Panamericana de la Salud (2016), buscan eliminar o disminuir la brecha digital y de información ocasionada por el acelerado empleo del Internet y tecnologías de información a nivel mundial, por ello entre las acciones de salud pública el Gobierno electrónico es uno de los 5 principios fundamentales que permitirá implementar estrategias para dicho tema, aplicar estándares de interoperabilidad, proponer plataformas de identificación única de pacientes y promover la educación continua en el uso de las TIC's para los colaboradores de salud. Al respecto, una encuesta realizada el 2020 sobre el desarrollo de e-gobierno evidencia mejoras en las tendencias globales y la transición de muchos países de niveles de índice de desarrollo (EGDI, por sus siglas e-Government Development Index), observando que 57 países obtuvieron valores de EGDI elevados que van de 0.75 a 1.00, 69 consiguieron valores de EGDI altos de 0.50 a 0.75, y 59 calificaron EGDI medio con valores entre 0.25 y 0.50. Solo 8 países tienen valores de EGDI bajos (0.00 a 0.25). El Perú ocupa el puesto número 71, destacando en servicios en línea (0.75), superando en gran manera el índice regular mundial (0.56), regional (0.58) y subregional (0.68), (ONU, 2020). Por otra parte, proyectos como "México Conectado" de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) del mismo país, tiene como objetivo expandir las telecomunicaciones para mejorar la conectividad en lugares públicos como escuelas, bibliotecas, centros comunitarios, parques y centros de salud, cubriendo necesidades del ciudadano y garantizando la calidad del mismo, (Delgado, 2016). Asimismo, Verdegem (2009), señala que las críticas sobre la prestación de servicios de gobierno electrónico han propuesto un enfoque más orientado al usuario, considerándolo el foco principal para el desarrollo y oferta de servicios públicos electrónicos, siendo su satisfacción influencia decisiva en la adopción y uso a gran escala de los servicios de e-gobierno. Por otro lado, una investigación desarrollada en 20 países de la Unión Europea, halló que la percepción de los usuarios se vincula con la satisfacción en las atenciones recibidas en el sector salud y permite explicar el 10.3% del cambio sobre niveles de satisfacción (OMS, 2016). Actualmente, la gestión administrativa de instituciones prestadoras de servicios

de salud MINSA para la atención de usuarios externos en el otorgamiento de citas y otros trámites para la obtención de constancias y certificados médicos son deficientes aún y conllevan a la generación de grandes colas y tiempo de espera prolongado. Hernández et. al (2019), afirma que solo el 63.1% de pacientes que acudieron a establecimientos del MINSA y gobiernos regionales obtuvieron una cita por consulta externa el mismo día de la atención, el resto deberían volver otra fecha para poder atenderse. En el caso de EsSalud, Infantes (2017), evidencia solo 55.4% de citas disponibles para pacientes que requieren de una cita para el mismo día.

El CMI Santa Luzmila II es una institución prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención, categoría I-4, perteneciente a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte – MINSA, ubicado en Lima, en el distrito de Comas. Actualmente cuenta con un sistema de información de historias clínicas electrónicas que permite la gestión de citas a través de la ventanilla única con la que se observan mejoras en la gestión de citas del paciente. Aun así, la elevada demanda de los servicios de salud, genera colas de pacientes desde tempranas horas de la madrugada (4:00 am) ocasionando malestar e insatisfacción en los pacientes.

Esta investigación encuentra importancia en el impacto que tiene el e-gobierno en las IPRESS, para reducir procesos administrativos y los que el usuario incurra a la espera de atención. Asimismo, como profesional en la especialidad de informática y sistemas, su importancia radica en el apoyo que se pudo dar a favor de la sociedad, mediante el uso de conceptos y herramientas de tecnologías de la información.

De todo lo expuesto anteriormente, se pudieron plantear las siguientes interrogantes. Pregunta general: ¿Qué relación existe entre el e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas? y las preguntas específicas: (a) ¿Qué relación existe entre la presencia del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas? (b) ¿Qué relación existe entre la promoción del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas? (c) ¿Qué relación existe entre la interacción del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas?

La justificación de la investigación considera el aspecto práctico, puesto que el e-gobierno está inscrito en los procesos de modernización de la gestión pública considerando la satisfacción de usuarios sobre los bienes y servicios que ofrecen las entidades de salud. Respecto a la justificación teórica, se sustenta sobre las bases teóricas que expertos del tema de e-gobierno realizaron en diferentes contextos espaciales y temporales como también, así como estudios de la OMS, OPS y MINSA, para la implementación del e-gobierno en las políticas públicas de salud. Asimismo, en el aspecto metodológico, permitió desarrollar nuevos métodos y modelos que utilizan como herramienta principal las tecnologías de información para la solución de problemas en la gestión pública.

Se planteó que el objetivo general para esta investigación sea determinar la relación existente entre el e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas y se plantearon como objetivos específicos: (a) Determinar la relación existente entre la presencia del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas. (b) Determinar la relación existente entre la promoción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas. (c) Determinar la relación existente entre la interacción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.

En función de la información obtenida y de las observaciones realizadas logró plantearse esta hipótesis general: Existe una relación muy significativa entre gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas y también se plantearon las hipótesis específicas: (a) Existe una relación muy significativa entre la presencia del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas. (b) Existe una relación muy significativa entre la promoción del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas. (c) Existe una relación muy significativa entre la interacción del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, en Irán, Sheibani et al. (2012), realizó una investigación a fin de determinar la relación entre la satisfacción del ciudadano y los servicios de gobierno electrónico para el servicio relacionado con el Impuesto al Valor Agregado Electrónico (EVAT) en dicho país. Se aplicó un estudio de nivel correlacional, con una muestra conformada por 386 participantes mediante la técnica de muestreo aleatorio estratificado. Como resultado los ciudadanos encuestados determinaron que la satisfacción general fue de un nivel alto, representado por un 72,8% del total. Con ello se concluyó que la eficiencia y usabilidad afectan significativamente la satisfacción general percibida del servicio de impuesto sobre el valor agregado electrónico en el país mencionado.

En Ecuador, Gancino (2020), realizó una investigación donde buscó determinar la relación que existe sobre calidad de servicio en la satisfacción del cliente de la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, aplicándose un estudio de tipo básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. La población fue de 25 754 con una muestra de 379 usuarios. Se tuvo como resultado que de manera general existe una tendencia negativa en relación a las percepciones de la satisfacción que pueda otorgar el servicio. Con ello se concluyó que el estudio refleja resultados negativos, ya que los factores de calidad no son debidamente abordados, puesto que genera en los usuarios una mayor probabilidad de insatisfacción respecto al servicio recibido.

Asimismo, en Ecuador, Barragán (2019), realizó un estudio que tuvo como propósito determinar qué componentes del e-gobierno inciden en los procesos de participación ciudadana y transparencia de la administración local pública. El enfoque considerado para este trabajo fue cuantitativo, asimismo el diseño que se aplicó fue de carácter no experimental, a un nivel correlacional, considerando una población de 100,000 personas y una muestra de 309, realizadas en 7 ciudades de dicho país a estudiantes universitarios, obteniendo como resultado que el modelo de gobierno electrónico basado en el modelo de aceptación tecnológica (TAM) tiene una validez convergente y discriminación

adecuada entre sus constructos; por tanto, es fiable y válido, razón por la que los factores influyentes en la adopción del gobierno electrónico están definidos en las variables del modelo TAM, y son fundamentales para promover la participación ciudadana y la transparencia, por ello concluyó que la incorporación del e-gobierno al aparato estatal de modo general emplea las TIC's en sus procesos internos, en la entrega de bienes y servicios al ciudadano, a las empresas y a otras instituciones estatales, siendo de mayor relevancia las variables de acceso a la información pública, gestión de trámites, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas.

Además, Alonso (2020), en su investigación determinó la relación existente sobre las TIC's y la satisfacción que perciben los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo. Considero efectuar un tipo de estudio básico, con un diseño de carácter no experimental y de corte transversal, bajo un nivel correlacional. Asimismo, la muestra estuvo constituida de 384 participantes, obteniendo como resultados que el 63,8% del total encuestado califican a las TIC's como medio y un 35,4% del total califica como alto, pudiendo concluir que la relación las variables se da de manera moderada en la entidad en estudio.

Respecto al campo nacional, Rojas (2019), en su trabajo determinó la relación que existe del e-gobierno en la satisfacción de usuarios de la RENIEC Chimote, por ello hizo un tipo de estudio básico, aplicando un diseño no experimental, tomando en cuenta un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. Además, consideró una población de 3860 usuarios con una muestra de 350, determinados por muestreo Probabilístico. Obtuvo como resultado que el 42,6% (149 personas) percibieron un nivel de gobierno electrónico en estado deficiente, un 37,4% (131 personas) calificó como regular y evaluaron como eficiente el 20,0% (70 personas); concluyó que el gobierno electrónico se presenta a favor de satisfacer a los usuarios de RENIEC mediante el empleo de los trámites en línea a través la publicación de estos servicios en la página web institucional.

Por otro lado, Paredes (2019), en su investigación, realizó un estudio en el cual determinó la relación existente entre el e-gobierno y la rendición de cuentas en la municipalidad de La Banda de Shilcayo. Asimismo, el tipo de

estudio aplicado fue básico, considerando un diseño de carácter no experimental y de nivel correlacional. Trabajó con una población constituida por 95 trabajadores del municipio a los que se les aplicó una encuesta. El resultado obtenido fue que el e-gobierno se halla en un nivel medio (representado por un 55,8% de los encuestados), un porcentaje de 26,3% calificó como bajo y un 17,9% evaluó como alto, concluyendo que, si mejoramos la eficiencia del sistema de e-gobierno, será más eficiente y productiva la gestión pública en el momento de rendir cuentas sobre fondos y activos del municipio mencionado.

Asimismo, Pillpe (2020), en su investigación, buscó precisar la relación existente del gobierno electrónico en la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud privado. Usó un tipo de metodología básica, con un tipo de diseño de carácter transversal y no experimental, bajo un nivel correlacional, de. Se consideró 13 100 usuarios para su población, de los que por medio de la a técnica de muestreo bola de nieve se obtuvo una muestra de 373 usuarios, obteniendo como resultado que el 52,5% (196 usuarios) califican al gobierno electrónico como regular, el 34,6% (129 usuarios) señalan que es bueno y el 12,9% (48 usuarios) señalan que se encuentra en un nivel malo; así es que el investigador concluyó que a mayor uso del e-gobierno, se incrementará la satisfacción de los usuario del policlínico Pablo Bermúdez - EsSalud.

Por otro lado, Infante (2019), en su trabajo de investigación, pudo determinar que el e-gobierno encuentra relación con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima. Para ello empleó un estudio de tipo básico, considerando un diseño de carácter no experimental y transversal, bajo un nivel correlacional. Asimismo, halló una población finita de la que obtuvo una muestra de 48 profesionales para el estudio. Los resultados fueron que el 45.8% (22 participantes) calificaron estar muy de acuerdo que la Gestión Pública está relacionada con el e-gobierno, así concluyó que la relación entre las mencionadas variables es de carácter significativo para la entidad en estudio.

Por otro lado, existen diferentes definiciones y conceptos sobre gobierno electrónico o e-gobierno, por lo que encontraremos mucho arraigo de este término a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's), el

propio servicio de internet y/o la gestión pública electrónica entre otros. En ese sentido, Fang (2002), define al gobierno electrónico como una forma en que los gobiernos utilizan las TIC's más innovadoras, más aún en aplicaciones web, donde se pueda dar una adecuada disposición de los servicios que ofrece y del acceso a la información, mejorando la calidad de los mismos y ofreciendo mayores oportunidades para la participación entre instituciones y procesos democráticos. El gobierno electrónico representa un tremendo impulso para avanzar en el siglo XXI con servicios gubernamentales de mayor calidad, rentables y enfocados en contribuir a las interacciones que el gobierno tiene con los ciudadanos.

Del mismo modo, Cardona (2002), afirma que el e-gobierno comprende al menos uno de estos elementos: Que las TIC's se relacionen con sus actividades; que las relaciones internas y externas se encuentren en la búsqueda de innovación con otras entidades del gobierno, sus mismos colaboradores, entidades privadas y el ciudadano; que se traten temas de acceso a la información, prestación de servicios, procesos de elaboración de trámites y participación ciudadana afectando a la organización o a las funciones del gobierno; que busquen la optimización de recursos en el cumplimiento de objetivos; que su implementación suceda por estados no precisamente consecutivos; que sea un medio y no un fin en sí mismo.

La Commission of the European Communities (2003) refiere que el uso de las TIC's para los cambios organizativos en la administración pública ayuda a mejorar en gran manera la oferta de servicios, procesos y políticas de gobernabilidad. En ese contexto, podemos tomar al e-gobierno como aquel elemento que posibilita administrar eficientemente y de mejor forma. Asimismo, permite incrementar el desarrollo y ejecución de políticas estatales haciendo frente a la prestación de mayores y mejores servicios utilizando menos recursos. Pero la atención no debería centrarse en las TIC's en sí, sino que debería fundamentarse en su uso relacionado con el cambio organizacional y habilidades nuevas para renovar servicios, procesos y políticas públicas. En la actualidad, las buenas prácticas en muchos países evidencian que la e-administración es un recurso poderoso para aumentar los estándares de calidad de los servicios públicos, disminuyendo tiempos de espera e

incrementando la rentabilidad y productividad, mejorando la transparencia y rendición de cuentas, disminuyendo las brechas del mercado interno de servicios y movilidad, propiciando una ejecución efectiva de políticas nacionales para el desarrollo regional o local de un gobierno.

Debe entenderse que el e-gobierno es un entorno de política horizontal que engloba transversalmente a toda la administración pública. Es por ese motivo que, si deseamos optimizar su impacto será imprescindible fijar un marco de gobernanza que posibilite realizar consultas detalladas entre los principales grupos de interés en términos de las políticas de e-government asegurando sinergias, evitando el malgasto de recursos y garantice que las diferentes iniciativas puedan dar respuestas a las variadas necesidades y a los fines comunes. Éste es un factor decisivo para asegurar que las nuevas propuestas de reforma no sólo vayan en la dirección correcta, sino que a largo plazo obtengan éxito (OCDE, 2011). Análogamente, Deyas (2012), señala que el e-gobierno es el cimiento para la elaboración del marco estratégico necesario para el desarrollo sostenible de una nación. Asimismo, Lagos (2011) señala que el e-Gobierno se encuentra fuertemente asociado al gobierno de regiones de índole nacional y sectorial, vinculado a los procesos para tomar decisiones en un determinado lugar, esto permite mejorar la interacción con los usuarios de los servicios y bienes públicos de las instituciones de forma eficiente, transparente y oportuna, siendo primordial para el desarrollo local y municipal.

Del mismo modo, Arcentales y Gamboa (2019) mencionan que son diversos los factores los que interpretan una función importante para el éxito de la gestión pública como son las TIC's nuevas, las mismas personas, las reglamentaciones y regulaciones de las políticas públicas, el manejo de proyectos y optimización de procesos, que teniendo conocimiento de las interacciones de las TIC's podrá generarse mayor valor público, y por ende mayor satisfacción al usuario, por ello se puede determinar que dependiendo del uso que el gobierno opte de las TIC's posibilitará llegar adecuadamente a la ciudadanía y a las empresas. Así, Martínez (2014) asevera que las entidades públicas serán más eficientes siempre que en el proceso de reestructuración



consideren el intercambio colaborativo entre las demás instituciones, logrando un mejor aprovechamiento de sinergias.

También, debemos considerar de gran importancia que una website de e-gobierno se ha convertido en un sistema integrado que proporciona servicios al ciudadano, imprescindible en la creación de valor de un gobierno (Gupta y Suri, 2017); es así que la satisfacción del usuario está influenciada por el valor del servicio que un usuario recibe por el sistema o plataforma que se use. (Bressolles et al., 2015). Del mismo modo, Mazalu et al. (2010) mencionan que el empleo de TIC's en la administración pública produce un gran crecimiento, no solo en actividades administrativas sino en la misma concepción del aparato estatal. Esta manera moderna de influencia social demanda una incesante y frecuente comunicación desde procesos o técnicas de administración establecidos en sistemas electrónicos, principalmente Internet, que permite mejorar el modo en que un gobierno ejecuta sus actividades internamente, con otros niveles de gobierno, y con los ciudadanos de forma que puedan efectuar trámites en línea, con la finalidad de proveer la información (rendiciones de cuentas, informes de actividades, programas, planes, proyectos, etc.) requerida para medir el desempeño de los colaboradores que facilitan los servicios públicos y quienes lo lideran.

En función de las dimensiones del e-gobierno, la presencia, muestra los servicios capaces de facilitar información de la actividad institucional al público, es decir, se encuentra información en línea con funciones de búsqueda básica. En este punto las organizaciones gubernamentales ponen a disposición del ciudadano información en línea básica correspondiente a documentos, estructuras organizacionales, reglamentos y leyes que no tienen mayor relación con los usuarios (Alianza sumaq, 2006). Además, Diéguez et al. (2015) señala que la presencia se determina tanto que en el sitio web se constata la existencia de datos institucionales generales en referencia al gobierno local que permitan un contacto inicial con el usuario web de aspectos básicos de la administración y localidad gubernamental.

Asimismo, la dimensión promoción apunta tanto al impulso de difundir la cultura como aspectos de infraestructura y equipamiento tecnológicos, necesarios para expandir y consolidar la sociedad del conocimiento, ésta última

definida como parte fundamental del gobierno electrónico; es así que notamos que la promoción se basa en dos pilares: el primero, la implementación de las infraestructuras que faciliten el acceso y, el segundo, la difusión de la cultura que se adecue a paradigmas y retos que proponen las TIC. La comprensión de donde realizar la búsqueda de la información, su interpretación y transformación en conocimiento son desafíos de este segundo eje. (Armas Urquiza y Armas Suarez, 2011). Por otro lado, Salvador (2002), menciona que el concepto de promoción está referido a promover tanto la cultura referida al uso de las TIC's, como de la infraestructura y los equipos imprescindibles que propiciarán el desarrollo y consolidación de la sociedad del conocimiento, comprendida como un componente integrador y esencial para las actividades en materia del e-gobierno.

Por otro lado, la dimensión interacción, es la que se manifiesta cuando se halla una cantidad masiva de entidades del gobierno presentes al realizar búsquedas por internet, que brindan servicios con niveles de interacción más sofisticada, por ejemplo, el proceso de registro y remisión de información mediante el uso de e-formularios, además se definen nuevos medios de comunicación por parte de las TIC's de modo bilateral. La entidad pública está en la capacidad de recepcionar criterios, consultas, solicitudes, quejas, denuncias de los ciudadanos, teniendo con ello la posibilidad de responder utilizando las mismas herramientas. Del mismo modo Viega (2010), señala que la interacción es caracterizada por la inauguración de medios de envío y recepción electrónica de mensajería como contactos de e-mail, redes sociales o de celular bajo cualquier marco de comunicación, asimismo es importante considerar que en la interacción se establece la entrega bidireccional de datos, de los cuales se puede obtener adicionalmente emociones y sentimientos estableciendo una correspondencia con el ciudadano, quien también tiene la oportunidad de dar una dirección de correo donde realizarán entrevistas, obtendrá datos, hará reclamos los que a su vez generan un marco de colaboración, diversificando la cooperación en la administración pública.

En cuanto al concepto de satisfacción del usuario, según Albrecht & Zenke (1998), indican que para su logro debe facilitarse un servicio en el cual se perciba un nivel mayor de cumplimiento de expectativas que entrega una

entidad frente a otra, la cual se basa en el conocimiento y comprensión del usuario, tomando en cuenta la labor de los empleados pues son los responsables directos en mejorar la calidad del servicio brindado. Asimismo, Zeithaml y Bitner (2002) conceptúan la satisfacción como resultado de la evaluación que un usuario realiza del servicio recibido, es decir, tiene que ver con el contraste de las experiencias y sus expectativas. Por ende, si el usuario se encuentra insatisfecho, el servicio ofertado no ha cumplido con sus expectativas. Asimismo, Chiavenato (2015) sostiene que la satisfacción se determina mediante la impresión y apreciación respecto a un servicio dado. En ese sentido, el planteamiento de Shaw (1997) sobre satisfacción refiere que viene sustentada del juicio del usuario sobre si el servicio alcanzó un nivel de recompensa agradable. Al respecto, Louffat (2012) menciona que la satisfacción tiene que ver con el hecho de cumplir lo deseado por un individuo respecto al servicio que se le ha concedido, que sumado a sus propias características y a las percepciones de calidad previas que el usuario tiene, determina un juicio sobre el nivel de satisfacción. Además, Chiavenato (2011) señala que la satisfacción del usuario tiene que ver con el acto de aprender a conocer mejor sus necesidades y expectativas con el objetivo de crear servicios requeridos con mayor eficacia. Además, Vogt (2004), hace referencia a que este inicia de un proceso de percepción del individuo realizando comparaciones de su experiencia y expectativa ante un servicio o bien.

Por otro lado, Garvin (1987), refiere que la Satisfacción del usuario externo, define a la dimensión fiabilidad como el reflejo de la posibilidad de que un producto no falle en un determinado periodo. Del mismo modo, Casadesús et al., (2005) la define como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es así que podemos notar que la fiabilidad está referida a la capacidad de una institución o servicio para llevar a cabo de forma adecuada, lo ofrecido al usuario externo. Asimismo, Matsumoto (2014), indica que la fiabilidad debe entenderse de brindar un servicio cuidadosamente cumpliendo con lo ofrecido (entregas, solución de incidencias oportunamente, etc.) es decir, se debe entregar el servicio cumpliendo cuidadosa y fiablemente lo prometido.

Por otro lado, Zeithaml y Parasuraman (2004) explican que en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, ésta se manifiesta como la facultad de poder dar respuesta a cierta demanda, cumpliendo niveles de calidad, los tiempos pactados y costo aceptable, priorizando la atención de los usuarios, garantizando la ejecución de un buen servicio; cabe resaltar además que todo ello se logra mediante la capacitación de los colaboradores quienes ayudarán a mejorar la percepción que tengan los usuarios por un servicio entregado. En ese sentido, Farfan (2010) menciona que aquellas instituciones que logran desarrollarse y llegar a tener éxito son capaces de garantizar la demanda y concurrencia de usuarios para los servicios que ofrecen.

Asimismo, la dimensión aspectos tangibles, se refiere a aquellos elementos que identifica el usuario a través de la percepción como son el equipamiento, instrumentos y la infraestructura dentro de una organización que aseguran la calidad de servicio ofrecido. Al respecto, Aguilar (2019) indica que se consideran aspectos tangibles tanto las apariencias de las instalaciones físicas y del equipamiento como el personal y los materiales que se utilizan al facilitar un servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

El enfoque para la presente investigación es de carácter cuantitativo, debido a la compilación de datos a fin de realizar la prueba de hipótesis teniendo en cuenta la medición numérica y un análisis estadístico (Hernández et al., 2014), con la finalidad de implantar patrones de comportamiento y tratar teorías.

Asimismo, tiene un nivel correlacional, puesto que la finalidad es comprender qué grado de asociación existente al estudiar dos o más variables, clasificaciones o conceptos, de una muestra o contexto específico que se asocian los objetos en estudio, mediante un patrón predecible para el grupo o población tratada. (Hernández et al., 2014).

La temporalidad se determinó prospectiva, ya que esta se realiza cuando recién se van a obtener los datos para la investigación.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación que se consideró para este estudio fue básica, porque busca producir conocimiento y teorías para incrementar el conocimiento existente. (Hernández et al., 2014).

Asimismo, el diseño empleado fue no experimental, transversal, debido a que Hernández et al. (2014), menciona que es un estudio en donde no se manipulan intencionalmente las variables y el análisis se realiza a partir de su comportamiento en su ambiente natural.

#### **3.2. Variables y su operacionalización.**

Según la OEA (2016), gobierno electrónico se define como el empleo de las TIC's por las organizaciones gubernamentales con la finalidad de incrementar la calidad de servicios y la información dispuesta al uso de la población, mejorando la eficiencia y eficacia de la administración pública, la transparencia del sector público y la participación ciudadana. Además, para el estudio y medición de esta variable, se ha considerado las siguientes dimensiones: presencia, promoción e interacción.

Asimismo, según Shaw (1997), Satisfacción de usuario, es la satisfacción sobre el juicio de un cliente acerca de si el bien o servicio tuvo un nivel agradable de recompensa. Además, para el estudio y medición de esta variable, se ha considerado como dimensiones: la Fiabilidad, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

En este trabajo se determinó una población de 52 usuarios externos (pacientes) que corresponden al promedio de atenciones entre los turnos Mañana y Tarde del CMI Santa Luzmila II en el distrito de Comas - Lima, registrados mediante el aplicativo del Sistema de Historias Clínicas Electrónicas – SIHCE, en un día. Al respecto Hernández (2012), señala que se denomina población o universo al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Hernández, 2012).

Asimismo, para la presente investigación se ha considerado realizar un muestreo censal en el cual se aplicará el estudio a toda la población, siendo un grupo pequeño conformado por 52 pacientes que acudieron al establecimiento de salud mencionado; optando por este muestreo censal. De acuerdo a ello, López (1998), indica que la muestra censal es la que considera a toda la población en estudio.

**Tabla 1:**

*Recolección de datos de la población:*

<b>Nº</b>	<b>Turno</b>	<b>Cantidad Usuarios</b>
1	Mañana	32
2	Tarde	20
<b>Total</b>		<b>52</b>

*Fuente: Base de datos del SIHCE del CMI Santa Luzmila II.*

*Elaboración propia.*

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Se emplea a fin de recabar información sistemáticamente sobre conceptos derivados a una problemática de investigación previamente construida.

Para realizar la recolección de datos se utilizaron cuestionarios como instrumentos, que al respecto Chasteauneuf (2009), indica que consiste en un conjunto de preguntas que tiene que ver con el estudio de una o más variables a medir. Para el presente estudio se utilizaron dos instrumentos, que se detallan:

Instrumento 1: De acuerdo a la variable e-gobierno se utilizó un cuestionario de tipo ordinal y está conformado por de 20 ítems, conformada por 3 dimensiones: presencia, promoción e interacción, con opción de respuesta tipo Likert: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A Veces y 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Este instrumento fue sometido a una prueba piloto, donde participaron 10 pacientes con las mismas cualidades que las unidades de análisis, además se hizo uso de la fórmula del Alfa de Cronbach, reportando como resultado lo siguiente:

**Tabla 2:**

*Fiabilidad del instrumento 1:*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
$\alpha$	Cant. Items
0.89	20

Como se observa en la tabla 2, en la prueba de confiabilidad se obtuvo como valor para la variable gobierno electrónico un índice de 0,89 mostrando una confiabilidad aceptable para el instrumento.

Instrumento 2: De acuerdo a la variable satisfacción del usuario externo, se utilizó un cuestionario de tipo ordinal y está conformado por de 21 ítems, conformada por 3 dimensiones que son: la fiabilidad, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles con opción de respuesta tipo Likert: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A Veces y 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Del mismo modo este instrumento fue sometido a una prueba piloto, donde participaron 10 pacientes con las mismas cualidades que las unidades de análisis, además se hizo uso de la fórmula del Alfa de Cronbach, reportando como resultado lo siguiente:

**Tabla 3:**

*Fiabilidad del instrumento 2:*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
$\alpha$	Cant. Items
0.92	21

Como se observa en la tabla 3, en la prueba de confiabilidad se obtuvo como valor para la variable satisfacción del usuario externo un índice de 0,89 mostrando una confiabilidad alta para el instrumento.

Asimismo, para la validez de los instrumentos, los cuestionarios fueron sometidos a evaluación mediante las matrices de validación por 03 profesionales como jueces para su revisión: 1 estadístico, 1 metodólogo y 1 profesional experto en la materia de tecnologías de la información. (Se adjunta en los anexos la prueba de validez del juicio de expertos para los instrumentos).



**Tabla 4:**

*Reporte de evaluación de validez de contenido a juicio de expertos para los instrumentos de gobierno electrónico y satisfacción del usuario externo.*

N°	Jueces	Pertinencia	Claridad	Relevancia	Dictamen
1	Metodólogo	Si	Si	Si	Aplica
2	Estadístico	Si	Si	Si	Aplica
3	Mg. Sistemas	Si	Si	Si	Aplica

*Fuente:* Elaboración propia.

### **3.5. Procedimientos.**

Se inició con el ingreso de la carta de presentación para solicitar el permiso correspondiente al CMI Santa Luzmila II. Aceptado el permiso se coordinó con la secretaría de la IPRESS para realizar la encuesta a pacientes que acudieron por atención.

Luego de haber realizado la encuesta a los participantes de la muestra se procedió a ingresar los resultados obtenidos en un archivo de Excel para ordenar y consolidar los datos. Asimismo, se prosiguió realizando la codificación de la información mediante el programa SPSS versión 25, para el adecuado procesamiento y la consecuente obtención de resultados.

### **3.6. Análisis de datos.**

Para este apartado se realizó el análisis de la información mediante el SPSS v. 25, con ello se prosiguió a realizar el análisis estadístico con cada variable utilizando tablas y figuras que muestran los resultados alcanzados. Finalmente, se efectuó el análisis inferencial, realizando el proceso de baremación para cada variable en estudio y su respectiva interpretación, con lo cual se pudo realizar la demostración de la hipótesis en estudio. Para esta investigación se empleó la prueba estadística del Rho de Spearman, basado en la condición y escala de las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Se establecieron aquellos normados por la Universidad César Vallejo para lo cual no se ha alterado los datos ni se ha puesto en evidencia a los participantes del estudio.

Se cumplió con el consentimiento informado para cada paciente que participó en la investigación respondiendo el cuestionario entregado, asimismo se indicó que los datos obtenidos en la investigación serán confidenciales de modo que cada participante pudo de responder de manera objetiva a todas las preguntas.

## **IV. RESULTADOS.**

### **4.1. Resultados descriptivos**

De acuerdo a lo que podemos observar en la tabla 5 y en la figura 1 notamos que, el número de colaboradores hombres fueron de 25 los mismos que representaban el 48.1% del total, mientras que las mujeres fueron 27 representando el 51.9% del total de colaboradores. Se puede notar una leve diferencia a favor de las mujeres.

Asimismo, para la validez de los instrumentos, los cuestionarios fueron sometidos a evaluación mediante las matrices de validación por 03 profesionales como jueces para su revisión: 1 estadístico, 1 metodólogo y 1 profesional experto en la materia de tecnologías de la información. (Se adjunta en los anexos la prueba de validez del juicio de expertos para los instrumentos).

**Tabla 5:**

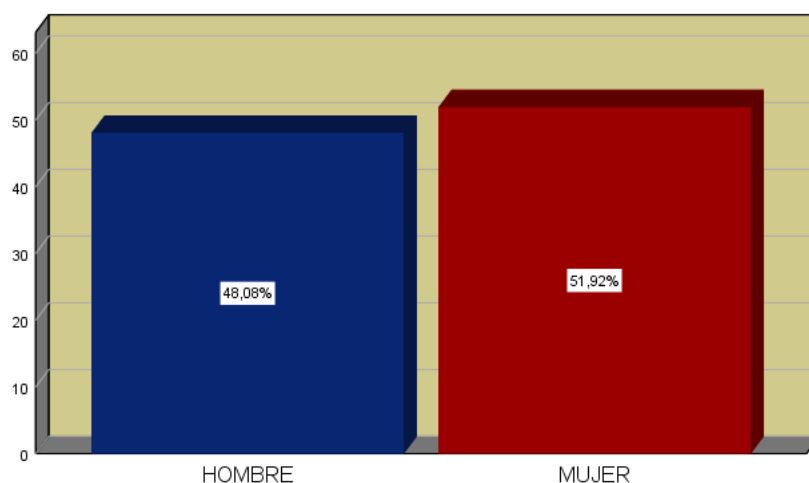
*Sexo de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	25	48,1	48,1	48,1
Mujer	27	51,9	51,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 1:**

*Sexo de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Asimismo, en la tabla 6 y figura 2, observamos que las personas que participaron más en esta encuesta, tienen edades comprendidas entre 30 y 33 años, representando el 7.7% del total de participantes, respectivamente. Las personas con edades de 32 años y de 36 a 42 años.

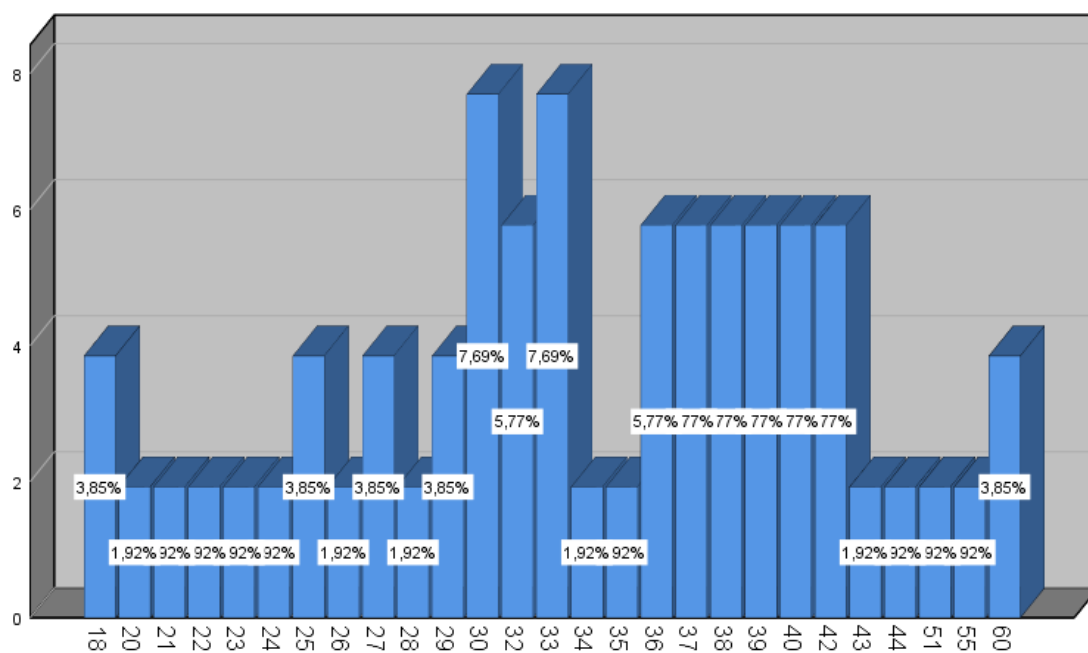
**Tabla 6:***Edad de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18	2	3,8	3,8	3,8
20	1	1,9	1,9	5,8
21	1	1,9	1,9	7,7
22	1	1,9	1,9	9,6
23	1	1,9	1,9	11,5
24	1	1,9	1,9	13,5
25	2	3,8	3,8	17,3
26	1	1,9	1,9	19,2
27	2	3,8	3,8	23,1
28	1	1,9	1,9	25,0
29	2	3,8	3,8	28,8
30	4	7,7	7,7	36,5
32	3	5,8	5,8	42,3
33	4	7,7	7,7	50,0
34	1	1,9	1,9	51,9
35	1	1,9	1,9	53,8
36	3	5,8	5,8	59,6
37	3	5,8	5,8	65,4
38	3	5,8	5,8	71,2
39	3	5,8	5,8	76,9
40	3	5,8	5,8	82,7
42	3	5,8	5,8	88,5
43	1	1,9	1,9	90,4
44	1	1,9	1,9	92,3
51	1	1,9	1,9	94,2
55	1	1,9	1,9	96,2
60	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 2:**

*Edad de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Como se puede observar en la tabla 7 y figura 3, de los 52 encuestados, 35 son solteros lo que representa el 67.3% del total, mientras que 12 son casados y representan el 23.1% del total, asimismo 4 participantes son divorciados representando el 7.7% del total y 1 participante es viudo representando el 1.9% del total.

**Tabla 7:**

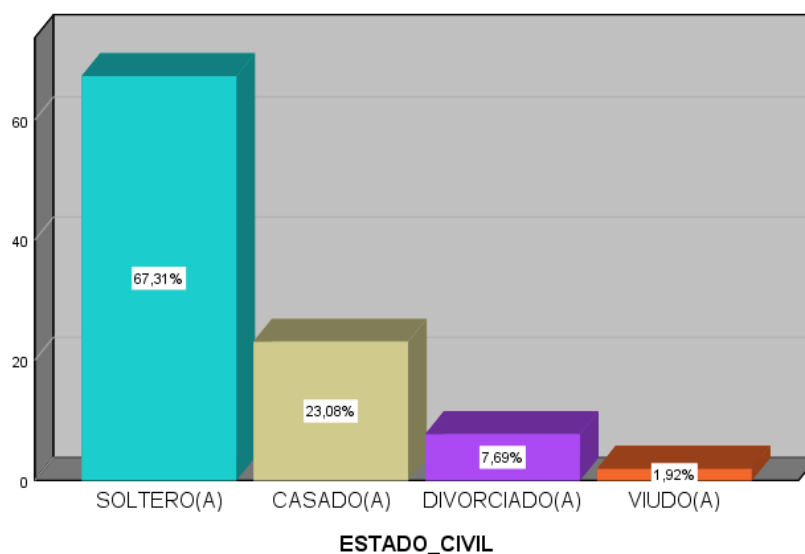
*Estado civil de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	35	67,3	67,3	67,3
Casado(a)	12	23,1	23,1	90,4
Divorciado(a)	4	7,7	7,7	98,1
Viudo(a)	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 3:**

*Estado civil de los colaboradores del CMI Santa Luzmila II – Comas.*



*Fuente: Elaboración propia.*

De la misma forma, en la tabla 8 y figura 4, notamos que 27 participantes cuentan con seguro SIS y representan el 51.9% del total, además 19 cuentan con seguro EsSalud representando el 36.5% del total. Asimismo, 2 participantes cuentan con otro tipo de seguro representando el 3.8% del total y 4 no saben o no cuentan con un seguro, representando el 7.7% del total. Se observa una considerable mayoría de personas aseguradas en el SIS.

**Tabla 8:**

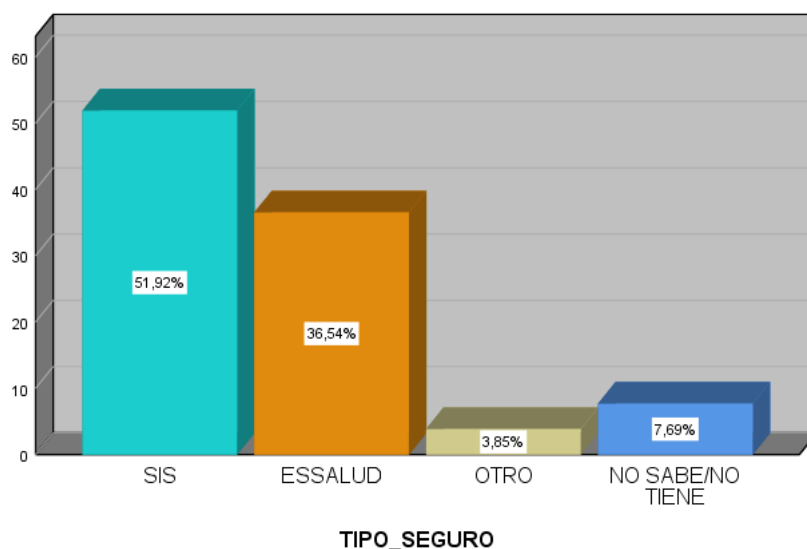
*Tipo de seguro de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sis	27	51,9	51,9	51,9
EsSalud	19	36,5	36,5	88,5
Otro	2	3,8	3,8	92,3
No sabe/no tiene	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4:**

*Tipo de seguro de los usuarios externos del CMI Santa Luzmila II – Comas.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Por otro lado, también tenemos los resultados respecto al gobierno electrónico, que tanto en la tabla 9 y en la figura 5, notamos que 10 usuarios externos perciben el gobierno electrónico como deficiente y representan el 19,2%, mientras que 25 usuarios externos perciben el gobierno electrónico del centro materno infantil como adecuado, representando el 67,3%, finalmente; 17 usuarios externos ven el gobierno electrónico como excelente los cuales representan el 32,7%. Se puede notar una considerable diferencia entre los que perciben el gobierno electrónico como deficiente y el gobierno electrónico adecuado.

**Tabla 9:**

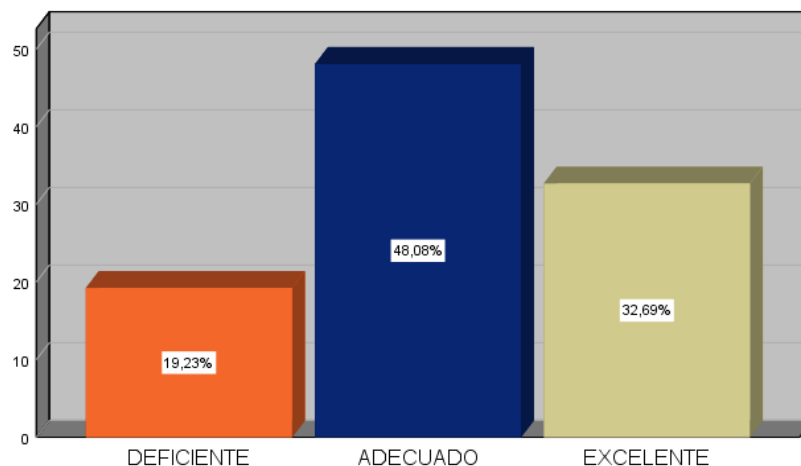
*Percepción sobre el Gobierno electrónico en el CMI Santa Luzmila II, Comas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	19,2	19,2	19,2
Adecuado	25	48,1	48,1	67,3
Excelente	17	32,7	32,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 5:**

*Percepción respecto al gobierno electrónico en el CMI Santa Luzmila II, Comas.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Asimismo, tenemos los resultados respecto a la satisfacción del usuario externo, en la tabla 10 y figura 6, se puede observar que 7 usuarios externos perciben la satisfacción como malo y representan el 13,5%, mientras que 19 usuarios externos perciben la satisfacción en el centro materno infantil como regular, representando el 36,5%, finalmente; 26 usuarios externos catalogan la satisfacción como buena, los cuales representan el 50,0%. Se puede notar una considerable diferencia entre los que perciben la satisfacción como malo y como bueno.

**Tabla 10:**

*Percepción sobre la satisfacción en el CMI Santa Luzmila II, Comas.*

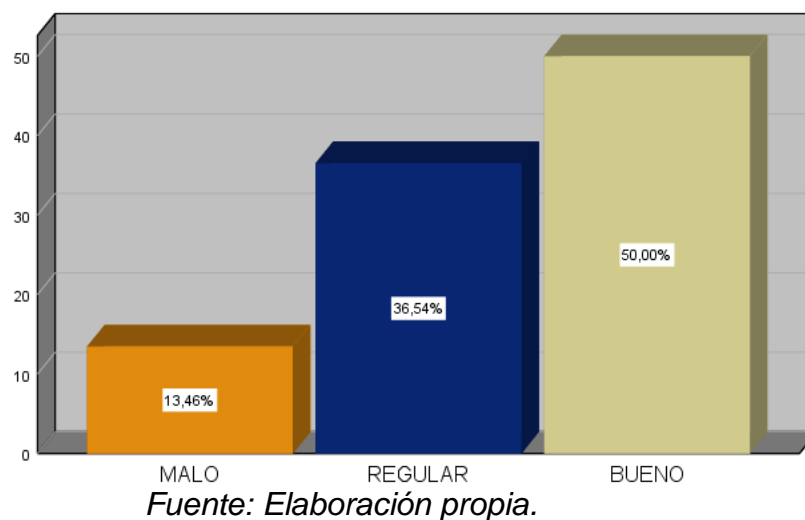
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	13,5	13,5	13,5
Regular	19	36,5	36,5	50,0
Bueno	26	50,0	50,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*



**Figura 6:**

*Percepción sobre la satisfacción en el CMI Santa Luzmila II, Comas.*



#### **4.2. Análisis inferencial**

##### **Hipótesis general:**

$H_i$ : Existe una relación directa y fuerte entre Gobierno electrónico y satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.

$H_o$ : No existe relación directa ni fuerte entre Gobierno electrónico y satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.

$\rho = 95\%$

$E = 5\%$

Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman.

Como observamos en la tabla 11, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer que existe la evidencia estadística necesaria que rechaza la  $H_o$  y acepta la  $H_i$  del presente estudio, manifestando la existencia de una relación para el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un  $r = 0,712$  positivo, confirmando así una relación directa entre las variables, y se verifica también una relación fuerte entre mencionadas variables.

**Tabla 11:**

*Reporte de la prueba de hipótesis para las variables Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario.*

		Categorías para Gobierno electrónico	Categorías para Satisfacción del usuario externo
Categorías para Gobierno electrónico	Coef. de correlación	1,000	,712**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Categorías para Satisfacción del usuario externo	Coef. de correlación	,712**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

*Fuente: Elaboración propia.*

**Hipótesis específica 1:**

H<sub>i</sub>: Existe una relación directa y moderada entre Presencia y Satisfacción del usuario del CMI Santa Luzmila II – Comas.

H<sub>o</sub>: No existe relación directa ni moderada entre Presencia y Satisfacción del usuario del CMI Santa Luzmila II – Comas.

p = 95%

E = 5%

Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman.

Como observamos en la tabla 12, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer que existe la evidencia estadística necesaria que rechace la H<sub>o</sub> y aceptar la H<sub>i</sub> específica 1, que establece la existencia de una relación para la dimensión presencia y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un r = 0,687 positivo, confirmando así una relación directa entre las variables, asimismo se confirma que la relación se da en grado moderado.

**Tabla 12:**

*Reporte para la prueba de hipótesis respecto a la dimensión Presencia y la Variable Satisfacción del usuario externo.*

		Categorías para la dimensión Presencia	Categorías para la variable Satisfacción del usuario externo
Categorías para la dimensión Presencia	Coef. de correlación	1,000	,687**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Categorías para la variable Satisfacción del usuario externo	Coef. de correlación	,687**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

*Fuente: Elaboración propia.*

**Hipótesis específica 2:**

Hi: Existe una relación directa y moderada entre Promoción y la Satisfacción del usuario del CMI Santa Luzmila II – Comas.

Ho: No existe relación directa ni moderada entre Promoción y la Satisfacción del usuario del CMI Santa Luzmila II – Comas.

p = 95%

E = 5%

Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman.

Como observamos en la tabla 13, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer que existe la evidencia estadística necesaria que rechace la Ho y aceptar la Hi específica 2, que establece la existencia de una relación para la dimensión promoción y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un r = 0,632 positivo, confirmando así una relación directa entre las variables, asimismo se confirma que la relación se da en grado moderado.

**Tabla 13:**

*Reporte para la prueba de hipótesis respecto a la dimensión Promoción y la Variable Satisfacción del usuario externo.*

		Categorías para la dimensión Promoción	Categorías para la variable Satisfacción del usuario externo
Categorías para la dimensión Promoción	Coef. de correlación	1,000	,632**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Categorías para la variable Satisfacción del usuario externo	Coef. de correlación	,632**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Hipótesis específica 3:**

Hi: Existe una relación directa y moderada entre Interacción y Satisfacción del usuario del CMI Santa Luzmila II – Comas.

Ho: No existe relación directa ni moderada entre Interacción y Satisfacción del usuario del CMI Santa Luzmila II – Comas.

p = 95%

E = 5%

Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman.

Como observamos en la tabla 14, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer que existe la evidencia estadística necesaria que rechace la Ho y aceptar la Hi específica 3, que establece la existencia de una relación para la dimensión interacción y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un r = 0,771 positivo, confirmando así una relación directa entre las variables, asimismo se confirma que la relación se da en grado fuerte.

**Tabla 14.**

*Reporte para la prueba de hipótesis respecto a la dimensión Interacción y la Variable Satisfacción del usuario externo.*

		Categorías para la dimensión Interacción	Categorías para la variable Satisfacción del usuario externo
Categorías para la dimensión Interacción	Coef.de correlación	1,000	,771**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Categorías para la variable Satisfacción del usuario externo	Coef. de correlación	,771**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

*Fuente: Elaboración propia.*

## V. DISCUSIÓN.

La investigación planteó como hipótesis general el hecho de buscar si existe relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II – Comas, encontrándose que existe relación al aplicar la correlación con Rho de Spearman cuyo índice es = 0,712, lo que indica que la relación es fuerte, significativa y alta que es calculado en base al p valor que es <0,05, con lo cual corroboramos la  $H_1$  y rechazamos la  $H_0$ . De acuerdo a este resultado podemos notar que si deseamos optimizar el impacto del e-gobierno será imprescindible fijar un marco de gobernanza que posibilite realizar consultas detalladas entre los principales grupos de interés en términos de las políticas de e-government asegurando sinergias, evitando el malgasto de recursos y garantizando que las diferentes iniciativas puedan dar respuestas a las variadas necesidades y a los fines comunes. Éste es un factor decisivo para asegurar que las nuevas propuestas de reforma no sólo vayan en la dirección correcta, sino que a largo plazo obtengan éxito (OCDE, 2011). Añadiendo al tema, Cardona (2004), afirma que hay un marco de actividades del e-gobierno abarca como son las actividades que se vinculen al empleo de TIC's; donde se desee innovar las relaciones internas y externas entre entidades de gobierno, entre sus mismos colaboradores, con entidades privadas y el ciudadano; aquellos temas que tengan que ver con el acceso a información, servicios, el proceso de elaboración de trámites y participación ciudadana; aquellas que se encuentren afectando a la organización o a las funciones del gobierno; las que busquen la optimización de recursos para lograr cumplir objetivos; que su implementación suceda por estados no precisamente consecutivos y que sea un medio y no un fin en sí mismo.

Asimismo, el gobierno electrónico estuvo en un nivel adecuado, de 52 personas encuestadas, 25 de ellas (48,1%) evidenciaron dicho resultado. Por su parte Sheibani et al. (2012), obtuvo como resultado que los factores del gobierno electrónico afectan significativamente a la satisfacción del usuario percibida, ésta última calificada como alta, representada por el 72,8% (281 encuestados) de 386 personas, concluyendo que las autoridades deben mejorar la infraestructura tecnológica con la finalidad de que los servicios de gobierno electrónico sean más seguros y fiables para los ciudadanos.

Por su cuenta, Rojas (2019), tuvo como resultado que el 42,6% (149 personas) de un total de 350 encuestados indicaron un nivel de gobierno electrónico en estado deficiente en la RENIEC filial de Chimbote; con los resultados estadísticos de dicho estudio pudo demostrar que el gobierno electrónico a través del empleo de trámites en línea, por medio de la página web institucional, favorece a incrementar la satisfacción de los usuarios de RENIEC, concluyó además, que los directivos de la institución mencionada deben incrementar los medios de atención, tomando en consideración intereses y necesidades que puedan requerir los usuarios de su organización. Por otro lado, Paredes (2019), obtuvo como resultado que el e-gobierno se establece en un nivel medio (representado por un 55,8% de los encuestados) evidenciando que de haber mejoras en la eficiencia del e-gobierno sería más productiva la gestión pública en lo concerniente a la rendición de cuentas de fondos y activos para la entidad en estudio. Efectivamente, estos resultados coinciden con la postura teórica de la Commission of the European Communities (2003) ya que menciona que las TIC's en la gestión pública incrementarán exponencialmente la oferta de servicios y mejorarán el desarrollo de procesos y la implementación de políticas públicas posibilitando la administración eficiente y óptima. considerando su uso no solo al cambio tecnológico sino al cambio organizacional para adoptar habilidades nuevas que renueven el servicio, los procesos y políticas públicas a favor del ciudadano.

Del mismo modo, Alonso (2020), obtuvo como resultados que el 63,8% de los encuestados evalúan las TIC's en un nivel medio, el 35,4% del total que califica en un nivel alto, encontrando una relación moderada entre las TIC's y la satisfacción de usuarios. Coincidentemente, Lagos (2011) señala que el e-Gobierno está fuertemente arraigado al gobierno nacional, regional y sectorial, vinculado a procesos que permiten tomar decisiones en su dominio, lo que significa una ventaja ya que permite mejorar la interacción con los usuarios de los servicios y bienes públicos de las instituciones eficiente, transparente y oportunamente aportando al desarrollo local y municipal.

Análogamente, Pillpe (2020) obtuvo como resultado un nivel de gobierno electrónico regular representado por el 52,5% de participantes encuestados, asimismo pudo demostrar que el gobierno electrónico influye muy

significativamente en la satisfacción de usuarios en el nosocomio donde realizó la investigación. En esta parte es importante señalar que precisamente por esta relación evidenciada, Verdegem (2009) ya sostenía que las críticas respecto a la prestación de servicios de gobierno electrónico han propuesto un enfoque más orientado al usuario, considerándolo como el foco principal para el desarrollo y oferta de servicios públicos electrónicos, siendo su satisfacción influencia decisiva en la adopción y uso a gran escala de los servicios de e-gobierno, por lo que se considera que la satisfacción es el resultado de la evaluación que un usuario realiza del servicio recibido, haciendo comparaciones de experiencias vividas y expectativas requeridas objetivamente, determinando que si el usuario se encuentra insatisfecho, el servicio dado no ha cumplido con las expectativas solicitadas (Zeithaml y Bitner, 2002). En apoyo a lo mencionado, el planteamiento de Shaw (2017) refiere que la satisfacción se sustenta del juicio del usuario sobre si el servicio alcanzó un nivel de recompensa agradable. Apoyando ello, Louffat (2012) menciona que satisfacer al usuario tiene que ver con el cumplimiento de las expectativas que un usuario tiene acerca del servicio que se le ha concedido, indicando que existe un componente derivado de las características del producto o servicio que, sumados a las percepciones de calidad, previos que el usuario tiene, determina un juicio sobre el nivel de satisfacción. Además, Chiavenato (2011) define la satisfacción del usuario como el acto de aprender a determinar e identificar expectativas y necesidades para crear los servicios requeridos eficientemente.

Por otro lado, Infante (2019), obtuvo como resultados de su investigación que el 45.8% (22 participantes) calificaron estar muy de acuerdo que la Gestión Pública está relacionado con el gobierno electrónico, encontrando una relación fuerte entre variables. Sin duda, mientras más eficientes sean los servicios que ofrece una entidad estatal por medio de estrategias de e-gobierno, generarán mayor demanda de estos por los ciudadanos. Se puede entender que, en este contexto, el usuario realiza una evaluación de competencias de una entidad pública con otra por el bien o servicio ofrecido. Esta postura coincide con Albrecht & Zenke (1998), quienes menciona que para su logro debe facilitarse un servicio en el cual se perciba un



nivel mayor de cumplimiento de expectativas que entrega una entidad frente a otra, la cual se basa en el conocimiento y comprensión del usuario, tomando en cuenta la labor de los empleados pues son los responsables directos en mejorar la calidad del servicio brindado.

Según la hipótesis 2 se pudo observar que, si existe relación respecto a la satisfacción del usuario externo y la dimensión presencia, para ello se buscó la correlación con Rho de Spearman cuya relación es 0,687, que indica que es positiva y significativa y cuyo valor de ( $p=.000$ ), lo que valida la hipótesis alterna y objeta la hipótesis nula. Análogamente, Infante (2019) encontró una correlación positiva media, con un valor de  $Rho = 0.587$ , concluyendo que la satisfacción del usuario tiende a ser favorable cuando RENIEC adquiere mayor presencia en la web permitiendo el acceso desde cualquier lugar a los usuarios. También, como lo mencionan Gupta y Suri (2017), se debe entender que un sitio web de gobierno electrónico se ha convertido en un sistema integrado que facilita servicios al ciudadano, fundamental en la creación de valor para una entidad pública; de esa manera, la satisfacción del usuario está influenciada por el valor del servicio que un usuario recibe de la prestación dada por el sistema o plataforma que se use. (Bressolles et al., 2015).

Respecto a la hipótesis 3, se averiguó la existencia de una relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión promoción, para ello se buscó la correlación con Rho de Spearman cuya relación es 0,632, que indica que es positiva y significativa y cuyo valor de ( $p =.000$ ), lo que evidencia la validez de la hipótesis alterna y se objeta la hipótesis nula. Para Paredes (2019), la dimensión promoción resultó con un nivel medio a un 52% observando una significativa influencia en la satisfacción del usuario. Coincide con las teorías dadas por Armas (2011) quien menciona que la dimensión de promoción, es aquella que se singulariza por la penetración de infraestructura tecnológica junto con el desarrollo de nuevos conceptos, procesos y paradigmas que forman parte de una cultura tecnológica, las cuales se debe evangelizar a todos los actores involucrados, mencionando las potencialidades y nuevos servicios adicionados a este cambio organizacional. Del mismo modo Salvador (2002), menciona que tanto la implementación de infraestructuras y equipamiento tecnológico como la divulgación de su uso y aprovechamiento forman parte de

la promoción, y que propiciarán el desarrollo esperado en la conformación de una sociedad del conocimiento la que debe comprenderse como aquel factor integrado y fundamental en todas las actividades que se deban realizar a fin de un incremento próspero del gobierno electrónico. Del mismo modo, Mazalu et al. (2010) mencionan que el uso de TIC's en la administración pública viabiliza grandes evoluciones no solo en actividades administrativas sino en la misma concepción del Estado. Esta manera moderna de influencia social demanda una incesante y frecuente comunicación desde procesos o técnicas de administración establecidos en sistemas electrónicos, principalmente Internet, que permite mejorar el modo en que un gobierno ejecuta sus actividades internamente, con otros niveles de gobierno, y con los ciudadanos de forma que puedan efectuar trámites en línea, con la finalidad de proveer la información requerida para medir el desempeño de los colaboradores que facilitan los servicios públicos y quienes lo lideran.

Según la hipótesis 4 se indagó si se halla la existencia de una relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión interacción, para ello se buscó la correlación con Rho de Spearman cuya relación es 0,771, que indica que es positiva y significativa y cuyo valor de ( $p=.000$ ), con lo cual queda demostrada la hipótesis alterna y se objeta la hipótesis nula. Para Rojas (2019), obtuvo como resultado que el 42,6% (149 personas) percibieron un nivel de gobierno electrónico en estado deficiente, mientras que el 37,4% (131 personas) calificaron como regular y el 20,0% (70 personas) como eficiente; por ello concluyó que el gobierno electrónico se presenta a favor de satisfacer a los usuarios de RENIEC mediante el empleo de los trámites en línea por medio de la página web institucional.

Debe entenderse que el e-gobierno es un entorno de política horizontal que engloba transversalmente a toda la administración pública, quiere decir que no se aíslan las gerencias y oficinas del aparato gubernamental, sino que todas coordinan en un grado de colaboración en línea por medio del empleo de las TIC's. Es por ese motivo que, si deseamos optimizar el impacto del e-gobierno será imprescindible fijar un marco de gobernanza que posibilite realizar consultas detalladas entre los principales grupos de interés en términos de las políticas de e-government asegurando sinergias, evitando el malgasto de

recursos y garantizar que las diferentes iniciativas puedan dar respuestas a las variadas necesidades y a los fines comunes. Éste es un factor decisivo para asegurar que las nuevas propuestas de reforma no sólo vayan en la dirección correcta, sino que a largo plazo obtengan éxito (OCDE, 2011). Así también, Martínez (2014) asevera que las entidades públicas serán más eficientes siempre que en el proceso de reestructuración consideren el intercambio colaborativo entre las demás instituciones, logrando un mejor aprovechamiento de sinergias, siendo este un enfoque global del e-gobierno, nos plantea una actividad dirigida a la interoperabilidad entre las instituciones que abarcan tanto a las entidades públicas como privadas, permitiendo crear escenarios multidisciplinarios para la formulación de productos y servicios que resuelvan las necesidades de los ciudadanos en una escala mayor.

Además, la satisfacción del usuario externo estuvo en un nivel bueno, de 52 participantes encuestados, 26 de ellas (50,0%) evidenciaron dicho resultado, el 36,5% calificaron como regular (19 participantes) y el 13,5% (7 participantes). Del mismo modo, Rojas (2019), obtuvo como resultados en la RENIEC Chimbote calificando la misma variable como bueno, un 20% (70 personas), el 42.3% (146 personas) calificaron como regular y el 38.3% (134 personas) calificaron como deficiente. Para lograr el incremento de la satisfacción, debemos tomar en cuenta que los servicios o bienes de las entidades públicas que se ofrece a la población deben ser dados de forma adecuada respecto a lo que se ha ofrecido, por ello Matsumoto (2014) define que la fiabilidad es la habilidad para ejecutar un servicio prometido de manera cuidadosa y fiable, cumpliendo con el tiempo y forma de entrega, resolviendo incidencias que conlleven su prestación de manera adecuada y oportuna. Además, Chiavenato (2011) nos dice que la satisfacción del usuario es el acto de aprender a conocer mejor sus necesidades y expectativas para que de esa forma pueda crearse los servicios que cubran las necesidades requeridas de forma más eficaz, lo que tiene que ver con el cumplimiento de las expectativas que un usuario tiene acerca del servicio que se le ha brindado, indicando además que existe un componente derivado de las características del producto o servicio que, sumados a las percepciones de calidad, previos que el usuario tiene, determina un juicio sobre el nivel de satisfacción (Louffat, 2012). Del

mismo modo, se debe considerar que existen factores concomitantes como los aspectos tangibles que se encuentran de forma intrínseca en la configuración de elementos visibles a la percepción de un individuo y que el mismo identifica como parte del servicio ofrecido, tal es que, al respecto, Aguilar (2019) indica que se consideran aspectos tangibles tanto las apariencias de las instalaciones físicas y del equipamiento como el personal que labora, además de los materiales que se utilizan al momento de efectuar la entrega de un servicio o bien.

## VI. CONCLUSIONES.

**Primera.** Realizada la prueba de la hipótesis general, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y que de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer la evidencia estadística necesaria que rechace la H0 y aceptar la Hi del estudio, la que determina la existencia de una relación de la variable gobierno electrónico con la satisfacción del usuario externo del CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un  $r = 0,712$  positivo, confirmando así una relación directa entre las variables, y se verifica también una relación fuerte entre mencionadas variables.

**Segunda.** En la prueba de la hipótesis específica 1, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y que de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer la evidencia estadística necesaria que rechace la H0 y aceptar la Hi específica 1, la que determina la existencia de una relación de la dimensión presencia con la satisfacción del usuario externo del CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un  $r = 0,687$  positivo, confirmando así una relación directa entre la dimensión presencia y la variable satisfacción del usuario externo, asimismo se confirma que la relación se da en grado moderado.

**Tercera.** En la prueba de la hipótesis específica 2, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y que de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer la evidencia estadística necesaria que rechace la H0 y aceptar la Hi específica 2, la que determina la existencia de una relación de la dimensión promoción con la satisfacción del usuario externo del CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un  $r = 0,632$  positivo, confirmando así una relación directa entre la dimensión promoción y la variable satisfacción del usuario externo, asimismo se confirma que la relación se da en grado moderado.

**Cuarta.** En la prueba de la hipótesis específica 3, se obtuvo un valor sig = 0,000 menor que 0,05 y que de acuerdo a la regla de decisión podemos establecer la evidencia estadística necesaria que rechace la H0 y aceptar la Hi específica 3, la que determina la existencia de una relación de la dimensión

interacción con la satisfacción del usuario externo del CMI Santa Luzmila II – Comas. Además, se ha obtenido un  $r = 0,771$  positivo, confirmando así una relación directa entre la dimensión promoción y la variable satisfacción del usuario externo, asimismo se confirma que la relación se da en grado moderado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda a los directores de la IPRESS, continuar con la implementación de estrategias de gobierno electrónico con la finalidad de incrementar la satisfacción del usuario externo de la IPRESS.

Segunda: Considerar que toda información publicada en la página web institucional, así como en las redes sociales destinadas al servicio del paciente, son de importancia muy relevante y permitirán mejorar la percepción que tengan de la atención a ofrecer en el establecimiento de salud. Por ello es recomendable realizar actividades de identificación de la información a la que más recurre el usuario externo y mostrarla en las páginas web, redes sociales y medios físicos de manera que sea más fácil el acceso a dicha información.

Tercera: Se recomienda que los colaboradores del CMI Santa Luzmila II divulguen las herramientas informáticas con las que se cuentan para aumentar el volumen de pacientes atendidos y satisfechos. Es importante que tanto la implementación de nueva infraestructura y equipamiento tecnológico como el modo de acceder y utilizarlos, sean promocionados en los pacientes, ya que serán los principales usuarios de estos servicios. Asimismo, que los colaboradores de la IPRESS, otorguen charlas y orientaciones sobre procedimientos, procesos y mejoras en los servicios en línea que se dispongan para conocer y actuar oportunamente en la atención del usuario externo.

Cuarta: Se recomienda incrementar el uso de herramientas tecnológicas en línea, que permitan interactuar con el usuario externo, tanto en el manejo de trámites documentarios como en la atención asistencial en el establecimiento de salud, como son el uso de e-mails, foros, redes sociales y buzones de sugerencias electrónicos que pueden implementarse como parte de la estrategia de e-gobierno que se plantee.

## REFERENCIAS

- Albrecht, K., & Zenke, R. (1998). *Gerencia de Servicio (7.a ed.)*. Bogotá: Editorial Legis.
- Alonso Carillo, M. Y. (2020). *Tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49315>
- Alshibly, H., & Chiong, R. (2015). *Customer empowerment: does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective*. 393-404. Obtenido de *Electronic commerce research and applications*. ISSN 1567-4223.
- Arcentales Macas, R. A., & Gamboa Poveda, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de investigación*, 28-39.
- Arias Oliva, M. (2016). *M-Government: desarrollo de los servicios de la administración pública a través de dispositivos móviles*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/41649/1/t38549.pdf>
- Armas Urquiza, R., & Armas Suarez, A. (julio de 2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Recuperado de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf).
- Barragán Martínez, X. O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/7416>.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of*



- Economics, finance and international business*, 75-103. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>.
- Bressolles, G., Durrieu, F., & Senecal, S. (2014). A consumer typology based on e-service quality and e-satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 889-896.
- C.E., A. G. (2019). *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/648822>.
- Canassa Bergman, d., & Ramos Céspedes, C. E. (2019). *Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao]. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4591>.
- Cardona Madariaga, D. F. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Revista Universidad Y Empresa*, 3(3-4-5), 20-45. Recuperado a partir de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731>.
- Casadesús, M., Heras, I., & Merino, J. (2005). *Calidad Práctica. Una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid: Prentice Hall. ISBN: 84-205-4614-3.
- Communities, C. o. (2003). *The Role of eGovernment for Europe's Future*. Bruselas, Bélgica. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=com:2003:0567:fin:en:pdf>
- De Marco, D. (s.f.). *Gobierno Electrónico: Una mirada detrás de la pantalla*. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/99BA78B48572013005257C190056E848/\\$FILE/Demarco.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/99BA78B48572013005257C190056E848/$FILE/Demarco.pdf) .
- Delgado Castillo, F. A. (2016). *Propuesta de Modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. Obtenido de

[https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/infotec\\_mgtic\\_fadc\\_08102019.pdf](https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/infotec_mgtic_fadc_08102019.pdf)

Diéguez, G., Gasparín, J., & Sánchez, J. (13 de septiembre del 2014). *Gobierno electrónico y capacidades estatales en América Latina y el caribe. Estudio exploratorio en centros urbanos y agencias tributarias nacionales*. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/760>.

Edison Jair, D. O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Fabiani Orbea, B. L. (2017). *El Gobierno electrónico y su relación con la rendición de cuentas de las Universidades públicas de la zona 5 del Ecuador, 2012-2015*. [Tesis doctoral, Universidad Garcilazo de la Vega]. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8235>.

Fang, Z. (2002). E-Government in the digital Era: Concept, practice, and development. *International Journal of the computer, The internet and management*, 1-22.

Gancino Vergara, S. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la unidad de matriculación de la dirección de tránsito transporte y movilidad del Gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20adp.pdf>.

Gonzales Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. Obtenido de <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Gupta, J., & Suri, P. (2017). Measuring public value of e-governance projects in India: citizens' perspective. *Transforming government: People, process and policy*, 236-261.
- Hedlund, E. (2020). *Citizen's Perspectives on Municipalities' E-Services: A Study about how a Municipality works with their E-Services and how they involve the Citizens*. [Tesis de maestría, School of Business, Economics and IT]. Recuperado de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1470611/fulltext01.pdf>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D.F.: Interamericana Editores S.A. DE C.V. doi:ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Infante Cabrera, Z. S. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>
- Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Peru Med Integrativa*, 133-139. ISSN: 2415 - 2692.
- Informática, I. N. (2016). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud, 2016*. Lima: INEI; 2017. Obtenido de [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
- Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: a review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 351-368.
- Lagos, R. (2011). *Gobierno electrónico municipal*. Santiago de Chile: CIPOD.
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with

- care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97:563–569. Recuperado de <https://doi.org/10.2471/blt.18.225201>
- Liu, L., & Fang, J. (2019). Study on potential factors of patient satisfaction: based on exploratory factor analysis. *Patient preference and adherence*, 13, 1983–1994. Obtenido de <https://doi.org/10.2147/ppa.s228073>
- López, J. (1999). *Proceso de investigación*. Caracas. Caracas: Editorial Panapo.
- Louffat, E. (2016). *Administracion: Fundamentos Del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning, MX - Cengage.
- Margoth Vargas, A., Estrada Alarcon, R., Llanos Gallego, F., & Ponce Fuentes, F. (2015). Satisfaccion del usuario externo. centro de salud. Municipio San Lucas. 2014. *Arch.Boliv.Med.* 23(91): 40-53 Obtenido de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/abm/v23n91/v23n91\\_a04.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/abm/v23n91/v23n91_a04.pdf)
- Martínez, F. (2017). *Martínez, F. (2017). Gobierno electrónico en América Latina estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del estado de México]. Obtenido de [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR\\_Tesis%20Maestri](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestri)
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181-209. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>.
- Mazalu, R., Cechich., A, & Martin, A. (2010). *Gobierno Electrónico para todos: Introducción a la Accesibilidad Web en Portales*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/rafaela.mazalu/3.pdf>
- Medina Quintero, J. M., Abrego Almazan, D., & Echeverría Ríos, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 12704. Epub 02 de marzo de 2021. Obtenido de <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

- Meijer, A. (2015). *E-governance innovation: Barriers and strategies*. Government Information, 198-206. ISSN 0740-624X.
- Paredes Torres, E. (2019). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46350>
- Pillpe Muñoz, Y. E. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49465>
- Rojas Narro, E. P. (2019). *Gobierno electrónico en la satisfacción del usuario del Registro de Identificación y Estado Civil-Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>.
- Salvador, M. (octubre 2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal. Obtenido de <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Yaghoubi, N.M. & Haghi, A. & Asl, S.K.. (2011). E-government and citizen satisfaction in Iran: Empirical study on ICT offices. *World Applied Sciences Journal*. 12. 1084-1092. Obtenido de <http://ipcsit.com/vol19/4-ICCEN2011-E020.pdf>
- Software AG – Alianza Sumac (octubre, 2006). *Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en Iberoamérica*. [http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/egov\\_municipal\\_iberamerica\\_catedra\\_2006.pdf](http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/egov_municipal_iberamerica_catedra_2006.pdf).
- United, N. (2020). *e-Government Survey 2020 Digital Government in the decade of action for Sustainable Development*. Obtenido de

[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, 487-497.

Viega, M. (octubre 2016). *El desarrollo del Gobierno Electrónico en Uruguay*. Obtenido de <https://publicaciones.fder.edu.uy/index.php/me/article/view/34>

Villoria, M. & Ramirez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22, 69-103. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>

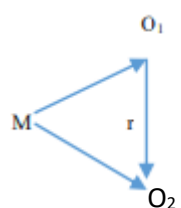
Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios*. Mexico D. F.: McGraw-Hill.

Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Massachusetts: Marketing Science Institute. ISBN: 0-9657114-3-9.

# **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA GOBIERNO ELECTRONICO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL CMI SANTA LUZMILA II, COMAS, 2021.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Teoría	Metodología
¿Qué relación existe entre el e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas?	General:	General:	Gobierno electrónico	Presencia	Según la OEA (2016), gobierno electrónico se define como el empleo de las TIC's por las organizaciones gubernamentales con la finalidad de incrementar la calidad de servicios y la información dispuesta al uso de la población, mejorando la eficiencia y eficacia de la administración pública, la transparencia del sector público y la participación ciudadana.	Tipo investigación: No experimental, Correlacional, Cuantitativo, Transversal  
	Determinar la relación existente entre el e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.	Existe una relación muy significativa entre gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.		Promoción		
	Específicos:	Específicas:		Interacción		
	Determinar la relación existente entre la presencia del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.	Existe una relación muy significativa entre la presencia del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI				Donde: O1: Gobierno electrónico. O2: Satisfacción del usuario



	<p>Determinar la relación existente entre la promoción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.</p> <p>Determinar la relación existente entre la interacción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.</p>	<p>Santa Luzmila II, Comas.</p> <p>Existe una relación muy significativa entre la promoción del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.</p> <p>Existe una relación muy significativa entre la interacción del e-gobierno y la satisfacción del usuario externo en el CMI Santa Luzmila II, Comas.</p>	<p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Fiabilidad.</p>	<p>Albrecht &amp; Zenke (1998), indican que para su logro debe facilitarse un servicio en el cual se perciba un nivel mayor de cumplimiento de expectativas que entrega una entidad frente a otra, la cual se basa en el conocimiento y comprensión del usuario, tomando en cuenta la labor de los empleados pues son los responsables directos en mejorar la calidad del servicio brindado.</p>	<p>externo.</p> <p>r: Relación entre las variables.</p> <p>P= 52</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario 1. Cuestionario 2.</p>
				<p>Capacidad de respuesta.</p>		
				<p>Aspectos tangibles.</p>		

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
Se puede definir gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's), por las entidades gubernamentales, para mejorar la calidad de los servicios e información facilitada a los ciudadanos; incrementando	PRESENCIA	Información Web	1.- Encuentra información en la web de los servicios que ofrece el establecimiento de salud.	<b><u>Escala de Likert</u></b>  5- Siempre 4- Casi siempre 3- A veces 2- Casi nunca 1- Nunca
			2.- Encuentra en la web información de la ubicación y dirección del establecimiento de salud.	
			3.- Encuentra en la web información de los horarios de atención en el establecimiento.	
			4.- Encuentra en la web información actualizada de los trámites que puede realizar en el establecimiento de salud.	
		Plataformas	5.- El establecimiento de salud ofrece canales de comunicación mediante las redes sociales (facebook, twitter, Instagram)	
			6.- Puede realizar consultas vía llamada a teléfono fijo y/o celulares para el trámite o atención deseada.	
	PROMOCIÓN	Servicios	7.- El establecimiento de salud le hace conocer los nuevos servicios que ofrece mediante redes sociales, correo o página web institucional	
			8.- Se observa que los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud son modernos y con equipamiento de última tecnología.	
		Cultura	9.- Le facilitan orientación del acceso y tipo de información que puede	

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
aspectos de eficiencia y eficacia de la gestión pública como la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (OEA, 2016).			consultar por la web (en línea).	
		10.- En el establecimiento de salud se promocionan nuevos canales de comunicación electrónicos y/o digitales.		
		Infraestructura	11.- Los colaboradores del establecimiento de salud le informan sobre nuevas adquisiciones y mejoras en el equipamiento tecnológico de las oficinas y/o áreas de atención.	
		12.- En el establecimiento de salud le indican que puede ver información de estrategias, programas y campañas de salud actualizadas, en los monitores y/o pantallas instaladas en las salas de espera.		
		13.- Los colaboradores del establecimiento de salud mencionan del uso del sistema de historia clínica electrónica para el registro de atención (referencias, vacunas, materno, citas, etc.).		
		INTERACCIÓN	Correo electrónico	
	15.- Recibe notificaciones por e-mail y/o mensaje de texto al celular, de trámites (resultados, citas, recetas, etc.) realizados en el establecimiento.			
	16.- En el centro de salud solicitan su correo electrónico para el registro de su historia clínica.			

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION ES	INDICAD ORES	ÍTEMS	ESCALA
			17.- Facilitan información del correo electrónico de los funcionarios públicos del establecimiento.	
		e- Formul arios	18.- Puede registrar sugerencias y consultas en la plataforma web institucional.	
			19.- Puede descargar formatos electrónicos (Word, PDF, Excel, etc.) de los trámites a realizar en el establecimiento.	
			20.- Puede comunicarse con el personal administrativo del establecimiento (teléfono, WhatsApp).	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Zeithaml et. al. (2002) conceptúan la satisfacción como resultado de la evaluación que un usuario realiza del servicio recibido, es decir, tiene que ver con el contraste de las experiencias y sus expectativas. Por ende, si el usuario se	FIABILIDAD	Información brindada.	1.- Ponen a su disposición la programación médica de los profesionales de la salud de cada servicio.	<p align="center"><b><u>Escala de Likert</u></b></p> <p align="center">5- Siempre 4- Casi siempre 3- A veces 2- Casi nunca 1- Nunca</p>
		2.- Facilitan información de profesionales de la salud que le atienden.		
		3.- Existe información en afiches o paneles sobre los pasos y trámites a realizar para su atención en cada servicio.		
		Servicio brindado.	4.- El profesional de la salud facilita la atención en la fecha y hora acordada	
		5.- El personal del centro de salud atiende respetando la programación y orden de llegada.		
		6.- El personal asistencial y administrativo atiende de acuerdo a la información de pasos y trámites señalados.		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención en Ventanilla Única	7.- Atienden rápidamente al otorgamiento de cita.	
		8.- Le atienden rápidamente al realizar el pago de cita o trámite.		
		9.- El tiempo de espera en la cola es rápida.		
		Atención en el área de	10.- Farmacia: La entrega de los medicamentos es rápida.	

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
encuentra insatisfecho, el servicio ofertado no ha cumplido con sus expectativas.		apoyo al diagnóstico	11.- Imágenes: La atención y entrega de resultados es rápida.	
		12.- Laboratorio: La atención y entrega de resultados es rápida.		
		Atención administrativa	13.- SIS: La afiliación al SIS se realiza a través de un equipo de cómputo y es rápida.	
			14.- Los certificados médicos son entregados de manera rápida.	
			15.- La referencia de pacientes a otros establecimientos de salud se registran electrónicamente.	
	ASPECTOS TANGIBLES	Señalización	16.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios administrativos.	
			17.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios asistenciales.	
			18.- Los afiches o carteles visualizan la dirección de correo electrónico, número telefónico y/o WhatsApp del establecimiento.	
		Equipamiento	19.- Sala de espera: cuenta con pantallas que muestran	

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION ES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
			<p>información relevante del servicio que ofrece el establecimiento.</p> <p>20.- Los datos del triaje son registrado en un equipo de computo</p> <p>21.- El registro de citas es mediante una computadora, tablet, celular.</p>	

## Instrumentos

Buenos días, soy estudiante de postgrado de la maestría en salud pública de la Universidad César Vallejo. Actualmente, estoy realizando un trabajo de investigación titulado “**Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas, 2021**”. **Motivo por el cual, solicitamos su apoyo para responder los siguientes cuestionarios:**

- Edad:
- Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )
- Tipo de seguro: SIS ( ) ESSALUD ( ) OTRO ( ) NO SABE/ NO TIENE ( )
- Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )
- Grado de instrucción: ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( )  
Universitaria

## CUESTIONARIO GOBIERNO ELECTRÓNICO:

### INSTRUCCIONES:

**A continuación, tiene 20 preguntas sobre Gobierno electrónico, marque con un aspa (X) sobre la casilla respectiva, según el número de la tabla:**

5	4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

		Menor calificación				Mayor calificación
		1	2	3	4	5
1	1.- Encuentra información en la web de los servicios que ofrece el establecimiento de salud.					
2	2.- Encuentra en la web información de la ubicación y dirección del establecimiento de salud.					
3	3.- Encuentra en la web información de los horarios de atención en el establecimiento.					



		Menor calificaci ón				Mayor calificaci ón
		1	2	3	4	5
4	4.- Encuentra en la web información actualizada de los trámites que puede realizar en el establecimiento de salud.					
5	5.- El establecimiento de salud ofrece canales de comunicación mediante las redes sociales (facebook, twitter, Instagram)					
6	6.- Puede realizar consultas vía llamada a teléfono fijo y/o celulares para el trámite o atención deseada.					
7	7.- El establecimiento de salud le hace conocer los nuevos servicios que ofrece mediante redes sociales, correo o página web institucional					
8	8.- Se observa que los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud son modernos y con equipamiento de última tecnología.					
9	9.- Le facilitan orientación del acceso y tipo de información que puede consultar por la web (en línea).					
10	10.- En el establecimiento de salud se promocionan nuevos canales de comunicación electrónicos y/o digitales.					
11	11.- Los colaboradores del establecimiento de salud le informan sobre nuevas adquisiciones y mejoras en el equipamiento tecnológico de las oficinas y/o áreas de atención.					
12	12.- En el establecimiento de salud le indican que puede ver información de estrategias, programas y campañas de salud actualizadas, en los monitores y/o pantallas instaladas en las salas de espera.					
13	13.- Los colaboradores del establecimiento de salud mencionan del uso del sistema de historia clínica electrónica para el registro de atención (referencias, vacunas, materno, citas, etc.).					
14	14.- El establecimiento de salud pone a disposición del público una cuenta de correo electrónico para el envío y					

		Menor calificaci ón				Mayor calificaci ón
		1	2	3	4	5
	recepción de información con los pacientes.					
15	15.- Recibe notificaciones por e-mail y/o mensaje de texto al celular, de trámites (resultados, citas, recetas, etc.) realizados en el establecimiento.					
16	16.- En el centro de salud solicitan su correo electrónico para el registro de su historia clínica.					
17	17.- Facilitan información del correo electrónico de los funcionarios públicos del establecimiento.					
18	18.- Puede registrar sugerencias y consultas en la plataforma web institucional.					
19	19.- Puede descargar formatos electrónicos (Word, PDF, Excel, etc.) de los trámites a realizar en el establecimiento.					
20	20.- Puede comunicarse con el personal administrativo del establecimiento (teléfono, WhatsApp).					

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:

### INSTRUCCIONES:

A continuación, tiene 20 preguntas sobre satisfacción del usuario externo, marque con un aspa (X) sobre la casilla respectiva, según el número de la tabla:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

		Menor				Mayor
		calificaci ón	1	2	3	4
1	1.- Ponen a su disposición la programación médica de los profesionales de la salud de cada servicio.					
2	2.- Facilitan información de profesionales de la salud que le atienden.					
3	3.- Existe información en afiches o paneles sobre los pasos y trámites a realizar para su atención en cada servicio.					
4	4.- El profesional de la salud facilita la atención en la fecha y hora acordada					
5	5.- El personal del centro de salud atiende respetando la programación y orden de llegada.					
6	6.- El personal asistencial y administrativo atiende de acuerdo a la información de pasos y trámites señalados.					
7	7.- Atienden rápidamente al otorgamiento de cita.					
8	8.- Le atienden rápidamente al realizar el pago de cita o trámite.					
9	9.- El tiempo de espera en la cola es rápida.					
1	10.- Farmacia: La entrega de los medicamentos es rápida.					

		Menor calificación				Mayor calificación
		1	2	3	4	5
0						
11	11.- Imágenes: La atención y entrega de resultados es rápida.					
12	12.- Laboratorio: La atención y entrega de resultados es rápida.					
13	13.- SIS: La afiliación al SIS se realiza a través de un equipo de cómputo y es rápida.					
14	14.- Los certificados médicos son entregados de manera rápida.					
15	15.- La referencia de pacientes a otros establecimientos de salud se registran electrónicamente.					
16	16.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios administrativos.					
17	17.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios asistenciales.					
18	18.- Los afiches o carteles visualizan la dirección de correo electrónico, número telefónico y/o WhatsApp del establecimiento.					
19	19.- Sala de espera: cuenta con pantallas que muestran información relevante del servicio que ofrece el establecimiento.					
20	20.- Los datos del triaje son registrado en un equipo de computo					
21	21.- El registro de citas es mediante una computadora, tablet, celular.					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: PRESENCIA</b>								
1	1.- Encuentra información en la web de los servicios que ofrece el establecimiento de salud.	X		X		X		
2	2.- Encuentra en la web información de la ubicación y dirección del establecimiento de salud.	X		X		X		
3	3.- Encuentra en la web información de los horarios de atención en el establecimiento.	X		X		X		
4	4.- Encuentra en la web información actualizada de los trámites que puede realizar en el establecimiento de salud.	X		X		X		
5	5.- El establecimiento de salud ofrece canales de comunicación mediante las redes sociales (facebook, twitter, Instagram)	X		X		X		
6	6.- Puede realizar consultas vía llamada a teléfono fijo y/o celulares para el trámite o atención deseada.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: PROMOCION</b>								
7	7.- El establecimiento de salud le hace conocer los nuevos servicios que ofrece mediante redes sociales, correo o página web institucional	X		X		X		
8	8.- Se observa que los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud son modernos y con equipamiento de última tecnología.	X		X		X		
9	9.- Le facilitan orientación del acceso y tipo de información que puede consultar por la web (en línea).	X		X		X		
10	10.- En el establecimiento de salud se promocionan nuevos canales de comunicación electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
11	11.- Los colaboradores del establecimiento de salud le informan sobre nuevas adquisiciones y mejoras en el equipamiento tecnológico de las oficinas y/o áreas de atención.	X		X		X		
12	12.- En el establecimiento de salud le indican que puede ver información de estrategias, programas y campañas de salud actualizadas, en los monitores y/o pantallas instaladas en las salas de espera.	X		X		X		
13	13.- Los colaboradores del establecimiento de salud mencionan del uso del sistema de historia clínica electrónica para el registro de atención (referencias, vacunas, materno, citas, etc.).	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: INTERACCION</b>								
14	14.- El establecimiento de salud pone a disposición del público una cuenta de correo electrónico para el envío y recepción de información con los pacientes.	X		X		X		
15	15.- Recibe notificaciones por e-mail y/o mensaje de texto al celular, de trámites (resultados, citas, recetas, etc.) realizados en el establecimiento.	X		X		X		
16	16.- En el centro de salud solicitan su correo electrónico para el registro de su historia clínica.	X		X		X		
17	17.- Facilitan información del correo electrónico de los funcionarios públicos del establecimiento.	X		X		X		
18	18.- Puede registrar sugerencias y consultas en la plataforma web institucional.	X		X		X		
19	19.- Puede descargar formatos electrónicos (Word, PDF, Excel, etc.) de los trámites a realizar en el establecimiento.	X		X		X		
20	20.- Puede comunicarse con el personal administrativo del establecimiento (teléfono, WhatsApp).	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia; los ítems planteados en cada dimensión son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. M.Sc. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo      DNI: 16736514

Especialidad del validador: Estadístico

11 de junio del 2021

- ✓ **Relevancia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ✓ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- ✓ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo.
- ✓ **Nota:** Suficiencia se los ítems cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO  
VALIDADOR EN ESTADÍSTICA  
COBIPRES 10 / 18

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	1.- Ponen a su disposición la programación médica de los profesionales de la salud de cada servicio.	X		X		X		
2	2.- Facilitan información de profesionales de la salud que le atienden.	X		X		X		
3	3.- Existe información en afiches o paneles sobre los pasos y trámites a realizar para su atención en cada servicio.	X		X		X		
4	4.- El profesional de la salud facilita la atención en la fecha y hora acordada	X		X		X		
5	5.- El personal del centro de salud atiende respetando la programación y orden de llegada.	X		X		X		
6	6.- El personal asistencial y administrativo atiende de acuerdo a la información de pasos y trámites señalados.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	7.- Atienden rápidamente al otorgamiento de cita.	X		X		X		
8	8.- Le atienden rápidamente al realizar el pago de cita o trámite.	X		X		X		
9	9.- El tiempo de espera en la cola es rápida.	X		X		X		
10	10.- Farmacia: La entrega de los medicamentos es rápida.	X		X		X		
11	11.- Imágenes: La atención y entrega de resultados es rápida.	X		X		X		
12	12.- Laboratorio: La atención y entrega de resultados es rápida.	X		X		X		
13	13.- SIS: La afiliación al SIS se realiza a través de un equipo de cómputo y es rápida.	X		X		X		
14	14.- Los certificados médicos son entregados de manera rápida.	X		X		X		
15	15.- La referencia de pacientes a otros establecimientos de salud se registran electrónicamente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
16	16.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios administrativos.	X		X		X		
17	17.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios asistenciales.	X		X		X		
18	18.- Los afiches o carteles visualizan la dirección de correo electrónico, número telefónico y/o WhatsApp del establecimiento.	X		X		X		
19	19.- Sala de espera: cuenta con pantallas que muestran información relevante del servicio que ofrece el establecimiento.	X		X		X		
20	20.- Los datos del triaje son registrados en un equipo de cómputo	X		X		X		
21	21.- El registro de citas es mediante una computadora, tablet, celular.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia; los ítems planteados en cada dimensión son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. M.Sc. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo   DNI: 16736514

Especialidad del validador: Estadístico

11 de junio del 2021

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

Nota: Suficiencia se dio refrenda cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COBESPE N° 198

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: PRESENCIA</b>								
1	1.- Encuentra información en la web de los servicios que ofrece el establecimiento de salud.	X		X		X		
2	2.- Encuentra en la web información de la ubicación y dirección del establecimiento de salud.	X		X		X		
3	3.- Encuentra en la web información de los horarios de atención en el establecimiento.	X		X		X		
4	4.- Encuentra en la web información actualizada de los trámites que puede realizar en el establecimiento de salud.	X		X		X		
5	5.- El establecimiento de salud ofrece canales de comunicación mediante las redes sociales (facebook, twitter, Instagram)	X		X		X		
6	6.- Puede realizar consultas vía llamada a teléfono fijo y/o celulares para el trámite o atención deseada.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: PROMOCION</b>								
7	7.- El establecimiento de salud le hace conocer los nuevos servicios que ofrece mediante redes sociales, correo o página web institucional	X		X		X		
8	8.- Se observa que los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud son modernos y con equipamiento de última tecnología.	X		X		X		
9	9.- Le facilitan orientación del acceso y tipo de información que puede consultar por la web (en línea).	X		X		X		
10	10.- En el establecimiento de salud se promocionan nuevos canales de comunicación electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
11	11.- Los colaboradores del establecimiento de salud le informan sobre nuevas adquisiciones y mejoras en el equipamiento tecnológico de las oficinas y/o áreas de atención.	X		X		X		
12	12.- En el establecimiento de salud le indican que puede ver información de estrategias, programas y campañas de salud actualizadas, en los monitores y/o pantallas instaladas en las salas de espera	X		X		X		
13	13.- Los colaboradores del establecimiento de salud mencionan el uso del sistema de historia clínica electrónica para el registro de atención (referencias, vacunas, metano, citas, etc.).	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: INTERACCION</b>								
14	14.- El establecimiento de salud pone a disposición del público una cuenta de correo electrónico para el envío y recepción de información con los pacientes.	X		X		X		
15	15.- Recibe notificaciones por e-mail y/o mensaje de texto al celular, de trámites (resultados, citas, recetas, etc.) realizados en el establecimiento.	X		X		X		
16	16.- En el centro de salud solicitan su correo electrónico para el registro de su historia clínica.	X		X		X		
17	17.- Facilitan información del correo electrónico de los funcionarios públicos del establecimiento.	X		X		X		
18	18.- Puede registrar sugerencias y consultas en la plataforma web institucional.	X		X		X		
19	19.- Puede descargar formatos electrónicos (Word, PDF, Excel, etc.) de los trámites a realizar en el establecimiento.	X		X		X		
20	20.- Puede comunicarse con el personal administrativo del establecimiento (teléfono, WhatsApp).	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr César Vilcapoma Pérez.....    DNI: 09142246.....

Especialidad del validador: Estadístico.....

17 de junio del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	1.- Ponen a su disposición la programación médica de los profesionales de la salud de cada servicio.	X		X		X		
2	2.- Facilitan información de profesionales de la salud que le atienden.	X		X		X		
3	3.- Existe información en afiches o paneles sobre los pasos y trámites a realizar para su atención en cada servicio.	X		X		X		
4	4.- El profesional de la salud facilita la atención en la fecha y hora acordada	X		X		X		
5	5.- El personal del centro de salud atiende respetando la programación y orden de llegada.	X		X		X		
6	6.- El personal asistencial y administrativo atiende de acuerdo a la información de pasos y trámites señalados.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	7.- Atienden rápidamente al otorgamiento de cita.	X		X		X		
8	8.- Le atienden rápidamente al realizar el pago de cita o trámite.	X		X		X		
9	9.- El tiempo de espera en la cola es rápida.	X		X		X		
10	10.- Farmacia: La entrega de los medicamentos es rápida.	X		X		X		
11	11.- Imágenes: La atención y entrega de resultados es rápida.	X		X		X		
12	12.- Laboratorio: La atención y entrega de resultados es rápida.	X		X		X		
13	13.- SIS: La afiliación al SIS se realiza a través de un equipo de cómputo y es rápida.	X		X		X		
14	14.- Los certificados médicos son entregados de manera rápida.	X		X		X		
15	15.- La referencia de pacientes a otros establecimientos de salud se registran electrónicamente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
16	16.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios administrativos.	X		X		X		
17	17.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios asistenciales.	X		X		X		
18	18.- Los afiches o carteles visualizan la dirección de correo electrónico, número telefónico y/o WhatsApp del establecimiento.	X		X		X		
19	19.- Sala de espera: cuenta con paneles que muestran información relevante del servicio que ofrece al establecimiento.	X		X		X		
20	20.- Los datos del traje son registrado en un equipo de cómputo	X		X		X		
21	21.- El registro de citas es mediante una computadora, tablet, celular.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgr César Vilcapoma Pérez.....    DNI: 09142246.....

Especialidad del validador: Estadístico.....

17 de junio del 2021.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>Nota:</sup> Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planificados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: PRESENCIA</b>								
1	1.- Encuentra información en la web de los servicios que ofrece el establecimiento de salud.	X		X		X		
2	2.- Encuentra en la web información de la ubicación y dirección del establecimiento de salud.	X		X		X		
3	3.- Encuentra en la web información de los honorarios de atención en el establecimiento.	X		X		X		
4	4.- Encuentra en la web información actualizada de los trámites que puede realizar en el establecimiento de salud.	X		X		X		
5	5.- El establecimiento de salud ofrece canales de comunicación mediante las redes sociales (facebook, twitter, Instagram).	X		X		X		
6	6.- Puede realizar consultas vía llamada a teléfono fijo y/o celulares para el trámite o atención deseada.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: PROMOCION</b>								
7	7.- El establecimiento de salud le hace conocer los nuevos servicios que ofrece mediante redes sociales, correo o página web institucional	X		X		X		
8	8.- Se observa que los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud son modernos y con equipamiento de última tecnología.	X		X		X		
9	9.- Le facilitan orientación del acceso y tipo de información que puede consultar por la web (en línea).	X		X		X		
10	10.- En el establecimiento de salud se promocionan nuevos canales de comunicación electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
11	11.- Los colaboradores del establecimiento de salud le informan sobre nuevas adquisiciones y mejoras en el equipamiento tecnológico de las oficinas y/o áreas de atención.	X		X		X		
12	12.- En el establecimiento de salud le indican que puede ver información de estrategias, programas y campañas de salud actualizadas, en los monitores y/o pantallas instaladas en las salas de espera.	X		X		X		
13	13.- Los colaboradores del establecimiento de salud mencionan del uso del sistema de historia clínica electrónica para el registro de atención (referencias, vacunas, maltrato, citas, etc.).	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: INTERACCION</b>								
14	14.- El establecimiento de salud pone a disposición del público una cuenta de correo electrónico para el envío y recepción de información con los pacientes.	X		X		X		
15	15.- Recibe notificaciones por e-mail y/o mensaje de texto al celular, de trámites (resultados, citas, recetas, etc.) realizados en el establecimiento.	X		X		X		
16	16.- En el centro de salud solicitan su correo electrónico para el registro de su historia clínica.	X		X		X		
17	17.- Facilitan información del correo electrónico de los funcionarios públicos del establecimiento.	X		X		X		
18	18.- Puede registrar sugerencias y consultas en la plataforma web institucional.	X		X		X		
19	19.- Puede descargar formatos electrónicos (Word, PDF, Excel, etc.) de los trámites a realizar en el establecimiento.	X		X		X		
20	20.- Puede comunicarse con el personal administrativo del establecimiento (teléfono, WhatsApp).	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **MGTR Helar Miguel Herbozo Ventosilla** .....    **DNI: 16176175** .....

Especialidad del validador: **GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN** .....

20 de junio del 2021.

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	1.- Ponen a su disposición la programación médica de los profesionales de la salud de cada servicio.	X		X		X		
2	2.- Facilitan información de profesionales de la salud que le atienden.	X		X		X		
3	3.- Existe información en afiches o paneles sobre los pasos y trámites a realizar para su atención en cada servicio.	X		X		X		
4	4.- El profesional de la salud facilita la atención en la fecha y hora acordada	X		X		X		
5	5.- El personal del centro de salud atiende respetando la programación y orden de llegada.	X		X		X		
6	6.- El personal asistencial y administrativo atiende de acuerdo a la información de pasos y trámites señalados.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	7.- Atienden rápidamente al otorgamiento de cita.	X		X		X		
8	8.- Le atienden rápidamente al realizar el pago de cita o trámite.	X		X		X		
9	9.- El tiempo de espera en la cola es rápida.	X		X		X		
10	10.- Farmacia: La entrega de los medicamentos es rápida.	X		X		X		
11	11.- Imágenes: La atención y entrega de resultados es rápida.	X		X		X		
12	12.- Laboratorio: La atención y entrega de resultados es rápida.	X		X		X		
13	13.- SIS: La afiliación al SIS se realiza a través de un equipo de cómputo y es rápida.	X		X		X		
14	14.- Los certificados médicos son entregados de manera rápida.	X		X		X		
15	15.- La referencia de pacientes a otros establecimientos de salud se registran electrónicamente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
16	16.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios administrativos.	X		X		X		
17	17.- La señalización en el establecimiento facilita su orientación a los servicios asistenciales.	X		X		X		
18	18.- Los afiches o canales visualizan la dirección de correo electrónico, número telefónico y/o WhatsApp del establecimiento.	X		X		X		
19	19.- Sala de espera: cuenta con pantallas que muestran información relevante del servicio que ofrece el establecimiento.	X		X		X		
20	20.- Los datos del traje son registrado en un equipo de cómputo	X		X		X		
21	21.- El registro de citas es mediante una computadora, tablet, celular.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **MGTR Helar Miguel Herbozo Ventosilla** .....    **DNI: 16176175** .....

Especialidad del validador: **GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN** .....

20 de junio del 2021.

- <sup>1</sup>Perifonea: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### PRUEBA PILOTO PARA ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

GE 01	GE 02	GE 03	GE 04	GE 05	GE 06	GE 07	GE 08	GE 09	GE 10	GE 11	GE 12	GE 13	GE 14	GE 15	GE 16	GE 17	GE 18	GE 19	GE 20	
4	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	2	4	2	2	3	1	1	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3
2	5	5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	4	5
5	5	2	2	1	5	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5
3	5	5	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3
4	5	5	4	3	3	3	4	1	2	1	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4
3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	5	4	3	4	3	3

### PRUEBA PILOTO PARA ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

SUE 01	SUE 02	SUE 03	SUE 04	SUE 05	SUE 06	SUE 07	SUE 08	SUE 09	SUE 10	SUE 11	SUE 12	SUE 13	SUE 14	SUE 15	SUE 16	SUE 17	SUE 18	SUE 19	SUE 20	SUE 21
4	2	3	1	1	2	3	2	3	4	2	1	4	5	5	4	4	4	3	5	3
3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	4
4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	2	4	5	5
4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

## ANÁLISIS DE VALIDEZ DE CONTENIDO: CLARIDAD, PERTINENCIA Y RELEVANCIA.

GOBIERNO ELECTRONICO																	
CLARIDAD						PERTINENCIA						RELEVANCIA					
ITEM	J1	J2	J3	CVC	CVC*	ITEM	J1	J2	J3	CVC	CVC*	ITEM	J1	J2	J3	CVC	CVC*
1	SI	SI	SI	3	1	1	SI	SI	SI	3	1	1	SI	SI	SI	3	1
2	SI	SI	SI	3	1	2	SI	SI	SI	3	1	2	SI	SI	SI	3	1
3	SI	SI	SI	3	1	3	SI	SI	SI	3	1	3	SI	SI	SI	3	1
4	SI	SI	SI	3	1	4	SI	SI	SI	3	1	4	SI	SI	SI	3	1
5	SI	SI	SI	3	1	5	SI	SI	SI	3	1	5	SI	SI	SI	3	1
6	SI	SI	SI	3	1	6	SI	SI	SI	3	1	6	SI	SI	SI	3	1
7	SI	SI	SI	3	1	7	SI	SI	SI	3	1	7	SI	SI	SI	3	1
8	SI	SI	SI	3	1	8	SI	SI	SI	3	1	8	SI	SI	SI	3	1
9	SI	SI	SI	3	1	9	SI	SI	SI	3	1	9	SI	SI	SI	3	1
10	SI	SI	SI	3	1	10	SI	SI	SI	3	1	10	SI	SI	SI	3	1
11	SI	SI	SI	3	1	11	SI	SI	SI	3	1	11	SI	SI	SI	3	1
12	SI	SI	SI	3	1	12	SI	SI	SI	3	1	12	SI	SI	SI	3	1
13	SI	SI	SI	3	1	13	SI	SI	SI	3	1	13	SI	SI	SI	3	1
14	SI	SI	SI	3	1	14	SI	SI	SI	3	1	14	SI	SI	SI	3	1
15	SI	SI	SI	3	1	15	SI	SI	SI	3	1	15	SI	SI	SI	3	1
16	SI	SI	SI	3	1	16	SI	SI	SI	3	1	16	SI	SI	SI	3	1
17	SI	SI	SI	3	1	17	SI	SI	SI	3	1	17	SI	SI	SI	3	1
18	SI	SI	SI	3	1	18	SI	SI	SI	3	1	18	SI	SI	SI	3	1
19	SI	SI	SI	3	1	19	SI	SI	SI	3	1	19	SI	SI	SI	3	1
20	SI	SI	SI	3	1	20	SI	SI	SI	3	1	20	SI	SI	SI	3	1
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO																	
CLARIDAD						PERTINENCIA						RELEVANCIA					
ITEM	J1	J2	J3	CVC	CVC*	ITEM	J1	J2	J3	CVC	CVC*	ITEM	J1	J2	J3	CVC	CVC*
1	SI	SI	SI	3	1	1	SI	SI	SI	3	1	1	SI	SI	SI	3	1
2	SI	SI	SI	3	1	2	SI	SI	SI	3	1	2	SI	SI	SI	3	1
3	SI	SI	SI	3	1	3	SI	SI	SI	3	1	3	SI	SI	SI	3	1
4	SI	SI	SI	3	1	4	SI	SI	SI	3	1	4	SI	SI	SI	3	1
5	SI	SI	SI	3	1	5	SI	SI	SI	3	1	5	SI	SI	SI	3	1
6	SI	SI	SI	3	1	6	SI	SI	SI	3	1	6	SI	SI	SI	3	1
7	SI	SI	SI	3	1	7	SI	SI	SI	3	1	7	SI	SI	SI	3	1
8	SI	SI	SI	3	1	8	SI	SI	SI	3	1	8	SI	SI	SI	3	1
9	SI	SI	SI	3	1	9	SI	SI	SI	3	1	9	SI	SI	SI	3	1
10	SI	SI	SI	3	1	10	SI	SI	SI	3	1	10	SI	SI	SI	3	1
11	SI	SI	SI	3	1	11	SI	SI	SI	3	1	11	SI	SI	SI	3	1
12	SI	SI	SI	3	1	12	SI	SI	SI	3	1	12	SI	SI	SI	3	1
13	SI	SI	SI	3	1	13	SI	SI	SI	3	1	13	SI	SI	SI	3	1
14	SI	SI	SI	3	1	14	SI	SI	SI	3	1	14	SI	SI	SI	3	1
15	SI	SI	SI	3	1	15	SI	SI	SI	3	1	15	SI	SI	SI	3	1
16	SI	SI	SI	3	1	16	SI	SI	SI	3	1	16	SI	SI	SI	3	1
17	SI	SI	SI	3	1	17	SI	SI	SI	3	1	17	SI	SI	SI	3	1
18	SI	SI	SI	3	1	18	SI	SI	SI	3	1	18	SI	SI	SI	3	1
19	SI	SI	SI	3	1	19	SI	SI	SI	3	1	19	SI	SI	SI	3	1
20	SI	SI	SI	3	1	20	SI	SI	SI	3	1	20	SI	SI	SI	3	1
21	SI	SI	SI	3	1	21	SI	SI	SI	3	1	21	SI	SI	SI	3	1

GOBIERNO ELECTRONICO				
RESUMEN				
ITEM	CL	PE	RE	Comentario
1	1	1	1	Aplicable
2	1	1	1	Aplicable
3	1	1	1	Aplicable
4	1	1	1	Aplicable
5	1	1	1	Aplicable
6	1	1	1	Aplicable
7	1	1	1	Aplicable
8	1	1	1	Aplicable
9	1	1	1	Aplicable
10	1	1	1	Aplicable
11	1	1	1	Aplicable
12	1	1	1	Aplicable
13	1	1	1	Aplicable
14	1	1	1	Aplicable
15	1	1	1	Aplicable
16	1	1	1	Aplicable
17	1	1	1	Aplicable
18	1	1	1	Aplicable
19	1	1	1	Aplicable
20	1	1	1	Aplicable
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO				
RESUMEN				
ITEM	CL	PE	RE	Comentario
1	1	1	1	Aplicable
2	1	1	1	Aplicable
3	1	1	1	Aplicable
4	1	1	1	Aplicable
5	1	1	1	Aplicable
6	1	1	1	Aplicable
7	1	1	1	Aplicable
8	1	1	1	Aplicable
9	1	1	1	Aplicable
10	1	1	1	Aplicable
11	1	1	1	Aplicable
12	1	1	1	Aplicable
13	1	1	1	Aplicable
14	1	1	1	Aplicable
15	1	1	1	Aplicable
16	1	1	1	Aplicable
17	1	1	1	Aplicable
18	1	1	1	Aplicable
19	1	1	1	Aplicable
20	1	1	1	Aplicable
21	1	1	1	Aplicable

## BASE DE DATOS GENERAL

### DATOS DESCRIPTIVOS

NRO	EDAD	SEXC	ESTADO_CIVIL	TIPO_SEGURI
1	60	2	3	2
2	38	1	1	4
3	23	1	1	1
4	44	2	1	1
5	36	1	1	1
6	25	2	1	1
7	33	1	1	1
8	35	1	1	1
9	51	1	2	1
10	37	1	2	2
11	26	2	1	1
12	60	2	3	2
13	38	1	1	1
14	36	1	2	1
15	36	1	2	1
16	30	1	1	1
17	38	1	1	3
18	42	2	1	4
19	33	1	2	2
20	43	2	1	2
21	29	2	1	1
22	32	2	2	2
23	27	2	1	1
24	32	1	2	2
25	28	1	1	1
26	40	2	1	2
27	24	1	2	1
28	42	1	3	1
29	33	1	1	1
30	55	1	2	2
31	29	1	1	2
32	18	1	1	4
33	42	1	1	1
34	40	2	1	2
35	39	2	2	2
36	18	2	1	1
37	30	2	1	2
38	39	2	2	2
39	20	2	1	4
40	39	2	3	1
41	37	2	1	1
42	32	2	1	2
43	30	2	1	1
44	34	2	1	2
45	30	2	1	2
46	33	1	1	1
47	22	1	1	2
48	27	1	1	3
49	21	2	1	1
50	40	2	4	1
51	25	2	1	1
52	37	2	2	2

## VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

GE01	GE02	GE03	GE04	GE05	GE06	GE07	GE08	GE09	GE10	GE11	GE12	GE13	GE14	GE15	GE16	GE17	GE18	GE19	GE20
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3
2	5	5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	4
5	5	2	2	1	5	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5
3	5	5	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
4	5	5	4	3	3	3	4	1	2	1	4	3	4	1	3	3	3	4	4
3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	5	4	3	4	3
5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
3	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3
2	4	4	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	4	4	2	2	5	1	4	2	4	4	2	4	2	4	1	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	4
4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3
3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3	2
3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	4	4
4	5	5	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3	2	3	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	5
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	1	1	3	3	5	1
1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2
5	5	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3
3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
3	5	5	5	1	3	2	2	2	2	2	1	2	4	5	4	5	4	3	4
4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	4	3	3	3	3
4	5	5	5	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4

## VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

SU01	SU02	SU03	SU04	SU05	SU06	SU07	SU08	SU09	SU10	SU11	SU12	SU13	SU14	SU15	SU16	SU17	SU18	SU19	SU20	SU21
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	4
4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	2	4	5	5
4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	1	3	1	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	5	3
5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	2	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	3	5	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4
2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1
4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4
5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	2	1	1	5
1	1	1	1	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3
3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1
4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	1	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	5	2	4	4	5
4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3

## Prints de spss

\*Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. On the left, a tree view shows the project structure with various objects like 'Conjunto de datos', 'Estadísticos', 'Tabla de frecuencia', 'Gráfico de barras', 'Frecuencias', 'Registro', 'Correlaciones', etc. The main window shows a 'Tabla de frecuencia' (Frequency Table) for the variable 'EDAD' (Age). The table includes columns for 'Frecuencia' (Frequency), 'Porcentaje' (Percentage), 'Porcentaje válido' (Valid Percentage), and 'Porcentaje acumulado' (Cumulative Percentage). The data rows range from age 18 to 60, with a total of 52 valid cases.

### Tabla de frecuencia

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18	2	3,8	3,8	3,8
	20	1	1,9	1,9	5,8
	21	1	1,9	1,9	7,7
	22	1	1,9	1,9	9,6
	23	1	1,9	1,9	11,5
	24	1	1,9	1,9	13,5
	25	2	3,8	3,8	17,3
	26	1	1,9	1,9	19,2
	27	2	3,8	3,8	23,1
	28	1	1,9	1,9	25,0
	29	2	3,8	3,8	28,8
	30	4	7,7	7,7	36,5
	32	3	5,8	5,8	42,3
	33	4	7,7	7,7	50,0
	34	1	1,9	1,9	51,9
	35	1	1,9	1,9	53,8
	36	3	5,8	5,8	59,6
	37	3	5,8	5,8	65,4
	38	3	5,8	5,8	71,2
39	3	5,8	5,8	76,9	
40	3	5,8	5,8	82,7	
42	3	5,8	5,8	88,5	
43	1	1,9	1,9	90,4	
44	1	1,9	1,9	92,3	
51	1	1,9	1,9	94,2	
55	1	1,9	1,9	96,2	
60	2	3,8	3,8	100,0	
Total		52	100,0	100,0	

Conjunto de datos  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencias  
 Título  
 EDAD  
 SEXO  
 ESTADO\_CIVIL  
 TIPO\_SEGURO  
 Gráfico de barras  
 Título  
 EDAD  
 SEXO  
 ESTADO\_CIVIL  
 TIPO\_SEGURO  
 Frecuencias  
 Notas  
 Frecuencias  
 Notas  
 Registro  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencias  
 Título  
 Categorías  
 Categorías  
 Gráfico de barras  
 Título  
 Categorías  
 Categorías  
 Registro  
 Correlaciones  
 Título  
 Notas

	0,0	2	3,8	3,8	100,0
Total		52	100,0	100,0	

### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HOMBRE	25	48,1	48,1	48,1
	MUJER	27	51,9	51,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

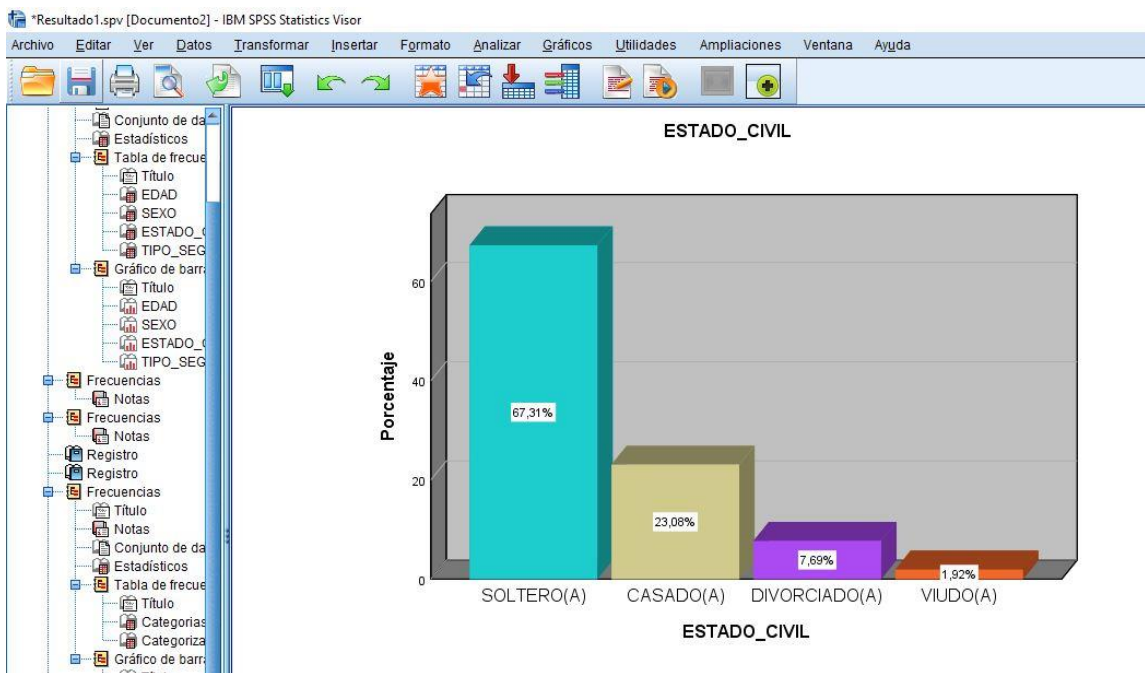
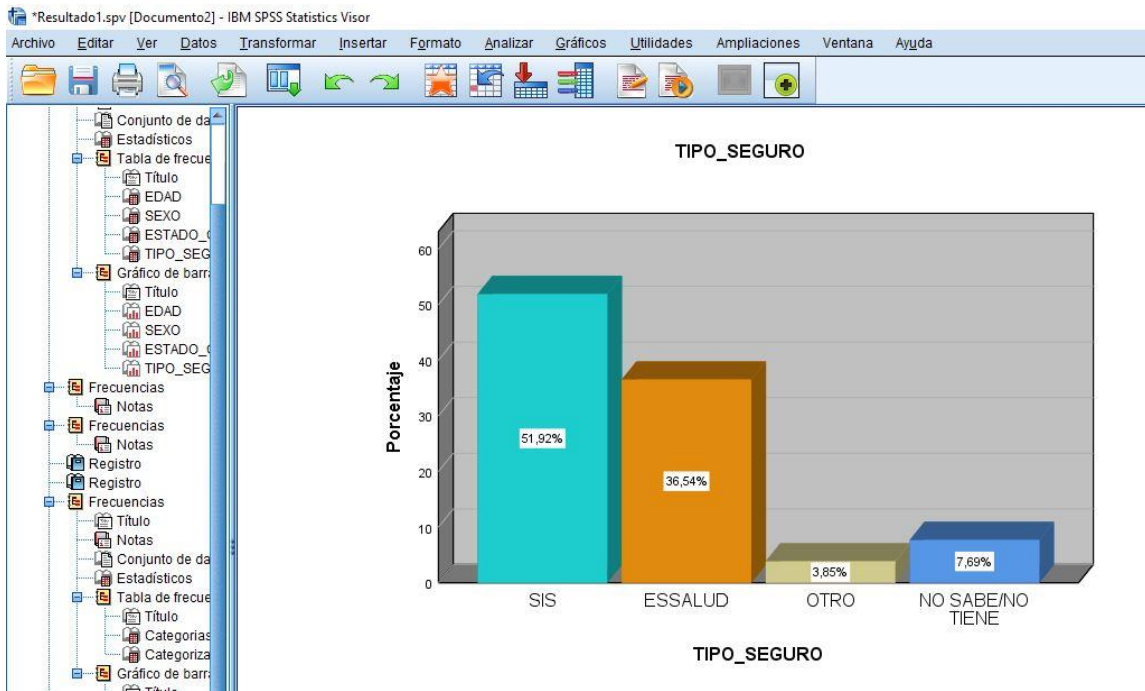
### ESTADO\_CIVIL

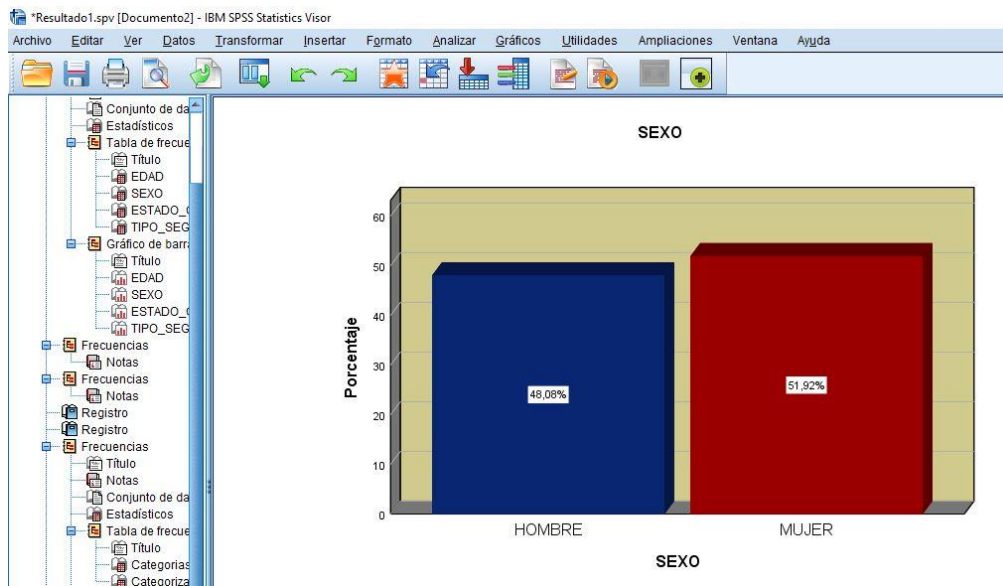
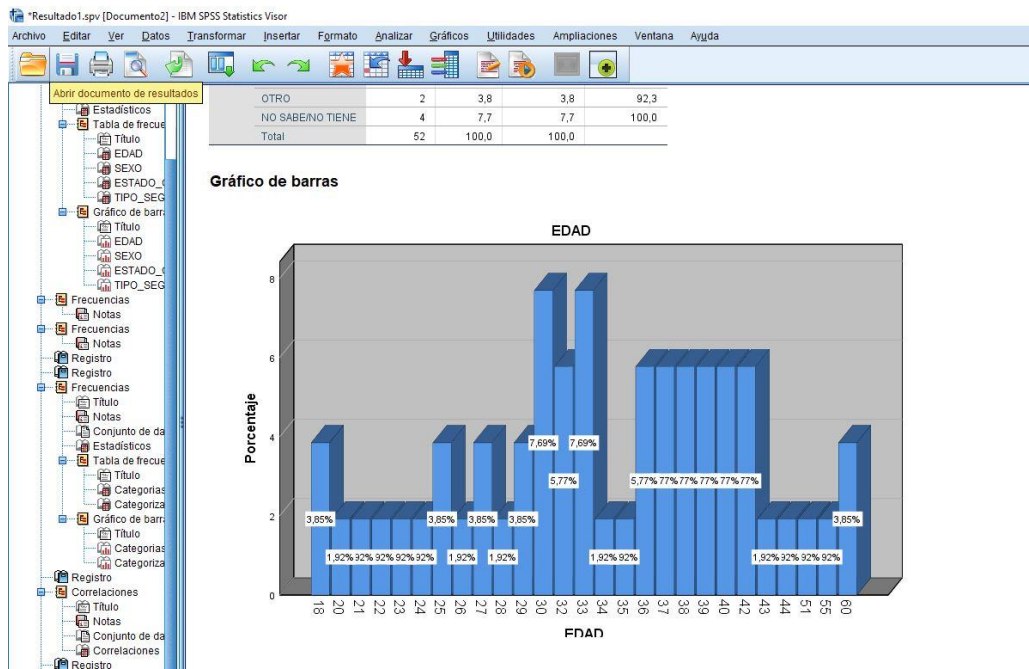
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SOLTERO(A)	35	67,3	67,3	67,3
	CASADO(A)	12	23,1	23,1	90,4
	DIVORCIADO(A)	4	7,7	7,7	98,1
	VIUDO(A)	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### TIPO\_SEGURO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIS	27	51,9	51,9	51,9
	ESSALUD	19	36,5	36,5	88,5
	OTRO	2	3,8	3,8	92,3
	NO SABE/NO TIENE	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	







GEYSU.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	EDAD	Numérico	8	0	EDAD	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
2	SEXO	Numérico	8	0	SEXO	{1, HOMBR...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	ESTADO_C...	Numérico	8	0	ESTADO_CIVIL	{1, SOLTER...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	TIPO_SEG...	Numérico	8	0	TIPO_SEGURO	{1, SIS}...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
5	GE01	Numérico	8	0	1.- Encuentra i...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
6	GE02	Numérico	8	0	2.- Encuentra e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
7	GE03	Numérico	8	0	3.- Encuentra e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
8	GE04	Numérico	8	0	4.- Encuentra e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
9	GE05	Numérico	8	0	5.- El estableci...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
10	GE06	Numérico	8	0	6.- Puede realiz...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
11	GE07	Numérico	8	0	7.- El estableci...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
12	GE08	Numérico	8	0	8.- Se observa ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
13	GE09	Numérico	8	0	9.- Le facilitan ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
14	GE10	Numérico	8	0	10.- En el esta...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
15	GE11	Numérico	8	0	11.- Los colabo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
16	GE12	Numérico	8	0	12.- En el esta...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
17	GE13	Numérico	8	0	13.- Los colabo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
18	GE14	Numérico	8	0	14.- El establec...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
19	GE15	Numérico	8	0	15.- Recibe noti...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
20	GE16	Numérico	8	0	16.- En el centr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
21	GE17	Numérico	8	0	17.- Facilitan in...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
22	GE18	Numérico	8	0	18.- Puede regi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
23	GE19	Numérico	8	0	19.- Puede des...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
24	GE20	Numérico	8	0	20.- Puede co...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
25	XXXXXX	Numérico	8	0		{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
26	SU01	Numérico	8	0	1.- Ponen a su ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
27	SU02	Numérico	8	0	2.- Facilitan inf...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
28	SU03	Numérico	8	0	3.- Existe infor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
29	SU04	Numérico	8	0	4.- El profesio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
30	SU05	Numérico	8	0	5.- El personal ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
31	SU06	Numérico	8	0	6.- El personal ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
32	SU07	Numérico	8	0	7.- Atienden rá...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada

GEYSU.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	XXXXXX	Numérico	8	0		{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
26	SU01	Numérico	8	0	1.- Ponen a su ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
27	SU02	Numérico	8	0	2.- Facilitan inf...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
28	SU03	Numérico	8	0	3.- Existe infor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
29	SU04	Numérico	8	0	4.- El profesio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
30	SU05	Numérico	8	0	5.- El personal ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
31	SU06	Numérico	8	0	6.- El personal ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
32	SU07	Numérico	8	0	7.- Atienden rá...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
33	SU08	Numérico	8	0	8.- Le atienden ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
34	SU09	Numérico	8	0	9.- El tiempo d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
35	SU10	Numérico	8	0	10.- Farmacia: ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
36	SU11	Numérico	8	0	11.- Imágenes: ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
37	SU12	Numérico	8	0	12.- Laboratorio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
38	SU13	Numérico	8	0	13.- SIS: La afil...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
39	SU14	Numérico	8	0	14.- Los certifi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
40	SU15	Numérico	8	0	15.- La referenc...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
41	SU16	Numérico	8	0	16.- La señaliz...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
42	SU17	Numérico	8	0	17.- La señaliz...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
43	SU18	Numérico	8	0	18.- Los afiche...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
44	SU19	Numérico	8	0	19.- Sala de es...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
45	SU20	Numérico	8	0	20.- Los datos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
46	SU21	Numérico	8	0	21.- El registro ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
47	SUMV1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
48	CATEGV1	Numérico	8	0	Categorías para...	{1, DEFICIE...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
49	SUMV2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
50	CATEGOV2	Numérico	8	0	Categorización ...	{1, MALO}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
51											
52											
53											
54											
55											
56											

\*Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Conjunto de datos ac  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencia  
 Título  
 EDAD  
 SEXO  
 ESTADO\_CIVIL  
 TIPO\_SEGURO  
 Gráfico de barras  
 Título  
 EDAD  
 SEXO  
 ESTADO\_CIVIL  
 TIPO\_SEGURO  
 Frecuencias  
 Notas  
 Frecuencias  
 Notas  
 Registro  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos ac  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencia  
 Título  
 Categorías para  
 Categorización p  
 Gráfico de barras  
 Título  
 Categorías para  
 Categorización p  
 Registro  
 Correlaciones  
 Título  
 Notas

### Estadísticos

		Categorías para Gobierno electrónico	Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo
N	Válido	52	52
	Perdidos	0	0

### Tabla de frecuencia

#### Categorías para Gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	10	19,2	19,2	19,2
	ADECUADO	25	48,1	48,1	67,3
	EXCELENTE	17	32,7	32,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

#### Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	13,5	13,5	13,5
	REGULAR	19	36,5	36,5	50,0
	BUENO	26	50,0	50,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

\*Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

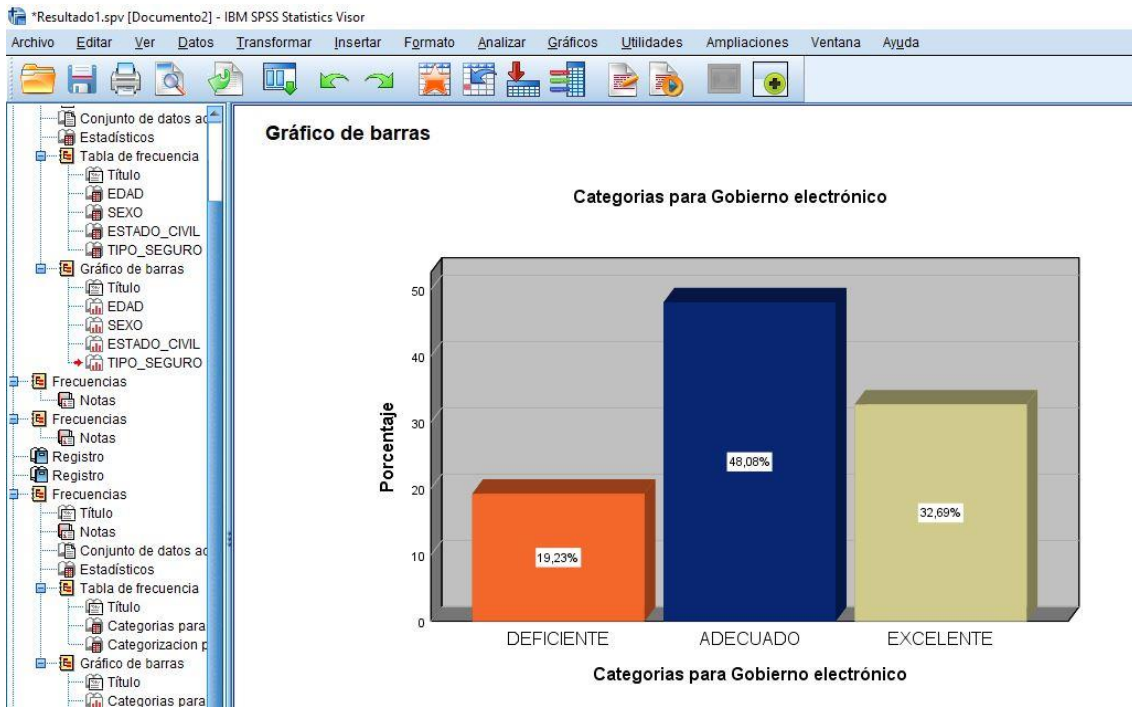
Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Conjunto de datos ac  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencia  
 Título  
 EDAD  
 SEXO  
 ESTADO\_CIVIL  
 TIPO\_SEGURO  
 Gráfico de barras  
 Título  
 EDAD  
 SEXO  
 ESTADO\_CIVIL  
 TIPO\_SEGURO  
 Frecuencias  
 Notas  
 Frecuencias  
 Notas  
 Registro  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos ac  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencia  
 Título  
 Categorías para  
 Categorización p  
 Gráfico de barras  
 Título  
 Categorías para  
 Categorización p

### Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo

Categoría	Porcentaje
MALO	13,46%
REGULAR	36,54%
BUENO	50,00%

Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo



\*Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**Correlaciones**

		Categorías para Gobierno electrónico	Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo
Categorías para Gobierno electrónico	Correlación de Pearson	1	,708**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo	Correlación de Pearson	,708**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=CATEGV1 CATEGOV2  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

		Categorías para Gobierno electrónico	Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Categorías para Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,712**
		N	52
Categorización para la variable Satisfacción del usuario externo		Coefficiente de correlación	,712**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	52

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Hugo Roger Santos Mendoza, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, asesorado por la docente Cesar Robin Vilcapoma Pérez. La investigación, denominada "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CMI SANTA LUZMILA II, COMAS, 2021", tiene como propósito conocer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera confidencial, es decir, su identidad será protegida a través de un pseudónimo.
- La información dicha por usted será grabada y utilizada únicamente para esta investigación. La grabación será guardada por el investigador en su computadora personal por un periodo de tres años luego de publicada la tesis.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento sin que eso le afecte, así como dejar de responder alguna pregunta que le incomode.
- Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [jc.aguirre@pucp.edu.pe](mailto:jc.aguirre@pucp.edu.pe) o al número 954407900. Además, si tiene alguna duda sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe) o al número 626 2000, anexo 2246.

Complete los siguientes enunciados en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 9 de julio de 2021  
Carta P. 0600-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra.  
GUISELLA YANET CARDENAS DIAZ  
MEDICO JEFE  
CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO Y CONTROL DE PROFESIONES  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO Y CONTROL DE PROFESIONES  
14/7/21  
9:25

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SANTOS MENDOZA, HUGO ROGER; identificado con DNI N° 42834564 y con código de matrícula N° 6000154992; 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 Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II, COMAS, 2021.**

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 SANTOS MENDOZA, HUGO ROGER 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 expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

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

14/7/21  
9:25

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.