



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y la calidad de atención en el sistema
administrativo de un hospital público de alta complejidad

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Fajardo Perez, Catherine Lissette (ORCID: 0000-0003-2453-5790)

ASESOR:

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert (ORCID: 0000-0001-6377-0203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El trabajo de investigación está dedicado a Dios por guiar siempre mi camino. A mis padres Yolanda y Jorge por apoyarme en esta etapa, como a mis hermanos Jorge, Gina, Gabriela y Manuel por acompañarme en este reto académico, por haber tenido la paciencia y comprensión durante el tiempo que duró este estudio.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo por haber compartido sus conocimientos durante este tiempo y en especial al Mg. Shelby Ramos Serrano por su paciencia y guía en el proceso de la investigación.

A cada colaborador del hospital público de alta complejidad que se encuentra comprometido en brindar un mejor servicio a la población infantil del país.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen..	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación:	14
3.2. Variables y operacionalización:	15
3.3. Población, muestra y muestreo:	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable GE y respectivas dimensiones.....	21
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención y respectivas dimensiones	22
Tabla 3. Prueba de hipótesis general	23
Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 1	23
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 2	24
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3	24

RESUMEN

La presente investigación se planteó con el objetivo de determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. La investigación es de tipo aplicada, cuyo paradigma fue positivista, con un alcance de la investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Se utilizó el enfoque cuantitativo, con el método hipotético deductivo.

El tipo de muestreo utilizado fue aleatorio simple. El instrumento de investigación empleado fue la encuesta, el cual estuvo constituida por 33 preguntas, las cuales ayudaron a obtener resultado de la investigación. Se aplicó la muestra seleccionando a 100 servidores públicos. El instrumento fue sometido al juicio de expertos para su validez de contenido, cuyo resultado fue aplicable. Asimismo, para la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach.

Los resultados de la investigación, se obtuvo mediante el estadígrafo de Rho de Spearman que es igual a ,367 esto indica que existe una correlación positiva débil entre las variables de estudio.

Palabras Clave: Gobierno electrónico, calidad de atención, sistema administrativo, administración pública.

Abstract

The present investigation was proposed with the objective of determining the relationship between electronic government and the quality of care in the administrative system of a highly complex public hospital. The research is of an applied type, whose paradigm was positivist, with a descriptive correlational research scope, non-experimental design and cross-sectional section. The quantitative approach was used, with the hypothetical deductive method.

The type of sampling used was simple random. The research instrument used was the survey, which consisted of 33 questions, which helped to obtain the result of the research. The sample was applied by selecting 100 public servants.

The instrument was submitted to expert judgment for its content validity, the result of which was applicable. Likewise, Cronbach's alpha was used for reliability. The results of the research were obtained using Spearman's Rho statistic, which is equal to, 367, this indicates that there is a moderate positive correlation between the study variables.

Keywords: Electronic government, quality of care, administrative system, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el mundo, han estado siempre vinculados a los sistemas de la administración pública, proporcionando herramientas innovadoras, esa interacción se ha denominado gobierno electrónico (GE), por el uso de las computadoras, interconexión, sistema informático y en particular el internet aplicado en los procesos internos como externos, con la finalidad de mejorar la gestión pública, haciéndola más eficiente, eficaz, transparente; buscando una mayor participación ciudadana, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2019, p. 4).

Los gobiernos emplean las TIC como importantes instrumentos para fomentar los procesos de la modernización del estado tratando de generar menos burocracia y más efectivo, con ello se busca promover una gestión transparente del sector público mediante la automatización de procesos administrativos, además de ofrecerles a los usuarios una mejor calidad de atención de los servicios para satisfacer las necesidades de los involucrados por medio de estas herramientas. OEA (2017).

Por otro lado, el GE a través de las TIC se toma como medio de apoyo para promover la articulación en los diversos sistemas donde se implementa la mejora de los procedimientos y procesos como la simplificación administrativa, presupuestos transparentes, rendición de cuenta, contrataciones públicas, registro de los proveedores, acceso a la información entre otros, que ayuda a tener mayor conocimiento en los temas sobre asuntos públicos a los ciudadanos. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC).

En América Latina en lo referente al GE indica que el estado tiene la finalidad de acercarse a los ciudadanos y fomentar su participación, para ello es necesario que exista una infraestructura tecnológica adecuada. El uso de las TIC en las últimas décadas ha ido apareciendo en la población a través de los equipos de cómputo, dispositivos móviles, internet, correo electrónico, aplicativos, redes sociales y otros. Todo ello, ha generado un avance en el proceso de comunicación entre los públicos y las instituciones, acortando de esta manera las barreras que antes impedían tal acercamiento. Sin embargo, aún no se podría hablar de triunfalismos frente a estos avances tecnológicos porque todo ello está relacionado

con el desarrollo económico, social y cultural de una nación, para lograr el objetivo de tener cada vez más cerca y de manera equitativa los sistemas de tecnologías e información con la población.

En Chile el empleo de las TIC es aplicadas haciendo el acceso al GE más transparente con la finalidad de optimizar los principios administrativos de eficiencia, eficacia, probidad, publicidad y transparencia en beneficio de la población como hace referencia Soto (2017 p. 310). A mediados del 2019 Ecuador logró avances significativos en el GE por medio del manejo de las TIC, mejorando los diversos servicios que brindan al ciudadano, evidenciado en un ahorro económico, reducción de tiempo en los procesos indicado por Suárez y Cedillo (2019).

En el Perú, en la década de los 90, se empieza a experimentar el cambio en lo económico, social y cultural, debido a la llegada de la tecnología digital. Es así, que el gobierno nacional empezó a incorporar equipos de cómputo en las entidades públicas de esta manera originando los cambios en la digitalización de los documentos, de la recordada máquina de escribir a la moderna computadora con sistema operativo de disco (DOS), iniciando así el reemplazo del archivo documentario de papel físico a lo digital. Unos años después se inaugura la primera cabina de internet, abriendo la interconectividad con el mundo virtual. Ya en el año 2000 se había masificado en el Perú el uso de tecnología incluido las entidades gubernamentales, que ya hacían uso de este avance mundial. En ese sentido, empieza la informatización del servicio público y o nuevo aporte y propuestas de mejora en la atención del ciudadano intentando ser cada vez menos burocrático, a fin de brindar un servicio de calidad y eficiencia.

La utilización de las TIC para la mejora de las actividades gubernamentales, ello dio origen para la reformar del estado donde se busca fomentar la transparencia y en la gestión pública. Se opta por establecer lineamientos para promover la masificación del acceso al internet, según Decreto Supremo N° 066-2001-PCM Diario Oficial El Peruano (2001, p 1). Nace la necesidad e interés de la innovación del estado por medio del uso de las TIC para agilizar los procesos, servicios e información hacia la ciudadanía y de esta manera hacer una nación más competitiva, transparente y aumentar el grado de eficiencia y eficacia a la gestión pública (ONGEI 2015, p. 4).

Una de las políticas nacionales destaca la del gobierno electrónico donde busca promover, facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos a la información y a los servicios. Como se puede observar el Perú ya se está dando el proceso de transformación digital y por ende todos los sectores que la integran, así como el Ministerio de Salud (MINSA) ya que por medio del uso de las TIC se vuelve un importante instrumento de información, además de ser un aliado en la mejora de la calidad atención como se viene dando en telesalud, citas médicas en línea, receta electrónica, certificado de defunción en línea, entre otros, que han ayudado a maximizar y agilizar el adecuado acceso al uso y gestiones digitales permitiendo una mejor disponibilidad de información que conlleva al análisis de datos y concluya a una mejor toma de decisiones. MINSA (2020 p 10.).

El MINSA por medio de la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI), busca la implementación de los sistemas de información dando soporte y orientación en componentes necesarios de infraestructura, planeamiento, monitoreo, evaluación y capacitación al recurso humano, permitiendo la gestión de trámites de manera rápida, reduciendo tiempo, costos y buscando una mayor sostenibilidad. Asimismo, las TIC permiten contar con sistemas para las áreas asistenciales y administrativa, que ayudan a tener una mayor precisión en los datos que se manejan para la obtención de un mayor panorama más objetivo de la salud pública de los diversos niveles de gestión.

El hospital público de alta complejidad, entidad que depende del MINSA, forma parte de esta transformación digital, reconociendo la importancia del GE, enmarcada en la política de modernización del estado, y tiene el compromiso de implementar los componentes que rige el modelo de gestión documental por medios de las nuevas medidas de simplificación administrativa según el D.L. N° 1310, que busca optimizar los procesos de gestión administrativa, con rapidez, seguridad, control y ahorro de recursos económicos y financieros, mediante el uso del Sistema de Gestión Documental (SGD).

El hospital público de alta complejidad mediante las TIC busca fortalecer la calidad de atención en los servicios asistenciales como administrativos, por medio de la aplicación del SGD, sin embargo hasta el momento en esta institución que tiene ocho años de funcionamiento no aplica el uso de las TIC en todos sus procesos, es así como se puede observar la limitación en la falta de equipos

tecnológicos, servidor no acorde a la necesidad institucional por la alta demanda de usuarios externos e internos generando limitaciones en la interacción para desarrollar los procesos que permitan un mejor servicio al ciudadano. De igual forma la carencia social en educación y costumbres que por cultura no permiten que los padres de los niños que buscan atención en una entidad hospitalaria pediatra, puedan acceder de una manera rápida y oportuna al servicio de la salud de sus pequeños hijos. Y deben generar estrategias de información, comunicación, que brinde una mejor calidad al usuario a través del uso de la tecnología digital, es lo que prima actualmente en el mundo y no siendo ajenos a ello.

En ese marco, el hospital público de alta complejidad presenta problemas con el equipamiento de sus equipos de cómputo, debido a que tienen más de once años de antigüedad y aún no son renovados, esto genera dificultad, provocando sistemas lentos por la poca capacidad de almacenamiento de los equipos y la difícil resolución por falta de repuestos en el mercado, dejándolos inoperativos. Por otro lado, el hospital público de alta complejidad ya se encuentra implementado el GE por medio de las herramientas de las TIC en varios de sus procesos como acceso amigable de su página web, citas en línea, atención mediante video llamada, así como en la áreas administrativas el sistema del SGD para la parte documentaria, procesos logísticos, entre otras actividades, pero aún presenta uno de los problemas álgidos como es la digitalización de la historia clínica, debido a la falta de un servidor adecuado, que soporte tal cantidad de información que ellas contiene, sumado a la alta demanda de pacientes que acuden por servicios de salud.

De acuerdo al escenario expuesto el planteamiento general, es el siguiente:
¿Existe relación entre el GE y la calidad atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad? En cuanto a los problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la dimensión externa y la calidad atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad?; b) ¿Qué relación existe dimensión interna y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad?; c) ¿Qué relación tiene la dimensión relacional y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad?

Una justificación según Hernández-Sampieri y Mendoza, (2014 p.396) son argumentos que se quiere probar con la finalidad de obtener un conocimiento de ello. La justificación va a permitir tener un nuevo panorama acerca de la relación entre el GE y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad, el cual puede ayudar a posteriores en la toma de decisiones y planes de mejora para la gestión institucional.

La justificación teórica para Bernal (2010, p. 106), se refiere al análisis y descripción de los temas relacionados a la investigación los cuales permitirán un contraste entre los resultados obtenidos; en ese sentido, la investigación permitirá dar a conocer cómo a través del GE y sus diversas herramientas tecnológicas permitirán implementar un mejor servicio y con ello el acercamiento a la población.

En la justificación metodológica, hace referencia las acciones desarrolladas en la investigación para establecer aportes nuevos, generar conocimiento válido y confiable (p. 107). Asimismo, se desarrolla por medio de instrumentos adecuados que lleven a formar un juicio fiable demostrando su validez, por medio de ellas generarán mayor conocimiento. Esta investigación utilizó el proceso científico, donde se planteará el problema, objetivos e hipótesis, así como un instrumento el cual será cotejado por los expertos a fin de demostrar su confiabilidad Méndez (2012).

Por otro lado, la justificación práctica considera que al final del estudio de la investigación se obtiene conclusiones y mediante ellas se resuelve la problemática planteada o se brinda alternativas estratégicas que puedan contribuir a mermar el problema descritos por Méndez (2012 p. 106). Al finalizar la investigación se concluirá en la relación de las variables de estudio, poder brindar conclusiones y recomendaciones relacionadas a las variables de investigación, por medio de ello, se visionará un panorama para la toma de decisiones que se presenten al momento de utilizar las herramientas tecnológicas brindadas por el GE y como la calidad de atención se ve reflejado en el sistema administrativo.

Por último, la justificación legal de la presente investigación, se sustenta con el DL N° 1412 donde se aprueba la ley de gobierno digital, Ley 26300 sobre los derechos de participación y control ciudadano, Ley 27658 sobre el marco de modernización de la gestión del estado.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el GE y la calidad de atención del sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. En referente a los objetivos específicos se tiene 1) Determinar la relación entre la dimensión externa y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad; 2) Determinar la relación entre la dimensión interna y la calidad de atención del sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad; 3) Determinar la relación entre la dimensión relacional y la calidad de atención del sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

La hipótesis general de la investigación es: Existe relación positiva y significativa entre GE y la calidad atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. En cuanto a la hipótesis específica se empleó las siguientes a) Existe relación positiva y significativa entre la dimensión externa y la calidad de atención del sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad; b) Existe relación positiva y significativa entre la dimensión interna y la calidad de atención del sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad; c) Existe relación positiva y significativa entre la dimensión relacional y la calidad de atención del sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios previos relacionadas con las variables identificadas en las investigaciones anteriores por diversos autores a nivel internacional, las que se basan en el análisis del gobierno electrónico como sostiene Guevara y Aquituari (2019), su objetivo fue el determinar la relación del GE y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental de tipo correlación transversal. La muestra seleccionada estuvo conformada por 338 pobladores. El investigador indica que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, obteniendo como resultado estadístico que el GE tiene una relación positiva alta ($Rho = 0.998$) y significativa de 0.000 menor que 0.05 .

Asimismo, se tuvo el aporte de Anchundia (2014), su investigación estuvo orientada a identificar la relación entre el GE y la gestión de calidad en municipalidad de Ecuador. El tipo de investigación fue de nivel descriptivo correlacional, de corte no experimental y transversal. Su muestra estuvo conformada por 240 colaboradores y obteniendo resultados de las variables por medio de pruebas estadísticas de Rho de Spearman igual a $0,751^{**}$. Concluyó que es responsabilidad del gobierno de Ecuador el fortalecer las instituciones estatales por medio de los sistemas digitales, permitiendo la modernización de la gestión y de esta manera logra que el ciudadano se beneficie de la tecnología haciendo más ágiles los servicios que brinda las entidades gubernamentales.

Por otro lado, Cerezo (2018) buscó determinar relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la Unidad Judicial Multicompetente Vinces – Ecuador, fue el objetivo principal de la investigación donde se aplicó el método cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, muestra compuesta por 50 colaboradores. Utilizó pruebas estadísticas correlacionales de Rho de Spearman de $0,716^{**}$ ($Sig.= 0.000 < 0,01$), afirma una correlación alta, directa y significativa a nivel 0.01 . Se finalizó que entre ambas variables desarrolladas la primera es poco adecuada con 42% y con un nivel adecuado de 58% para la calidad de atención, dando a entender que debería mejorar los procedimientos para hacerlos más dinámicos y amigables tanto al personal como a los usuarios que utilizan sus servicios, así también la entrega de información de manera oportuna y transparente.

También se cuenta con el aporte de García (2020), el cual tuvo como objetivo principal el establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de las unidades de primer nivel del Seguro Social Campesino Guayas - Ecuador. La investigación es de diseño descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra constó con 42 personas. La demostración de hipótesis se empleó la prueba no paramétrica Rho Spearman, aplicada a la muestra, con resultado de correlación de 0.692 (correlación moderada y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, es decir, se acepta la hipótesis del investigador.

Por otro lado, Salcedo (2020) refiere como objetivo el determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional. La información recolectada se dio por medio de la encuesta. Finalizó que la calidad de atención y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva moderada con un resultado de Rho Spearman de 0,542**; significativa entre las variables y con una significancia bilateral de $p < 0,01$.

Por otro lado, en investigaciones de autores nacionales se cuenta con el aporte de Montero (2017), cuyo objetivo fue comprobar como el GE a través del uso de las TIC se encuentra asociado a la eficiencia y eficacia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar. La metodología empleada fue no experimental, transeccional, con diseño descriptivo, correlacional. Con una muestra de 138 participantes, utilizando Rho de Spearman obteniendo un valor de 0,848, y el p-valor fue de $0,000 < \alpha = 0.05$. En el municipio donde se ha implementado el GE por medio del uso de las herramientas de las TIC, ha llegado al cumplimiento de un 80% y 90% de las metas propuestas en su periodo de tiempo. Se apreció que el uso de las TIC fomenta una mayor respuesta positiva en el desempeño de las metas propuestas y esto genera un mayor compromiso de la gestión municipal y mejoras de las acciones tecnológicas necesarias para llegar al óptimo 100% esperado.

Se suma a ello Aedo (2021) manifiesta como precisar la incidencia del GE en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco. Su trabajo de investigación fue un método hipotético deductivo, nivel correlacional causal, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental con corte transversal, utilizando

como instrumento escala de Likert. Siendo la base de medida Rho de Spearman de 0.614 de correlación. Concluyó que existe correlación moderada y de significancia ,000 en el nivel 0,01. Los encuestados percibieron que el GE incide sobre la modernización de la gestión debido al uso de las TIC en el gobierno regional, ello favorece una gestión moderna en beneficio del ciudadano.

Asimismo, Cáceres y Valdivia (2018), indican el determinar la relación del GE y la gestión administrativa. Presenta una investigación de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. Los participantes fueron 29 colaboradores de la subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa. En esta investigación se obtuvo correlación positiva moderada de Rho Spearman de 0.495, y significancia $p_valor = 0.006 < 0.05$. Se concluyó, ambas variables interaccionan de forma constante para el desarrollo de objetivos. Sostuvo que es necesario implementar medidas en base a lo estudiado y a fin de ofrecer un servicio moderno y ágil a su población externa como interna de la institución gubernamental y fortalecer el uso de las TIC como herramientas, a fin gestionar o agilizar los trámites documentarios y de esta manera contribuir a la modernización del Estado.

También Vela (2020), planteó el objetivo de como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, la técnica empleada es de tipo no experimental, su alcance es temporal, transversal y de tipo descriptivo correlacional, con 245 participantes. Obtuvo como resultado el coeficiente de Rho de Spearman de 0,518, existiendo una correlación positiva moderada media. Concluyendo la gestión administrativa incide en gran medida en la calidad de atención en los servicios brindados por la institución hospitalaria; es decir, la entidad necesita cambiar y mejorar la infraestructura y los servicios que ofertan, por lo cual depende de la administración el mejorar los estándares de la calidad de atención que la población requiere.

Manifiesta Torres (2020), la investigación presentada tuvo como objetivo el establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención en una institución estatal en la ciudad de Trujillo. El estudio presentado fue no experimental, correlacional causal y descriptiva. Con un muestreo de 35 servidores públicos, se demostró la influencia muy buena y significativa entre las variables de estudio sobre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, cuya correlación

Rho de Spearman fue de ,855 y una significancia alta en el nivel 0,01. Todo ello, llega a la conclusión que debido a la constante supervisión de los procesos y procedimientos permiten mejorar los flujos y esto a la vez influye en la atención de calidad que brindan a los ciudadanos que acuden. Además, la preocupación por reforzar la capacitación al personal permite mejorar sus habilidades, esto también incide en la percepción de la calidad que recibe el usuario ante la necesidad de un servicio.

En lo referente las bases teóricas para la investigación de la variable de GE se presentarán apreciaciones de diversos autores, ayudando a comprender el análisis de las mismas. La OEA (2017) indica que mediante el uso de las TIC favorece los procesos y la transparencia y de esta manera lograr un estado más eficiente y moderno. Se suma al estudio OSEI (2017) refiriendo que el GE se potenciará de acuerdo a como se vaya transformando las instituciones gubernamentales en el mejoramiento de los accesos digitales de sus servicios, el uso eficiente de sus recursos y lograr una buena calidad de atención; además de brindar una infraestructura tecnológica y conectividad a zonas alejadas.

Por otro lado, se encontró a Rincón y Vergara (2017), considera que por medio del uso de las TIC favorecerá a los sistemas de administración pública, debido a la utilización de sistemas informáticos que contribuyen a mejorar la productividad, facilita las operaciones, reduce los tiempos y costos; además de buscar el acercamiento de la población haciendo más accesible a los servicios públicos (p. 11).

La *dimensión externa*, como lo plantea Rincón y Vergara (2017).se encuentra relacionada a los servicios que presta la entidad gubernamental a los ciudadanos por medios de herramientas tecnológicas que van de la mano con la utilización de las TIC, Asimismo, Cardona (2014), hace referencia sobre la interrelación de los ciudadanos con el uso de las diversas plataformas digitales, las cuales se complementan con información de correo electrónico, foro, chats, servicios de mensajería, redes sociales entre otros.

Esta dimensión se encuentra compuesta por los siguientes indicadores a) *Canal de información y comunicación*: Se permite el intercambio de información entre el estado y la población, indica Toro-García et al., (2020, p. 92), b) *Nivel de interacción*: Empleo de las TIC a través de sus diversas herramientas que facilitan

la labor haciendo la gestión más ágil, abierta y transparente (ídem, 2020), c) *Nivel de servicio*: Se refiere a la forma de información unidireccional, es decir, el estado dispone para que el ciudadano tenga la información requerida, así como bidireccional, donde el ciudadano puede remitir información sobre sus necesidades y consultas que requiere una respuesta del estado, según Fernández (2020).

La *dimensión interna*: describe como la administración pública busca integrar las TIC en su entorno interno, y por medio de ellas reestructurar los procesos administrativos adaptándolos a sus labores organizacionales, así como los entrenamientos a los colaboradores de las nuevas tecnologías de comunicación a implementarse, y esto se reflejará ofreciendo una mejor visión de los servicios que se brinde por medio de estas herramientas como menciona Rincón y Vergara (2017).

En esta dimensión trata del impacto en la gestión pública y de las instituciones que la comprenden, en tal sentido, mediante la resolución directoral u otro documento donde se propone el inicio de la fase de producción del Sistema de Gestión Administrativa – SGD, sistema que brinda registro y acceso de diversos documentos, así como de los información requerida por los ciudadanos a la institución, presentada mediante el sistema de trámite documentario electrónica, además de facilitar y agilizar la información entre las oficinas usuarias.

Los indicadores de esta dimensión: a) *Nivel de adaptación*, el cual se va dar por el personal que labora en la entidad y la manera como este se relaciona con la nueva de formar de desarrollar sus funciones es mencionado por Fernández (2020), b) *Gestión administrativa*, debido al uso de las TIC, propiciando a que los servicios sean más accesibles, seguros, dinámicos y de fácil acceso entre áreas de una institución, ciudadanos instituciones públicas, manifestado por Gasanova y Stofkova (2017).

En la *dimensión relacional*, viene hacer la más amplia del GE, debido a la interacción e intercambio de información, recursos, servicios entre otros, que se generarán en la entidad, así como con otras instituciones favoreciendo los procesos de manera ágil y oportuna. Los indicadores vienen hacer: a) *Servicio*, por el empleo de TIC siendo efectividad, refiere Ripalda (2019), b) *Transparencia*, medio por el cual la persona se desenvuelve en un ambiente confiable y seguro mediante la utilización de las herramientas digitales, según Fernández (2020).

Se puede evidenciar que el GE se relaciona de una manera que por medio de ella brinda soporte informático, comunicacional y con ello se brinda un mejor servicio y por ende incrementa la calidad, es por ello que esta investigación busca saber si el GE tiene la facultad de evidenciar los indicadores de calidad, refiere Fontalvo et al., (2020).

En lo referente a las bases teóricas de la variable de estudio calidad de atención, indica Echeverry (2014), que la filosofía de la calidad conlleva a involucrar a las personas de una institución, en un proceso de mejora constante, permitiendo que explore su potencial personal y con ello lo lleve a la práctica profesional en su ámbito laboral, de esta manera sean beneficiados los entornos internos como externos donde se interactúa. Asimismo, Kabanova y Vetrova (2018), donde manifiesta el importante compromiso de las instituciones del estado como parte de brindar una mejor calidad de atención a los ciudadanos; es decir se busca ofrecer servicios encausados a satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, Barrutia y Egoavil (2020), refiere sobre la calidad de atención, trata de brindar un servicio o producto de manera eficiente y adecuada al usuario que lo requiera y espera obtener el mayor beneficio, esto permite la obtención de mejores índices de lo referente a lo que el usuario espera, en resumen, las razones que permiten mejorar la calidad son la garantía para que el usuario obtenga el mayor beneficio.

En las dimensiones de la variable calidad de atención va a permitir alcanzar un servicio de atención eficiente y oportuno generando en el usuario índices de satisfacción refiere Vargas y Aldana (2014), dan a conocer sobre la importancia que las entidades públicas deben de cumplir para ofrecer una mayor calidad de atención a los usuarios que buscan sus servicios manifiesta Janita y Miranda (2018, p. 1), en el artículo publicado da cuenta sobre las como las instituciones gubernamentales pueden mejorar su calidad de atención por medio de los servicios digitales.

En la *dimensión de confiabilidad*, la capacidad del trabajador para producir familiaridad y fiabilidad a los usuarios, haciendo su labor de manera eficiente y honesta. Los indicadores que representan: a) Conocimiento del servicio y b) Confianza del proceso. En la *dimensión de responsabilidad*, contiene los indicadores: a) Capacitación y b) Plazo de entrega.

La siguiente *dimensión seguridad*, para Dávila et al., (2012), es un compendio de diversos elementos que garantizar una información oportuna a mantener a los usuarios satisfechos con el servicio brindado, así como también el conocimiento, profesionalismo y respeto empleados, como la habilidad para generar compromiso y confianza. Los indicadores que integran esta dimensión: a) Desempeño del servicio, b) Información oportuna.

En la *dimensión empatía*, relacionada con la forma de atención personalizada que brinda la entidad a través del personal a sus usuarios, es la capacidad de sentir los sentimientos de otras personas y reconociendo como afín lo que otra persona estaría sintiendo. Los indicadores que la integran: a) Conocimiento del proceso y b) Solución del problema.

Por último, en la *dimensión de bienes tangibles*, en este punto se describe la infraestructura física de la institución, el personal, los materiales e insumos utilizados, así como los equipos tecnológicos empleados, conformado por los indicadores siguientes: a) Instalaciones físicas y b) Equipos tecnológicos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación será de tipo aplicada, la cual se basará en conocimientos adquiridos según lo expuesto por Muñoz (2015, p. 86), debido a que se abocará a problemas determinados y con características particulares como lo describe Tamayo (2004, p. 43).

La investigación se desarrolló mediante el paradigma positivista, el paradigma objetivista y explicativo el cual provee soporte a las investigaciones que tienen como finalidad contrastar hipótesis por medio de instrumentos estadísticos para definir variables con datos establecidos, verificables y medibles sobre el tema investigado, según Ramos (2015 p.10).

Los aspectos ontológicos, se refiere al estudio de la realidad o lo esencial de las cosas, en donde se plantea qué es, cómo es y cómo es posible, esto lleva a decir como construye o reconstruye una realidad social, la cual permite abordar el tema de la investigación y por medio de ello se identifica el paradigma al revelarse la creencia que defiende el investigador en referencia al contexto de la investigación, refiere Aguilar (2012 p. 209).

Se trata cómo se conoce el entorno, desde un paradigma específico, es decir, trata de establecer la relación entre el sujeto que desea saber, él analiza, evalúa y critica la problemática planteada y el proceso donde se desarrolla la misma, manifestado por Aguilar (2012 p. 210). También se puede decir, que la conformación de la investigación va de un periodo histórico, político, económico, geográfico, costumbres, entre otros, lo cual está sujeto a cada investigador, mencionado por Bracho y Ureña (2012 p. 20), en este caso la investigación se trata de conocer como el gobierno electrónico puede llegar a influenciar en la calidad de atención en el sistema administrativo.

El nivel de alcance de la investigación es descriptivo correlacional, por medio del cual se busca analizar las variables de la interrelación, la información recolectada es de un grupo de personas que se le aplicará los cuestionarios en el hospital público de alta complejidad y de acuerdo a eso se procederá a analizar y describir las interrelaciones, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p 178).

El diseño de investigación es no experimental y corte trasversal, debido a que las variables no se deberán manipular ni provocar intencionalmente por el

investigador; es decir solo se analizará en su estado original según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.174), asimismo como parte del diseño se tiene el corte transversal debido a la información recabada en un determinado periodo específico de la población de estudio.

También presenta un enfoque de investigación cuantitativo, por lo que se utilizará instrumentos estadísticos y numéricos, viene hacer un análisis positivista por medio de previas búsquedas, afianzando y estableciendo modelos de población, refiere Bernal (2010 p. 60).

El método de investigación desarrollado será el hipotético deductivo, vienen de conceptos generales y deberán ser validadas de acuerdo al contexto actual para exponer escenarios específicos según Sánchez (2019, p.108). Procedimiento donde se busca rebatir las hipótesis induciendo conclusiones, las cuales se deberán comprobar con los hechos, según Bernal (2010 p. 60).

3.2. Variables y operacionalización:

La variable viene hacer un componente que se puede transformar y cuya modificación es apta de ser medida, refiere Hernández et al., (2014). Por otro lado, se puede decir que la operacionalización se da mediante la descomposición de la variable hasta obtener indicadores medibles, ello permitirá calcular la mayor cantidad de información de la misma (p.114). Los aspectos se van a considerar en la operacionalización de la variable siendo: Definición conceptual, operacional, indicadores y escala de medición.

Definición conceptual la investigación presenta la variable gobierno electrónico, se define conceptualmente según Rincón y Vergara (2017), considera que por medio del uso de las TIC favorecerá a los sistemas de administración pública, debido a la utilización de sistemas informáticos que contribuyen a mejorar la productividad, facilita las operaciones, reduce tiempos y costos; además, buscar el acercamiento a la población haciendo más accesible a los servicios que brinda el estado.

Definición operacional se analiza específicamente las dimensiones e indicadores de esta variable, siendo tres dimensiones siendo: a) Dimensión externa, b) dimensión interna y c) dimensión relacional.

En cuanto a los *indicadores* de la variable GE se establecieron para cada dimensión: Dimensión externa con indicador de canales de información y

comunicación, nivel de interacción y nivel de servicio; dimensión interna sus indicadores nivel de adaptación y gestión administrativa y c) dimensión relacional con indicadores de un mejor servicio y transparencia.

Escala de medición se utilizará en la presente investigación una medición ordinal bajo la escala de Likert, estará interpretada por los valores (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, a fin de poder constituir los valores cuantitativos a la información brindada y obtenida de los servidores públicos del hospital público de alta complejidad.

Definición conceptual de la variable calidad de atención indica Janita y Miranda (2018), como las instituciones gubernamentales pueden mejorar su calidad de atención por medio de los servicios digitales.

Definición operacional, analizarán sus dimensiones con sus determinados indicadores: a) Dimensión de confiabilidad, b) Dimensión de responsabilidad, c) Dimensión seguridad, d) Dimensión empatía y e) Dimensión bienes tangibles.

En cuanto a los *indicadores* de la variable calidad de atención se establecieron para cada dimensión: a) Dimensión de confiabilidad: conocimiento del servicio y confianza del proceso; b) Dimensión de responsabilidad: capacitación y plazos de entrega; c) Dimensión seguridad: Desempeño del servicio e información oportuna; d) Dimensión empatía: conocimiento del proceso y solución del problema y e) Bienes tangibles: Instalaciones físicas y equipo tecnológicos.

En cuanto a la escala de medición se utilizará en la presente investigación una medición ordinal bajo la escala de Likert, estará interpretada por los valores (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, a fin de poder constituir los valores cuantitativos a lo manifestado por parte de los servidores públicos del Hospital público de alta complejidad.

3.3. Población, muestra y muestreo:

La población es un conjunto de casos con similares peculiaridades indica Hernández et al., (2014, p.96), la investigación estará constituida por 255 servidores públicos del hospital público de alta complejidad, de las jefaturas administrativas, jefaturas médicas, así como de enfermería, coordinadores de áreas y personal especialista administrativo o la que haga sus veces.

Criterios de inclusión: Es una tipología de un conjunto de sujetos que conforman la población con determinadas peculiaridades y tienen concordancia con

la problemática de la investigación, refiere Otzen y Manterola (p. 227); en ese contexto, se tomará en cuenta al personal profesional, técnico y auxiliar administrativo, así como personal asistencial que se encuentre ocupando una jefatura o coordinación médica, bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), nombrados, locadores de servicio y personal tercero natural, que tengan vínculo laboral mayor a seis meses.

Criterio de exclusión: Es un grupo de individuos que pueden influir con la calidad de los resultados y no se deben incluir por no contribuir a la investigación; en esta parte no se considera al personal que se encuentre de vacaciones, licencia y personal que tengan menos de seis meses de laborando en la institución, eso refiere Otzen y Manterola (p. 227).

La *muestra* según menciona Sánchez et al., (2018), viene hacer un subgrupo extraídos de la población, que permitirá la obtención de información. Asimismo, se trata de una selección determinada de la población, por medio del cual se obtendrá información relevante por medio de las variables empleadas en la investigación, según lo señala Bernal 2010 (p.161). En este caso, de la población de estudio correspondiente a los colaboradores del Hospital público de alta complejidad, se obtuvo una muestra de 100 colaboradores, los que participarán de la investigación.

El *muestreo*, viene hacer cuando todos los integrantes de la población tienen la igual posibilidad de ser seleccionados según Hernández et al., (2014), es decir, se tomará el muestreo aleatorio simple con elección al azar donde los colaboradores tendrán las mismas posibilidades de ser elegido para participar en la muestra representativa de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La *técnica* empleada en la investigación fue la encuesta, permitió compilar datos por medio de interrogantes y con ello es obtendrá información refiere Bernal 2010 (p.194). Se suma a la definición Tamayo y Tamayo 2008, (p. 24), indicando que por medio de ella se dará respuesta a la problemática descrita de acuerdo a las variables de estudio. Además, se debe concebir apropiadamente el diseño correcto para el uso del cuestionario la técnica de recolección manifiesta, Hernández-Sampieri y Mendoza 2008 (p.554).

El instrumento será el medio por el cual se recolectará y contendrá la información obtenida,

donde se extraerá las conclusiones y/o recomendaciones respecto a los objetivos trazados en la investigación de estudio Bernal 2010 (p. 236). Es este caso se elaboró un cuestionario, el cual contiene diversas interrogantes de las variables GE y calidad de atención. Señala también que se puede emplear dispositivo ya sea en papel o digital, mediante el cual se recurrirá para conseguir información, de acuerdo con Arias 2016 (p.67). El instrumento que se empleará cuestionarios no digitales, con ello se busca obtener información sobre las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Se aplicará la encuesta a los servidores públicos de un hospital público de alta complejidad, elegidos de manera aleatoria. Empleará la escala de Likert para determinar las respuestas a indicar por la población de estudio en un margen de 1 a 5.

La *recolección de datos* según Palella y Martins (2017), se refiere a los recursos por medio del cual es investigador pueda recabar información para lograr propósito. Se suma a Hernández y Ávila (2020), quien indica la recopilación de datos serán relacionados con técnica de investigación a realizar.

La *validez* de contenido es una de las categorías imprescindibles de los instrumentos, ya que por la utilización de ellos se mide de manera real y exacta la variable propuesta en la investigación, es decir, corresponde a las preguntas que detallan en el cuestionario siendo precisas para los indicadores de las variables propuestas, según Hernández-Sampieri y Mendoza 2014 (p.229). Para acreditar que el instrumento es válido, fue debidamente revisado por tres expertos del campo: Leonardo Miguel Kaseng Veas, magíster en gestión pública; Godofredo Pastor Illa Sihuincha, doctor metodólogo e investigador y Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio, doctor metodólogo e investigador.

En ese sentido, para que el cuestionario tenga la validez requerida se debe emplear prueba piloto, donde participaran 23 colaboradores de un hospital público de alta complejidad, los cuales tienen características similares a la muestra de la investigación.

La *confiabilidad*, es otra categoría indispensable al momento de emplear esta herramienta, es decir, su aplicación al mismo sujeto deberá provocar los mismos efectos consistentes y coherentes en la muestra, refiere Hernández-Sampieri y Mendoza 2014 (p.228). Además, señala sobre el grado de seguridad de los puntajes que se van a obtener por el mismo grupo de la investigación. Los

resultados serán entre 0 a 1, obtenido un mejor resultado cuanto más acerca este a la unidad.

En ese sentido, se utilizó la prueba piloto, en la cual intervinieron 23 colaboradores, permitiendo recolectar la data validar el cuestionario, la misma que fue procesada para conocer la fiabilidad del instrumento, en donde se obtuvo en la variable GE 0.800 de Alfa de Cronbach y en la variable de calidad de atención 0.883 de Alfa de Cronbach.

Además, en el margen de confiabilidad establece que 0 refleja que existe una nula confiabilidad y el valor uno indica un máximo de confiabilidad. El coeficiente Alfa calcula la correlación entre las preguntas y respuestas por medio del análisis de perfil entre ambas; con ello, se ejecuta una correlación.

3.5. Procedimientos

Se realizará el procedimiento de recolección de información se apeló al diseño de instrumentos que admitieron valorar las variables, se procedió al diseño de un cuestionario medible en escala de Likert. Procedió a validación del cuestionario por parte de tres expertos, quienes notificaron su conformidad para comprobar el grado de confianza mediante prueba piloto aplicada para las variables GE y calidad de atención obteniendo un Alfa de Cronbach, se efectuó la aplicación física del instrumento por medio de la encuesta, por último se creó la base de datos, codificando e ingresando todos los datos conseguidos en el programa informático SPSS V. 25 y por medio del cual se diagnosticó la situación de las variables de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al procedimiento y análisis de los datos será de tipo aplicada en un nivel descriptivo – correlacional, estableciendo un diseño no experimental con un corte transversal, estableciendo un enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. En esta parte el procedimiento y análisis de datos, se elaboró base de datos, la cual permitió codificar tanto los niveles como los rangos de acuerdo con la lista; luego de analizar de la data planteada se elaboró los reportes estadísticos mediante el software SPSS V. 25; además indicar que se elaboró tablas de frecuencia con el propósito de realizar la interpretación descriptiva. Asimismo, acudió a la media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variabilidad. De esta manera poder realizar el análisis correlacional y subsecuente contrastación de

hipótesis, se recurrió la prueba de normalidad no paramétrica de Rho Spearman. Posteriormente se realizó la contrastación de hipótesis, luego de ello la discusión de los resultados obtenidos y con nuestros antecedentes.

3.7. Aspectos éticos

Aquí se tuvo en cuenta con cumplir irrestrictamente todas las normas indicadas y señaladas por la Escuela de Posgrado de la universidad donde se presentará el trabajo de investigación, así como la rigurosidad de la aplicación del proceso metodológico de la investigación.

Con respecto a la confidencial, cabe resaltar que no existe nombres en ninguno de los instrumentos que fueron codificados, siendo manejo exclusivo de la investigadora, manteniendo en el anonimato la información, tal y como establece el Título IV de la Ley N° 29733 sobre la protección de datos personales”. Asimismo, la presente investigación respeta la autoría haciendo debido uso de las normas APA 7 edición, adicionalmente se incluye la prueba de antiplagio, la cual será realizada a través de un programa especializado en tal función.

IV. RESULTADOS

La estadística descriptiva de los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a 100 colaboradores de un hospital público de alta complejidad, donde en la tabla 1 se puede evidenciar que el GE es percibido con 20.0% en un nivel regular y un 80.0% de los encuestados con nivel eficiente. Por otro lado, se observa los resultados de la D. Externa donde un 33.0% consideran regular el GE y un 67.0% en nivel eficiente; para la D. Interna un 22.0% señala como regular y el 77.0% la encuentra eficiente, aunque hay un 1.0% que percibe que es deficiente, finalmente tenemos a la D. Relacional siendo un 15.0% en nivel regular y el 85.0% considera eficiente. Entonces se puede precisar que el GE en sus diversos espacios donde se desarrolla se emplea de manera eficiente.

Tabla 1, Distribución de frecuencia de la variable GE y respectivas dimensiones

	VI. Gobierno electrónico		D1. Externa		D2. Interna		D3. Relacional	
Nivel	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0	0	0	1	1.0	0	0
Regular	20	20.0	33	33.0	22	22.0	15	15.0
Eficiente	80	80.0	67	67.0	77	77.0	85	85.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Nota: Tomado del SPSS V. 25

Asimismo, se utilizó el instrumento de investigación aplicado a 100 encuestados de un hospital público de alta complejidad, donde en la tabla 2 refleja en la variable calidad de atención es percibida como regular por un 53.0% y buena con un 47.0%. También resalta los resultados en la D. Confiabilidad, los encuestados opinaron un 67.0 % es regular y el 33.0% la considera bueno; en la D. Responsabilidad el 67.0% considera que es regular y el 33.0% opina que es buena; para la D. Seguridad un 65.0% manifiesta estar en un nivel regular y el 35.0% lo percibe como bueno; en la D. Empatía un 49.0% refiere que es regular, mientras el 51.0% lo considera bueno y en la D. Bienes tangibles, el 49.0% expresa que es regular y el 51.0% que es bueno; cabe señalar, en ninguna de los niveles mencionados no se evidencio algún porcentaje negativo (malo). Entonces se puede decir, la calidad de atención es considerada como regular, mientras que la

confiabilidad, responsabilidad y seguridad están en un nivel regular, y la empatía, así como los bienes tangibles es buena.

Tabla 2. *Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención y respectivas dimensiones*

Nivel	VD. Calidad de atención		D1. Confiabilidad		D2. Responsabilidad		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Bienes tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	53	53.0	67	67.0	67	67.0	65	65.0	49	49.0	49	49.0
Bueno	47	47.0	33	33.0	33	33.0	35	35.0	51	51.0	51	51.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Nota: Tomado del SPSS V. 25

4.1 Análisis Inferencia

Se empleó para el análisis inferencial la prueba de normalidad entre las variables de investigación, así como de sus concernientes dimensiones, por ello se consideró utilizar a Kolmogorov Smirnov, debido a que se obtuvo una muestra de 100 colaboradores, alcanzando un resultado de $p=0,000 < 0.05$; en ese sentido, se admite la hipótesis alterna, reconociendo que la distribución de las variables no persigue una distribución normal. Utilizó el estadígrafo Rho de Spearman para observar la muestra no paramétrica en base a las hipótesis descritas, como determinar el nivel de correlación entre las variables y dimensiones investigadas.

Prueba de hipótesis general

Se evidencia en la tabla 3, un nivel de influencia significativa entre el GE con la calidad de atención, con coeficiente correlacional mediante el estadígrafo Rho de Spearman de ,367 positivo, teniendo en cuenta el resultado hace referencia que consta de una correlación positiva débil entre las variables. Asimismo, el nivel de significancia es 0.000, siendo menor a 0.05, ello admite como válida la hipótesis alterna plantea para las variables investigadas en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

Tabla 3. Prueba de hipótesis general

			Gobierno electrónico	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.367**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.367**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Nota: Tomado del SPSS V. 25

Prueba de hipótesis específica 1

Se observa en la tabla 4 el análisis estadístico realizado, en donde se evidencia un nivel de influencia significativa entre la dimensión externa con la calidad de atención, un coeficiente de correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman de ,200 positivo, el resultado hace referencia sobre la presencia de una correlación positiva débil entre las variables. Obteniendo un nivel de significancia es 0.046, siendo menor a 0.05, dando como válida la hipótesis alterna plantea para las variables investigadas en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 1

			Externa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Externa	Coeficiente de correlación	1.000	.200*
		Sig. (bilateral)		0.046
		N	100	100
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.200*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.046	
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Tomado del SPSS V. 25

Prueba de hipótesis específica 2

En la tabla 5 se aprecia el análisis estadístico obtenido en donde se demuestra un nivel de influencia significativa de la dimensión interna con calidad de atención, con un coeficiente de correlación por medio del estadígrafo Rho de Spearman de ,291 positivo, el resultado hace referencia sobre la presencia de una

correlación positiva débil considerable entre variables. Asimismo, consta de un nivel de significancia es 0.003 menor a 0.05; entonces se admite dar como efectiva la hipótesis alterna plantea para las variables de la investigación en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 2

			Interna	Calidad de atención
Rho de Spearman	Interna	Coeficiente de correlación	1.000	.291**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	100	100
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.291**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	100	100

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

Nota: Tomado del SPSS V. 25

Prueba de hipótesis específica 3

Se observa en la tabla 6 el análisis estadístico alcanzado en donde se demuestra un nivel de influencia significativa de la dimensión relacional con calidad de atención, con un coeficiente de correlación por medio del estadígrafo Rho de Spearman de ,388 positivo, el resultado hace referencia sobre la presencia de una correlación positiva moderada entre variables. También se puede apreciar el nivel de significancia es 0.000 menor a 0.05; entonces se conviene dar como efectiva la hipótesis alterna plantea para las variables de la investigación en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3

			Relacional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Relacional	Coeficiente de correlación	1.000	.388**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.388**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Nota: Tomado del SPSS versión 25

V. DISCUSIÓN

La investigación tiene diseñado como hipótesis general: Determinar la relación que existe entre el GE y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Por medio de los resultados obtenidos se genera discusión empleando las bases teóricas referenciadas adecuadamente, mediante las cuales se esbozaron objetivos concretos.

Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva siendo los hallazgos más relevantes de la encuesta realizada a 100 colaboradores de un hospital público de alta complejidad, donde evidencia que la variable GE es percibida como eficiente por un 80.0%, mientras que un 20.0% indica estar en el nivel regular. Por otro lado, los hallazgos para la variable calidad de atención, es percibida como buena por un 47.0% y un 53.0% indica esta que es regular. Por otro lado, en la estadística inferencial los datos mostraron una distribución no normal por lo cual se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman del cual se obtuvo un coeficiente de correlación en las variables de estudio de 0,367 y una sig. (Bilateral) igual a 0,000, donde se acepta la hipótesis alterna, debido a la existencia de correlación positiva débil entre las variables de la investigación.

En las averiguaciones realizadas en la investigación se respalda en la teoría de Cáceres y Valdivia (2018), demuestran que hay una relación entre el GE y la gestión administrativa (p.56). En la misma línea tenemos a Montero (2017) donde menciona que el GE y la gestión pública, por medio del uso de las herramientas de las TIC contribuyen con la modernización estatal, colaborando con la transparencia, eficacia, disminuye costos, agilizando procesos y contribuyendo a la toma de decisiones en el sector público, (p.19).

Por otro lado, se encuentra una similitud con Aedo (2021), quien llegó a concluir que el GE es parte de la política de modernización del estado y busca coordinar con otras instituciones por medio de las herramientas tecnológicas, a fin de simplificar los procesos administrativos y con ello brindar un mejor servicio al ciudadano (p. 45).

Asimismo, Rincón y Vergara (2017) guarda relación con la investigación, donde analiza la utilización de las TIC en una institución gubernamental y por medio de ella busca obtener celeridad en las gestiones administrativas con la implementación de las herramientas digitales, así como fomentar la transparencia

en los procesos y con ello brindar una mejor experiencia al ciudadano cuando requiere de los servicios del estado (p.15).

También De la Cruz (2018) hace referencia sobre el GE que favorece la calidad de atención en las instituciones públicas, debido a que los colaboradores se apoyan con el empleo de herramientas digitales y tecnológicas, favoreciendo el rendimiento laboral, sumado profesionalismo y habilidad utilizaran estos instrumentos para cumplir con los objetivos institucionales, de esta manera contribuyen a brindar un mayor servicio con sus pares y el ciudadano (p. 71).

Además, Vela (2020) menciona sobre el uso adecuado de los recursos económicos en la administración pública, esto con el propósito de entregar productos y servicios con calidad de atención de acuerdo a las necesidades de quienes las necesitan (p. 75).

Como se describir se comprueba la relación del GE con la calidad de atención débil, debido a los resultados obtenidos semejantes a las investigaciones previas donde se nombra la analogía entre las variables, así como la importancia que tiene la investigación, con la finalidad de optimizar los servicio que brinda las organizaciones estatales. Considerando los aspectos referentes a la presente investigación, el gobierno electrónico tiene una débil influencia a nivel de eficiencia para el beneficio de los objetivos de la institución por medio de los colaboradores que la integran.

Respecto al contraste de hipótesis específica 1 se realizó el análisis para conocer si existe relación significativa entre la dimensión externa del GE con la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Los resultados en la estadística descriptiva aplicada a los 100 servidores públicos opinaron un 33.0% que se encuentra en nivel regular y un 67.0% de los encuestados indican que es eficiente y se relaciona con la calidad de atención percibida como regular por un 53.0% y el otro grupo con 47.0% considera que es buena.

En los hallazgos inferenciales el contraste de la hipótesis permitió conseguir el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a ,200 mostrando un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión externa del GE con la calidad de atención, lo que permite admitir la existencia de una correlación positiva débil entre las variables de la investigación. Apoyando por la investigación

realizada por Ripalda (2019) hace referencia sobre la utilización de las TIC en instituciones gubernamentales, las cuales sumarán a las numerosas estrategias para alcanzar una mayor eficacia y eficiencia en los procesos de la gestión administrativa, además, esto implica una constante actualización de los conocimientos de los colaboradores que emplean las aplicaciones brindadas por la entidad, esto fomentará una mayor transparencia a los servicios brindados al ciudadano (p.5).

También al realizar el contraste de la hipótesis específica 2, efectuó la observación para conocer si existe relación significativa entre la dimensión interna del GE con la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Los hallazgos en la estadística descriptiva efectuada a 100 servidores públicos opinaron un 1.0%, el cual percibe estar en nivel deficiente, el 22.0% indicaron que es regular y el 77.0% consideran que es eficiente, se relaciona con la calidad de atención percibida como regular por un 53.0% y otro grupo con 47.0% considera que es buena. En los resultados inferenciales el contraste de la hipótesis permitió obtener el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a ,291 con un nivel de significancia de 0.000, permitiendo admitir que existe una correlación positiva débil entre las variables de la investigación.

En la investigación la dimensión interna del GE, se evidenció que, por medio de los servicios brindados a los ciudadanos, son beneficiados mediante la ejecución de diversas herramientas tecnológicas y digitales en los procesos administrativos gubernamentales, con ello permite fomentar la renovación y eficiencia de las entidades del estado. Incluso se aprecia la calidad de datos que se emplea con la finalidad de optimizar los procesos de una manera más dinámica, además de potenciar las plataformas digitales con las que se cuenta, esto permitirá reducir tiempos en las gestiones administrativas, como un ahorro de costos y tiempo a los usuarios interno, así como a los externos.

Se respalda por el estudio realiza por Formunyuy y De Wet (2018), donde hace referencia sobre viabilidad de mejorar la eficiencia de los sistemas administrativos a través del GE en las instituciones públicas, con ello permitirá fomentar la gobernabilidad democrática y forjar confianza entre los ciudadanos, por medio de las diversas plataformas digitales que brindan los gobiernos a su población (p. 10).

También refuerza la investigación con el aporte de González-Bustamante et al., (2020), donde relaciona los aspectos administrativos organizacionales por medio de la digitalización y reestructuración de los procesos de gestión, mediante una aplicación adecuada de las tecnologías de la información en la administración gubernamental, con la finalidad de transformar procesos o rediseños organizacionales, con ello la exigencia nuevas habilidades del personal (p.105).

Al realizar el contraste de hipótesis específica 3 se analizó con la finalidad de conocer si existe relación significativa entre la dimensión relacional del GE con la calidad de atención del sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Los resultados de la estadística descriptiva aplicada realizada a la muestra siendo un 15.0% considera en un nivel regular y el 85.0% indica que es eficiente, se relaciona con la calidad de atención divisada como regular con un 53.0% y otro grupo con 47.0% considera que es buena.

En los hallazgos inferenciales el contraste de la hipótesis permitió obtener el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,388 con un nivel de significancia de 0.000 de las variables de la investigación, la cual permite admitir la correlación positiva moderada.

La investigación desarrollada en un hospital público de alta complejidad expuso sobre la dimensión relacional de la variable GE referida a cómo se invierte en el empleo de la tecnología con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los administrados, mediante la interacción las TIC, la cual viene siendo efectiva, suministrando accesibilidad y disponibilidad de las plataformas tecnológicas institucionales de la variable calidad de atención, los servidores públicos asocian que el servicio brindado mayor avance con el empleo de las herramientas digitales.

Se coincide con Bieito (2015), donde hace referencia que el gobierno central brinde avances tecnológicos y de información repercutirá en una administración pública moderna y eficaz que beneficiaran al ciudadano (p.253), así como refrenda González-Bustamante et al., (2020), indica sobre la responsabilidad del gobierno central como la misma institución con la finalidad de equipar adecuadamente, además de contar con una edificación institucional apropiada con la finalidad de implementar las estrategias del GE (p. 105).

En la valoración en calidad de atención, en la indagación hallada los colaboradores de la institución de salud estiman que presenta un nivel regular, pues

la implementación del GE si bien mejora y agiliza los procesos administrativos, también presenta periódicas dificultades como: el retraso en el restablecimiento de las plataformas brindadas por el hospital público de alta complejidad. Por otro lado, los encuestados consideran que, si se desea maximizar el nivel de GE en la entidad de salud, es necesario mejorar la infraestructura tecnológica en determinadas áreas, corregir las caídas de la red, a fin de incrementar el resultado que se genera con el servicio electrónico institucional.

Por medio de la información obtenida de la investigación y considerando las teorías referidas, indica que, en efecto, se presenta una relación entre GE con la calidad de atención donde se evidencia el empleo de la TIC, como del internet para interactuar con los usuarios del hospital, además con la implementación de las herramientas tecnológicas se presenta un ahorro de costos en la no utilización de papel y tóner para las impresiones. Como una institución de salud que se avisto afectada por la pandemia, ha permitido brindar atención al ciudadano a través del uso de los diversos sistemas digitales.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Los hallazgos obtenidos como parte del empleo de la estadística descriptiva del objetivo general, se determinó la relación que existe entre el GE con la calidad de atención, donde se aprecia un 20.0% de los encuestados señala que afecta de manera regular y el 80.0%, considera al GE que se utiliza de manera eficiente. Al respecto a los resultados inferenciales se alcanzó un coeficiente correlacional Rho de Spearman de ,367 y con nivel de significancia de 0.000, donde se consiente la relación del GE y la calidad en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

Segunda. Los hallazgos obtenidos como parte del empleo de la estadística descriptiva univariada del objetivo específico 1, se determinó la relación entre la dimensión externa con calidad de atención, muestra un 33.0% lo perciben de manera regular y el 67.0% refiere que es eficiente. Con respecto a los resultados inferenciales se alcanzó un coeficiente correlacional Rho de Spearman de ,200 con un nivel de significancia de 0.046, se admite la relación entre las variables descritas y de acuerdo a los resultados cuantitativos justifican que existe una correlación positiva débil entre la dimensión externa con la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

Tercera. Los hallazgos obtenidos como parte del empleo de la estadística descriptiva univariada del objetivo específico 2, se determinó la relación entre la dimensión interna con calidad de atención, indica que el 1.0% de los encuestados la considera deficiente, el 22.0% señalan encontrarse en nivel regular y el 77.0% manifiesta que es eficiente. Con respecto a los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente correlacional Rho de Spearman de ,291 con un nivel de significancia de 0.003, de esta manera se consiente la relación entre las variables mencionadas, y con respecto a los resultados cuantitativos justifican la existencia de una correlación positiva débil entre la dimensión interna con calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

Cuarta. Los hallazgos obtenidos como parte del empleo de la estadística descriptiva univariada del objetivo específico 3, se determinó la relación

de la dimensión relacional con calidad de atención, se muestra que el 15.0% de los encuestados consideran que es regular y un 85.0% indican que es eficiente. Con respecto a los resultados inferenciales se consiguió un coeficiente correlacional Rho de Spearman de ,388 con nivel de significancia de 0.000, de esta manera se admite la relación entre las variables descritas y de acuerdo con los resultados cuantitativos justifican la existencia de una correlación positiva débil entre la dimensión relacional con la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Con referencia al GE y la calidad de atención si bien es cierto que existe un porcentaje considerable de colaboradores que se encuentran de acuerdo con el empleo de las diversas herramientas digitales como tecnológicas, pero existe un porcentaje el cual considera regular, en este caso se recomienda involucrar a cada uno de los colaboradores de las diversas áreas respectivas con la finalidad de brindar el soporte o asistencia tecnológica, así como capacitaciones de los sistemas digitales o aplicativos que la entidad hospitalaria cuenta y de esta manera mejore los procesos, así como los tiempos de productividad en beneficio de los pacientes que se encuentran internados en la entidad descrita.

Segunda. En lo referente a la dimensión externa en el sistema administrativo recomienda tener actualizada las diversas plataformas virtuales, haciéndolas más amigable, promoviendo e instruyendo la interacción a través de los canales de atención digitales los cuales permitan brindar información correcta y oportuna al ciudadano.

Asimismo, se debe de involucrar a cada uno de los colaboradores de las áreas respectivas del hospital en los procesos de atención al público usuario, a fin que todos cumplan con la entrega de información a quienes lo requieran.

Tercera. En la dimensión interna se recomienda que al personal administrativo ingresante se le brinde una inducción adecuada sobre los diversos sistemas y aplicaciones digitales con las que cuenta la entidad hospitalaria, esto permitirá que el personal este comprometido y asuma que forman parte del proceso de fortalecer el desarrollo de las actividades administrativas, por medio de la utilización de las TIC.

También se recomienda contar con nuevos sistemas tecnológico como anchos de bandas y velocidad. De esta manera se podrá tener mayor capacidad de información y almacenamiento digital, y evitaría que el sistema sufra caída de sistemas, retrasando las gestiones administrativas.

Cuarta. Referente a la dimensión relacional se recomienda habilitar e implementar en la web institucional el icono de seguimiento a través del SGD-Trámite Documentario Virtual, a fin de que puedan visualizar el seguimiento de la

documentación remitida por parte de otras instituciones gubernamentales, privadas u otros usuarios, esto permitiría conocer la ubicación y el estado en la que se encuentra el expediente, esto evitaría el congestionamiento en la líneas telefónicas en el área de informes, debido a que esa área brinda el lugar donde se encuentra el expediente enviado a la institución.

REFERENCIAS

- Aedo Quispe, Z (2021), Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57478>
- Agudelo, Mauricio y Núñez, Georgina (2020). Las oportunidades de la digitalización en américa latina frente al COVID-19. Corporación Andina de Fomento y Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf
- Aguilar V., A. (2012). Ontología y epistemología en la investigación cualitativa. Revista de Investigación en psicología, 15(1), 209–212. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v15i1.3682>
- Amira, A. y Soumeya, B. (2019). The Electronic Government of Quebec— The Canadian Experience. Journal of Modern Accounting and Auditing, 15(3), 143-165. <http://www.davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/5c93375c3567e.pdf>
- Anchundia, O. (2014). El Gobierno electrónico y gestión de calidad en municipalidad de Ecuador. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ecuador. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arcenales, R. y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación, 3(26), 28–39. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arellano, A., y Cámara, N. (2017). La importancia de las TIC en las necesidades de la sociedad: una aproximación a través de la óptica de Maslow. Perú: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA). https://www.bbvaresearch.com/wpcontent/uploads/2017/09/maslow_piramide.pdf

- Asadzadeh, A., Pakkhoo, S., Saeidabad, M. M., Khezri, H., y Ferdousi, R. (2020). Information technology in emergency management of COVID-19 outbreak. *Informatics in Medicine Unlocked*, 100475. doi:10.1016/j.imu.2020.100475 url to share this paper: sci-hub.se/10.1016/j.imu.2020.100475
- Bieito, M. (2015). Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay. Tesis Doctoral, Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/369307>
- Bernal Torres C. A. (2010). Metodología de la investigación. Editorial. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bikram Acharya, Jongsu Lee, HyungBin Moon (2021). Preference heterogeneity of local government for implementing ICT infrastructure and services through public-private partnership mechanism. *Socio-Economic Planning Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101103>
- Boada-Niño, A., Barbosa-López, A., y Cobo-Mejía, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bracho Pérez, K. J. y Ureña Villamizar, Y. C. (2012). Ontología para el desarrollo de la investigación como cultura. *En-claves del pensamiento*, 6(12), 11-29. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2012000200001&lng=es&tlng=es.
- Bruzza Moncayo, Mariuxi Alexandra (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales Tesis doctoral. Universidad Ponticia Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17147>
- Cáceres López, R. B. y Valdivia Oroya, N. B. (2018). Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter, Arequipa. Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29759/cacere_s_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrillo Pérez, F. X., Carrillo Pérez, V. H., y Moreno Rodríguez, C. J. (2018). CALIDAD TOTAL: Un enfoque de la administración del siglo XXI. *RECIMUNDO*, 2(3), 634-647.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(3\).julio.2018.634-647](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(3).julio.2018.634-647)

CEPAL (2020), Las oportunidades de la digitalización en américa latina frente al covid-19.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf

Cerezo Morales, J. K. (2018). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39365>

Cobo-Mejía, E. A., Estepa-Rodríguez, K. J., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), 277–294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>

Criado, J. y Gil, R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y Política Pública*, 2013, 3-48.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-

Cruz Meléndez, C. y Zamudio Vázquez, A. (2017). Municipios y Gobierno abierto, más allá del Gobierno electrónico. *Opera*, 21, pp. 55-77. doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>

Damascene Twizeyimana, J. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, Volume 36, Issue 2,

Pages 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>

Decreto Legislativo N° 1310, de 30 de diciembre, medidas adicionales de simplificación administrativa. Normas Legales del Diario Oficial El Peruano <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-medidas-adicionales-de-simpl-decreto-legislativo-n-1310-1469390-1> p.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019). Índice de Gobierno Digital. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

De la Cruz, J. (2018). Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>

Del Carmen Sara, J.C. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2019;36(2):288-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

Desarrollo, B. I. (2018). El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital. New York: Creative Commons IGO. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocraciay-gobierno-digital>

Diario Oficial El Peruano. Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba La Ley de Gobierno Digital. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>

Dobie y Quadri (2018). Analysis of the Effectiveness of E-Government in the Federal Government of Nigeria. Journal of Public Administration and Governance. Vol. 8. N° 3, pp. 75 – 99. USA. <https://doi.org/10.5296/jpag.v8i3.13454>.

El Gobierno Electrónico como Instrumento de Inclusión y Participación en el Estado Colombiano, Valencia-Tello, D. C. DOI 10.5380/rfdufpr.v6i1i3.48517

El Peruano <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-fortalece-los-alcances-de-la-telesal-decreto-legislativo-n-1490-1866212-2/>

- Fernández Julca, L (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%c3%a1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fontalvo, T. J., De la Hoz, E. J., y Marrugo, N. (2020). Performance evaluation and efficiency analysis of the sigma level in the evaluation of service quality at a higher education institution. Evaluación del desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior, *Formación Universitaria*, 13(6), 247-254. doi:10.4067/S0718-50062020000600247
- Galicia, L., Balderrama, J., y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-
- García Soria, H. F. (2020). Gestión administrativa y calidad de atención de las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46628>
- Gasova, K., y Stofkova, K. (2017). E-government as a quality improvement tool for citizens' services. *Procedia engineering*, 192, 225-230. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.039>.
- Gomis-Balestreri, M. (2017). Del gobierno electrónico al big data: la digitalización de la gestión pública en Colombia frente al control territorial. *Opera*, 21, pp. 25-53. doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A, y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. Epub 11 de septiembre de 2020.<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Guevara Vela, S.J. y Aquituari Pua, B. (2019). Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017. Tesis, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6229>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Batista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Ibrahim Osman A. (2020). Examining E-Government development effects on corruption in Africa: The mediating effects of ICT development and institutional quality. *Technology in Society*. Volume 61. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101245>
- Janita, MS y Miranda, F.J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35 (2), 457-469, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Kabanova, E.E., y Vetrova, E.A. (2018). The assessment of public (municipal) service provision by Multifunctional Centers. Example: MFC of Eastern Biryulyovo Region of the Southern Administrative District of Moscow-Russia. [https://www.semanticscholar.org/paper/The-assessment-of-public-\(municipal\)-service-by-MFC-Kabanova-Vetrova/426304f5c341a02eb2be9168703a184cb1b6cf22](https://www.semanticscholar.org/paper/The-assessment-of-public-(municipal)-service-by-MFC-Kabanova-Vetrova/426304f5c341a02eb2be9168703a184cb1b6cf22)
- Lizardo Galva, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Tesis doctoral, Universidad Complutense Madrid de España. Repositorio Institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>
- López J. y López U. (2017). Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v1i2.10N2> Volumen 1, Abril - Junio2017. <http://revistaenfoques.org>, p 125

- Luna Susunaga, I. (2019). La implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública municipal en el Estado de México, como una medida de modernización administrativa a través de la cual los municipios pueden alcanzar resultados concretos y verificables. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/102933>
- Mansilla y Cruz (2017). Calidad de Atención Médica en el Servicio de Consulta Externa, del Hospital I Miguel Cruzado Vera ESSALUD - PAITA 2017. Maestría en salud pública. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1913/SPU-MAN-CRU-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Md. Shaharier, A. y Mondal M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*. Volume 8, Issue 1, Pages 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>.
- Mercy S., Gayatri D., Pérez Ch. y Manvita B. (2020). Drivers and barriers to e-government adoption in Indian cities. *Journal of Urban Management*. Volume 9, Issue 4, Pages 408-417. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2020.05.002>
- Ministerio de Salud (2019). Minsa publica proyecto de Estrategia de Gobierno Digital del Sector Salud 2019 - 2022. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/24257-minsa-publica-proyecto-de-estrategia-de-gobierno-digital-del-sector-salud-2019-2022>
- Ministerio de Salud. Oficina General de Tecnologías de la Información (MINSA/OGTI) 2020, Documento técnico: Agenda digital del sector.
- Ministerio de Salud. Oficina General de Tecnologías de la Información (MINSA/OGTI) 2020, Documento técnico: Agenda digital del sector salud 2020-2025. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5165.pdf>
- Montero Marcos, W. (2017). El Gobierno Electrónico y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4, 32 - 56. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>

- Muñoz Rocha, C.I. 2015. Metodología de la investigación. Primera edición: 2015. ISBN 9786074265422. <https://books.google.com.co/books?id=DflcDwAAQBAJ>
- OEA (2017). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- ONGEI, Veliz Fazzio, F. (2015). La política nacional de gobierno electrónico de cara a la transparencia y el acceso a la información pública. http://www.dar.org.pe/archivos/eventos/talleres_transparencia/2_ongei_231115_semtai.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019). Índice de Gobierno Digital. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Osei Kojo, A. (2017). E-government and public service quality in Ghana. *Journal of Public Affairs* (14723891), 17(3), n/a-N.PAG. <https://doi.org/10.1002/pa.1620>
- OSIPTEL (2017). Plan estratégico de gobierno electrónico PEGE 2017-2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Panthee, M., y Sharma, Y. K. (2019). Review of e-government implementation. *International Journal of Recent Research Aspects*, 6(1), 26-30.
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., y Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973. doi:10.1016/j.techfore.2020.119973
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9-17. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>

- Red GEALC (2019). Fortalecimiento de la democracia 2019. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES_2931_XLIX-O-19.pdf
- Rincón Cárdenas, E., y Vergara, C. (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&ots=_B9CdwbS2i&sig=s_eB1u6VxVys4f7EPQx7EeTvoU#v=onepage&q&f=false49
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–16. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Salcedo Hernández, C. J. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2939564>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Seifert, J. W., y Petersen, R. E. (2017). The Promise of All Things E? Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government. *Perspectives on Global Development & Technology*, 16(6), 193–212. 23
- Sicáková-Beblová, E., Kollárik, M., y Sloboda, M. (2016). Exploring the determinants of transparency of Slovak municipalities. *Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 9(2), 121.
- Silas Formunyuy V., De Wet, L. (2018). A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa, *International Journal of Information*

Management, 39, Pages 20-29, ISSN 0268-4012.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.003>.

- Soto Vivar, M. I. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid de España. Repositorio Institucional UCM.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/>
- Sour Vargas, L. (2017). E-Government and Corruption in Mexico (2005-2010). *Innovar*, 27(66), 123-136.
- Suarez-Matamoros, V., & Cedillo-Fajardo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6, 91-99. DOI:
<https://doi.org/10.26423/rctu.v6i2.497>
- Suñé, A. (2014). E-government o administración electrónica y su implantación en la administración del estado de la municipalidad de Córdoba, Argentina. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Argentina.
- Tamayo y Tamayo Mario (2004). *Procesos de la investigación científica*. 4ta edición.
https://books.google.com.co/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA7&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., y Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad* 12(22), 71-102.
<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Torres Mendoza, L. L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020*. Tesis doctoral de Gestión Pública y Gobernabilidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49686>
- Valencia-Tello, D. (2016). *Revista da Faculdade de Direito – UFPR, Electronic government as a tool for inclusion and participation in Colombia*. Curitiba, vol. 61, n. 3, set./dez., p. 61. DOI 10.5380/rfdufpr.v61i3.48517

- Vargas, G. y Aldana, L. (2014). *Comportamiento del consumidor*. (8. Ed.). México: Ed. Pearson Educación.
- Vela Vásquez, J. N. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha*, 2019. Tesis doctoral in *Crescendo*, 11(1), 67-80.
DOI: <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>
- X. Wang, "Study on E-government Information Security in the Era of Big Data," 2019 IEEE 4th Advanced Information Technology, Electronic and Automation Control Conference (IAEAC), 2019, pp. 2492-2496, DOI: 10.1109/IAEAC47372.2019.8997797.
- Yáñez, J. F. R. (2019). Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management. *Revista Dilemas contemporáneos. Educación, política y valores*, VII (Especial Noviembre).
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216>. <http://dx.doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Zenovic G. y Luminita I. (2019). The Financial Accountability of e-Government: The Information Transparency of Decision-making Processes in Public Organizations. *Annals of Spiru Haret University Economic Series*, 19(3), 23–32. <https://doi.org/10.26458/1937>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gobierno electrónico y calidad de atención servicio del sistema administrativo							
Problema general: ¿Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención en el sistema administrativo del hospital público de alta complejidad? Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la dimensión externa y la calidad atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad? Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la dimensión interna y la calidad atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad? Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la dimensión relacional y la calidad atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el GE y la calidad de atención en el sistema administrativo del hospital público de alta complejidad. Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión externa y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión interna y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión relacional y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.	Hipótesis general Existe Determinar la relación que existe entre el GE y la calidad de atención del sistema administrativo en el hospital público de alta complejidad. Hipótesis específica 1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión externa y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Hipótesis específica 2: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión interna y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. Hipótesis específica 3: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión relacional y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.	Variable 1: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de información y comunicación • Nivel de interacción. • Nivel de servicio. 	p1, p2 p3, p4 p5, p6	Ordinal tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo	Eficiente
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de adaptación. • Gestión administrativa. • Gestión pública. 	p7, p8 p9, p10 p11, p12	(2) En desacuerdo (3) A veces	Regular
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de información. • Mejora del proceso. • Transparencia. 	p13, p14 p15, p16 p17, p18	(4) Casi siempre (5) Siempre	Deficiente			
Variable 2: Calidad de atención							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del servicio. • Confianza del proceso. 	p1, p2 p3	(1) Totalmente en desacuerdo.	Bueno			
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Plazos de entrega. 	p4, p6 p5					
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del servicio. • Información oportuna. 	p7, p8 p9			(2) En desacuerdo		

			Empatía Bienes tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del proceso • Solución de problemas. • Instalaciones físicas. • Equipos tecnológicos. 	p10 p11, p12 p13, p15 p14	(3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Regular Malo
--	--	--	---------------------------------	---	--	--	---------------------

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Tipo: Investigación básica de acuerdo con Hernández et al., (2014) siendo su esencial objetivo es acrecentar el conocimiento científico de un determinado tema.</p> <p>Nivel: Explicativo se central en exponer por qué se desarrollan determinadas situaciones y las formas como se vinculan con otras variables según Hernández et al., (2006 p.108),</p> <p>Enfoque: Cuantitativo debido a que se utilizará instrumentos estadísticos y numéricos, viene hacer un análisis positivista por medio de previas búsquedas, afianzando y estableciendo modelos de población (Hernández y Batista 2014).</p> <p>Método:</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal correlacional, debido a que las variables no deberán manipular ni provocar intencionalmente por el investigador, es decir e analizará en su estado original, siendo de por la información que se recaba en un determinado espacio de tiempo, por medio del cual se busca analizar las variables la interrelación y su influencia en un periodo específico Hernández et al., (2018),</p>	<p>Población: En la investigación se encontrará constituida por 255 servidores públicos del Hospital público de alta complejidad, indica que la población viene hacer un conjunto de casos con similares peculiaridades, según Hernández et al., (2014, p.96)</p> <p>Muestra: En este caso se estableció que la muestra sea de 100 colaboradores. Viene hacer la muestra es un subgrupo extraído de la población, que permitirá la obtención de información de la población de estudio, según menciona Sánchez et al., (2018).</p> <p>Muestreo: El muestreo será probabilístico aleatorio simple, quiere decir cuando todos los integrantes de la población tienen la igual posibilidad de ser seleccionados al azar como parte de la muestra según Hernández et al., (2014 p.245)</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Se realizó el análisis univariado de los resultados obtenidos para lo cual se utilizó los baremos para la presentación de las tablas de frecuencia.</p> <p>Inferencial: Se realizó la validación de pruebas de normalidad tomando la decisión de utilizar pruebas no paramétricas como el Rho Spearman, lo cual permite realizar el contraste de hipótesis.</p>

Anexo 2: Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de información y comunicación. • Nivel de interacción. • Nivel de servicio. 	p1, p2 p3, p4 p5, p6	Ordinal tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Eficiente Regular Deficiente
Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de adaptación. • Gestión administrativa. • Gestión pública. 	p7, p8 p9, p10 p11, p12		
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de información. • Mejora del proceso. • Transparencia. 	p13, p14 p15, p16 p17, p18		

Nota: Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico (Rincón Cárdenas, E., & Vergara, C. 2017).

Anexo 3: Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del servicio. • Confianza del proceso. 	p1, p2 p3	Ordinal tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bueno Regular Malo
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación. • Plazos de entrega. 	p4, p6 p5		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del servicio. • Información oportuna. 	p7, p8 p9		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del proceso. • Solución de problemas. 	p10 p11, p12		
Bienes tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas. • Equipos tecnológicos. 	p13, p15 p14		

Nota: Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. Janita, MS y Miranda, F.J. (2018).

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SISTEMA ADMINISTRATIVO

Fecha:
Estimado (a)
 La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad de conocer la situación del **“Gobierno electrónico y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad”**. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.
Edad: De 18 a 28 () 29 a 39 () 40 a 50() 51 a 60 () 61 a70 ()
Sexo: (M) (F)
Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()
INSTRUCCIONES: Marque con un aspa “X”, la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los ítems:

TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

Nº	ÍTEMS: VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO	T. EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	DIMENSIÓN 1: Externa	1	2	3	4	5
1	¿Puede acceder a los instrumentos de gestión administrativa mediante web?					
2	¿Encuentra disponible la información sobre los documentos de gestión administrativa en la página web institucional?					
3	¿Considera adecuada la implementación de las herramientas digitales como parte de los servicios administrativos que realiza el instituto?					
4	¿El sistema administrativo se desarrolla adecuadamente con el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC)?					
5	¿Utiliza la información de forma ágil y transparente que se encuentra en la página web institucional?					
6	Las herramientas digitales que el instituto emplea como (chat, correo, SDG, ¿SIGALENPLUS y otros) permiten utilizar información en tiempo real?					
	DIMENSIÓN 2: Interna	1	2	3	4	5
7	¿En el proceso de implementación de las herramientas electrónicas sean efectuados capacitaciones sobre las nuevas tecnológicas?					
8	¿El instituto actualiza constantemente las diversas plataformas digitales?					
9	¿El servidor público desarrolla adecuadamente los procesos administrativos mediante el uso de las tecnologías electrónicas?					
10	¿Con el uso de las TIC se han simplificado los procesos administrativos?					
11	¿El sistema administrativo ha mejorado con el uso de las diversas herramientas tecnológicas?					

12	¿Los documentos emitidos de manera virtual por el instituto permiten que los trámites y procesos sean adecuados?					
DIMENSIÓN 3: Relacional		1	2	3	4	5
13	¿Los trámites administrativos en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?					
14	¿Considera que con el uso de la tecnología brindará trámites y servicios adecuados en beneficio de la ciudadanía?					
15	¿Considera que los tramites deben tener seguimiento vía online?					
16	Dispone de infraestructura adecuada para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.					
17	¿Articula actividades entre autoridades y colaboradores a través de las herramientas tecnológicas?					
18	¿Las tecnologías electrónicas permiten compartir recursos e información con entidades gubernamentales y privadas?					
ÍTEMS: CALIDAD DE ATENCIÓN						
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad		1	2	3	4	5
19	¿El servidor público de la entidad cumple cuando se compromete en entregar los documentos en tiempos determinadas?					
20	¿Considera que el servicio administrativo brindado por la entidad es adecuado?					
21	¿El servidor público de la entidad brinda información oportuna?					
DIMENSIÓN 2: Responsabilidad		1	2	3	4	5
22	¿La atención en el área trámite documentario es adecuada?					
23	¿El personal de la entidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar los trámites administrativos?					
24	¿Las soluciones a las quejas o reclamos son atendidas en tiempos adecuados?					
DIMENSIÓN 3: Seguridad		1	2	3	4	5
25	¿Es adecuada la atención del personal de la institución en las consultas a los usuarios?					
26	¿Las oficinas donde se realiza los trámites administrativos son adecuadas?					
27	¿Los colaboradores de la entidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?					
DIMENSIÓN 4: Empatía		1	2	3	4	5
28	¿Considera que la atención brindada al usuario por parte del personal de la institución es personalizada?					
29	¿Considera importante la amabilidad con la que se brinda la calidad de atención en el instituto?					

30	¿El servidor público ofrece un trato amable y respetuoso?					
	DIMENSIÓN 5: Bienes tangibles	1	2	3	4	5
31	¿La entidad cuenta con infraestructura tecnológica moderna?					
32	¿La institución cuenta con equipos tecnológicos adecuados que ayudan a mejorar la calidad de atención?					
33	¿Los ambientes y espacios físicos de la institución se encuentran limpios y son cómodos?					

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Expertos encargados de aprobar los instrumentos

Para acreditar que el instrumento a utilizar es válido, se recurrió al apoyo de tres expertos en el campo, un magíster en gestión pública y dos metodólogos en investigación, quienes debidamente revisaron el cuestionario emitiendo su opinión de aplicable; con su visto se procedió a la aplicación de campo.

Los profesionales se detallan a continuación son:

Apellidos y Nombres	Especialidad	DNI	Opinión de Aplicabilidad
Lic. Kaseng Veas Leonardo Miguel	Lic. en Periodismo con Maestría en Gestión Pública.	08135097	Aplicable
Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor	Administrador de empresas Metodólogo e Investigador.	10596867	Aplicable
Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo	Administrador de empresas Metodólogo e Investigador.	09809744	Aplicable

Anexo 6: validez de instrumentos por expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Externa								
1	¿Puede acceder a los instrumentos de gestión administrativa mediante web?	X		X		X		
2	¿Encuentra disponible la información sobre los documentos de gestión administrativa en la página web institucional?	X		X		X		
3	¿Considera adecuada la implementación de las herramientas digitales como parte de los servicios administrativos que realiza el instituto?	X		X		X		
4	¿El sistema administrativo se desarrolla adecuadamente con el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC)?	X		X		X		
5	¿Utiliza la información de forma ágil y transparente que se encuentra en la página web institucional?	X		X		X		
6	Las herramientas digitales que el instituto emplea como (chat, correo, SDG, SIGALENPLUS y otros) permiten utilizar información en tiempo real?	X		X		X		
DIMENSION 2: Interna								
7	¿En el proceso de implementación de las herramientas electrónicas sean efectuados capacitaciones sobre las nuevas tecnológicas?	X		X		X		
8	¿El instituto actualiza constantemente las diversas plataformas digitales?	X		X		X		
9	¿El servidor público desarrolla adecuadamente los procesos administrativos mediante el uso de las tecnologías electrónicas?	X		X		X		
10	¿Con el uso de las TIC se han simplificado los procesos administrativos?	X		X		X		
11	¿El sistema administrativo ha mejorado con el uso de las diversas herramientas tecnológicas?	X		X		X		
12	¿Los documentos emitidos de manera virtual por el instituto permiten que los trámites y procesos sean adecuados?	X		X		X		
DIMENSION 3: Relacional								
13	¿Los trámites administrativos en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?	X		X		X		
14	¿Considera que con el uso de la tecnología brindará trámites y servicios adecuados en beneficio de la ciudadanía?	X		X		X		
15	¿Considera que los trámites deben tener seguimiento vía online?	X		X		X		

16	Dispone de infraestructura adecuada para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	X		X		X	
17	¿Articula actividades entre autoridades y colaboradores a través de las herramientas tecnológicas?	X		X		X	
18	¿Las tecnologías electrónicas permiten compartir recursos e información con entidades gubernamentales y privadas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor **DNI:** 10596867

Especialidad del validador: Administrador de empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

24 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	¿El servidor público de la entidad cumple cuando se compromete en entregar los documentos en tiempos determinadas?	X		X		X		
2	¿Considera que el servicio administrativo brindado por la entidad es adecuado?	X		X		X		
3	¿El servidor público de la entidad brinda información oportuna?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La atención en el área trámite documentario es adecuada?	X		X		X		
5	¿El personal de la entidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar los trámites administrativos?	X		X		X		
6	¿Las soluciones a las quejas o reclamos son atendidas en tiempos adecuados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Es adecuada la atención del personal de la institución en las consultas a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Las oficinas donde se realiza los trámites administrativos son adecuadas?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores de la entidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera que la atención brindada al usuario por parte del personal de la institución es personalizada?	X		X		X		
11	¿Considera importante la amabilidad con la que se brinda la calidad de atención en el instituto?	X		X		X		
12	¿El servidor público ofrece un trato amable y respetuoso?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Bienes tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La entidad cuenta con infraestructura tecnológica moderna?	X		X		X		

14	¿La institución cuenta con equipos tecnológicos adecuados que ayudan a mejorar la calidad de atención?	X		X		X	
15	¿Los ambientes y espacios físicos de la institución se encuentran limpios y son cómodos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de empresas

24 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Externa								
1	¿Puede acceder a los instrumentos de gestión administrativa mediante web?	X		X		X		
2	¿Encuentra disponible la información sobre los documentos de gestión administrativa en la página web institucional?	X		X		X		
3	¿Considera adecuada la implementación de las herramientas digitales como parte de los servicios administrativos que realiza el instituto?	X		X		X		
4	¿El sistema administrativo se desarrolla adecuadamente con el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC)?	X		X		X		
5	¿Utiliza la información de forma ágil y transparente que se encuentra en la página web institucional?	X		X		X		
6	Las herramientas digitales que el instituto emplea como (chat, correo, SDG, SISGALENPLUS y otros) permiten utilizar información en tiempo real?	X		X		X		
DIMENSION 2: Interna								
7	¿En el proceso de implementación de las herramientas electrónicas sean efectuados capacitaciones sobre las nuevas tecnológicas?	X		X		X		
8	¿El instituto actualiza constantemente las diversas plataformas digitales?	X		X		X		
9	¿El servidor público desarrolla adecuadamente los procesos administrativos mediante el uso de las tecnologías electrónicas?	X		X		X		
10	¿Con el uso de las TIC se han simplificado los procesos administrativos?	X		X		X		
11	¿El sistema administrativo ha mejorado con el uso de las diversas herramientas tecnológicas?	X		X		X		
12	¿Los documentos emitidos de manera virtual por el instituto permiten que los trámites y procesos sean adecuados?	X		X		X		
DIMENSION 3: Relacional								
13	¿Los tramites administrativos en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?	X		X		X		
14	¿Considera que con el uso de la tecnología brindará trámites y servicios adecuados en beneficio de la ciudadanía?	X		X		X		
15	¿Considera que los tramites deben tener seguimiento via online?	X		X		X		

16	Dispone de infraestructura adecuada para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	X		X		X	
17	¿Articula actividades entre autoridades y colaboradores a través de las herramientas tecnológicas?	X		X		X	
18	¿Las tecnologías electrónicas permiten compartir recursos e información con entidades gubernamentales y privadas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administrador de empresas - Especialista

24 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	¿El servidor público de la entidad cumple cuando se compromete en entregar los documentos en tiempos determinadas?	X		X		X		
2	¿Considera que el servicio administrativo brindado por la entidad es adecuado?	X		X		X		
3	¿El servidor público de la entidad brinda información oportuna?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La atención en el área trámite documentario es adecuada?	X		X		X		
5	¿El personal de la entidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar los trámites administrativos?	X		X		X		
6	¿Las soluciones a las quejas o reclamos son atendidas en tiempos adecuados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Es adecuada la atención del personal de la institución en las consultas a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Las oficinas donde se realiza los trámites administrativos son adecuadas?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores de la entidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera que la atención brindada al usuario por parte del personal de la institución es personalizada?	X		X		X		
11	¿Considera importante la amabilidad con la que se brinda la calidad de atención en el instituto?	X		X		X		
12	¿El servidor público ofrece un trato amable y respetuoso?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Bienes tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La entidad cuenta con infraestructura tecnológica moderna?	X		X		X		

14	¿La institución cuenta con equipos tecnológicos adecuados que ayudan a mejorar la calidad de atención?	X		X		X	
15	¿Los ambientes y espacios físicos de la institución se encuentran limpios y son cómodos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo

DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administrador de empresas - Especialista

24 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^a		Relevancia ^z		Claridad ^p		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Externa							
1	¿Puede acceder a los instrumentos de gestión administrativa mediante web?	X		X		X		
2	¿Encuentra disponible la información sobre los documentos de gestión administrativa en la página web institucional?	X		X		X		
3	¿Considera adecuada la implementación de las herramientas digitales como parte de los servicios administrativos que realiza el instituto?	X		X		X		
4	¿El sistema administrativo se desarrolla adecuadamente con el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC)?	X		X		X		
5	¿Utiliza la información de forma ágil y transparente que se encuentra en la página web institucional?	X		X		X		
6	Las herramientas digitales que el instituto emplea como (chat, correo, SDG, SISGALENPLUS y otros) permiten utilizar información en tiempo real?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Interna							
7	¿En el proceso de implementación de las herramientas electrónicas sean efectuados capacitaciones sobre las nuevas tecnológicas?	X		X		X		
8	¿El instituto actualiza constantemente las diversas plataformas digitales?	X		X		X		
9	¿El servidor público desarrolla adecuadamente los procesos administrativos mediante el uso de las tecnologías electrónicas?	X		X		X		
10	¿Con el uso de las TIC se han simplificado los procesos administrativos?	X		X		X		
11	¿El sistema administrativo ha mejorado con el uso de las diversas herramientas tecnológicas?	X		X		X		
12	¿Los documentos emitidos de manera virtual por el instituto permiten que los trámites y procesos sean adecuados?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Relacional							
13	¿Los tramites administrativos en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?	X		X		X		
14	¿Considera que con el uso de la tecnología brindara tramites y servicios adecuados en beneficio de la ciudadanía?	X		X		X		
15	¿Considera que los tramites deben tener seguimiento via online?	X		X		X		

16	Dispone de Infraestructura adecuada para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	X		X		X	
17	¿Articula actividades entre autoridades y colaboradores a través de las herramientas tecnológicas?	X		X		X	
18	¿Las tecnologías electrónicas permiten compartir recursos e información con entidades gubernamentales y privadas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg. Leonardo Miguel Kaseng Veas

DNI: 08135097

Especialidad del validador: Lic. en Periodismo

26 de noviembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: Contabilidad							
1	¿El servidor público de la entidad cumple cuando se compromete en entregar los documentos en tiempos determinadas?	X		X		X		
2	¿Considera que el servicio administrativo brindado por la entidad es adecuado?	X		X		X		
3	¿El servidor público de la entidad brinda información oportuna?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Responsabilidad							
4	¿La atención en el área trámite documentario es adecuada?	X		X		X		
5	¿El personal de la entidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar los trámites administrativos?	X		X		X		
6	¿Las soluciones a las quejas o reclamos son atendidas en tiempos adecuados?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Seguridad							
7	¿Es adecuada la atención del personal de la institución en las consultas a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Las oficinas donde se realiza los trámites administrativos son adecuadas?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores de la entidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía							
10	¿Considera que la atención brindada al usuario por parte del personal de la institución es personalizada?	X		X		X		
11	¿Considera importante la amabilidad con la que se brinda la calidad de atención en el Instituto?	X		X		X		
12	¿El servidor público ofrece un trato amable y respetuoso?	X		X		X		
	DIMENSION 5: Bienes tangibles							
13	¿La entidad cuenta con Infraestructura tecnológica moderna?	X		X		X		
14	¿La institución cuenta con equipos tecnológicos adecuados que ayudan a mejorar la calidad de atención?	X		X		X		
15	¿Los ambientes y espacios físicos de la institución se encuentran limpios y son cómodos?	X		X		X		

Anexo 8: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Se obtuvo una muestra piloto de 23 servidores públicos administrativos y asistenciales de un hospital público de alta complejidad. Una vez recopilada la información, se procedió a registrarla en el paquete estadístico SPSS V. 25, a fin de determinar el Alfa de Cronbach, el cual tiene la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

a) Confiabilidad del instrumento de la variable gobierno electrónico

Por medio del cual se indica los resultados de la prueba piloto del instrumento de recolección de datos para la investigación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.800	18

Nota: Tomado del SPSS versión 25

Prueba piloto de la variable gobierno electrónico

Encuestados	Dimensión Externa						Dimensión Interna						Dimensión Relacional					
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18
Sujeto 1	3	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 4	4	4	5	4	4	2	2	3	2	5	4	4	3	5	5	2	3	4
Sujeto 5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3
Sujeto 6	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	5	4	2	2
Sujeto 7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 8	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 10	5	5	2	2	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 12	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4
Sujeto 13	2	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4
Sujeto 14	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4

Sujeto 15	4	3	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	1	4	4	2	2	3
Sujeto 16	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4
Sujeto 17	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5
Sujeto 18	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3
Sujeto 20	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4
Sujeto 22	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Sujeto 23	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	4	4

b) Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención

Por e indica los resultados de la prueba piloto del instrumento de recolección de datos para la investigación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.883	15

Nota: Tomado del SPSS versión 25

Prueba piloto de la variable calidad de atención

Encuestados	Dimensión Confiabilidad			Dimensión Responsabilidad			Dimensión Seguridad			Dimensión Seguridad			Dimensión Bienes Tangibles		
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15
Sujeto 1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5
Sujeto 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	5	5	2	2	4
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
Sujeto 6	2	4	2	2	2	4	4	1	2	4	5	4	2	1	2
Sujeto 7	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3
Sujeto 8	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
Sujeto 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 10	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4
Sujeto 11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 12	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	5	2	5
Sujeto 13	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4
Sujeto 14	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4

Sujeto 15	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2
Sujeto 16	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1
Sujeto 17	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 18	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4
Sujeto 19	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
Sujeto 20	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 22	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4
Sujeto 23	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4

Estadística de Alfa de Cronbach de la variable gobierno electrónico

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	114.96	162.589	-0.023	0.907
P2	114.74	159.383	0.170	0.903
P3	114.43	151.075	0.591	0.896
P4	114.83	156.059	0.391	0.899
P5	114.83	153.787	0.536	0.898
P6	115.17	153.241	0.437	0.899
P7	115.52	151.806	0.418	0.899
P8	115.39	146.976	0.735	0.893
P9	115.04	156.134	0.262	0.902
P10	114.48	157.170	0.410	0.899
P11	114.61	156.431	0.539	0.898
P12	114.30	155.858	0.547	0.898
P13	114.87	149.119	0.684	0.895
P14	114.22	162.451	0.013	0.903
P15	114.17	162.696	-0.009	0.904
P16	115.13	153.573	0.277	0.903
P17	114.78	153.814	0.545	0.897
P18	114.65	157.783	0.324	0.900

Nota: Tomado del SPSS versión 25

Estadística de Alfa de Cronbach de la variable calidad de atención

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	115.35	152.055	0.466	0.898
P2	114.83	154.332	0.501	0.898
P3	115.26	149.656	0.559	0.897
P4	115.04	153.589	0.407	0.899
P5	115.22	149.087	0.615	0.896
P6	114.96	154.680	0.527	0.898
P7	115.13	148.664	0.619	0.895
P8	115.35	143.237	0.729	0.893
P9	115.22	148.632	0.684	0.894
P10	115.13	152.209	0.523	0.897
P11	114.30	159.221	0.193	0.902
P12	114.52	154.897	0.472	0.898
P13	115.00	148.364	0.528	0.897
P14	115.04	148.316	0.559	0.896
P15	114.83	150.605	0.442	0.899

Nota: Tomado del SPSS versión 25

Anexo 09: Base de datos final de variable 1 - gobierno electrónico:

Encuestados	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18
Sujeto 1	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4
Sujeto 2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
Sujeto 3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto 5	5	4	3	3	5	2	4	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	3
Sujeto 6	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3
Sujeto 7	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4
Sujeto 8	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
Sujeto 9	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Sujeto 10	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4
Sujeto 11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Sujeto 12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
Sujeto 13	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3
Sujeto 14	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Sujeto 15	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4
Sujeto 16	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3
Sujeto 17	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3
Sujeto 18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3
Sujeto 19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Sujeto 20	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
Sujeto 21	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Sujeto 22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 23	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3
Sujeto 24	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 25	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 26	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3

Sujeto 27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5
Sujeto 28	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
Sujeto 29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Sujeto 30	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2
Sujeto 31	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4
Sujeto 32	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2
Sujeto 33	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3
Sujeto 34	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3
Sujeto 35	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
Sujeto 36	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
Sujeto 37	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 39	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
Sujeto 40	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
Sujeto 41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
Sujeto 42	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
Sujeto 43	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3
Sujeto 44	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	4	5	5	4	3
Sujeto 45	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Sujeto 46	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Sujeto 47	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 48	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
Sujeto 49	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3
Sujeto 50	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
Sujeto 51	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3
Sujeto 52	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Sujeto 53	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
Sujeto 54	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3
Sujeto 55	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4

Sujeto 56	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4
Sujeto 57	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto 59	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4
Sujeto 60	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3
Sujeto 61	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 62	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
Sujeto 63	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto 64	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 65	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto 66	4	4	3	3	5	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3
Sujeto 67	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3
Sujeto 68	2	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto 70	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Sujeto 71	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2
Sujeto 72	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
Sujeto 73	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Sujeto 74	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Sujeto 75	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto 76	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3
Sujeto 77	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3
Sujeto 78	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4
Sujeto 79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
Sujeto 80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
Sujeto 81	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Sujeto 82	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3
Sujeto 83	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
Sujeto 84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3

Sujeto 85	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
Sujeto 86	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3
Sujeto 87	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
Sujeto 88	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Sujeto 89	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Sujeto 90	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4
Sujeto 91	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Sujeto 92	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3
Sujeto 93	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
Sujeto 94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3
Sujeto 95	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
Sujeto 96	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3
Sujeto 97	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Sujeto 98	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
Sujeto 99	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3
Sujeto 100	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4

Anexo 10: Base de datos final de variable 2 – calidad de atención:

Encuestados	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15
Sujeto 1	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3
Sujeto 2	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5
Sujeto 3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4
Sujeto 4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	3
Sujeto 5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	4	2	1	4
Sujeto 6	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Sujeto 7	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	2	3	4
Sujeto 8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 9	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3
Sujeto 10	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Sujeto 11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Sujeto 12	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
Sujeto 13	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5
Sujeto 14	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3
Sujeto 15	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Sujeto 16	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4
Sujeto 17	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	3
Sujeto 18	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5
Sujeto 19	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Sujeto 20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 21	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3
Sujeto 22	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5
Sujeto 23	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3
Sujeto 24	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
Sujeto 25	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 26	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5

Sujeto 27	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Sujeto 28	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5
Sujeto 29	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3
Sujeto 30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Sujeto 31	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3
Sujeto 32	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5
Sujeto 33	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4
Sujeto 34	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
Sujeto 35	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Sujeto 36	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4
Sujeto 37	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5
Sujeto 38	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4
Sujeto 39	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
Sujeto 40	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3
Sujeto 41	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 42	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5
Sujeto 43	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4
Sujeto 44	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	4	2	2	4
Sujeto 45	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 46	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	5
Sujeto 47	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4
Sujeto 48	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5
Sujeto 49	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Sujeto 50	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3
Sujeto 51	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
Sujeto 52	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5
Sujeto 53	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
Sujeto 54	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3
Sujeto 55	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5

Sujeto 85	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
Sujeto 86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4
Sujeto 87	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4
Sujeto 88	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 89	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4
Sujeto 90	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Sujeto 91	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Sujeto 92	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3
Sujeto 93	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5
Sujeto 94	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Sujeto 95	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5
Sujeto 96	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 97	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5
Sujeto 98	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
Sujeto 99	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3
Sujeto 100	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4

Nklnkn