



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Efecto de la implementación del gobierno electrónico en la  
gestión del hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2020-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Segura Canchaya, Ivan David (ORCID: 0000-0002-5306-6252)

**ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A la salud y la vida, a mi familia y a todos los que me ayudaron a lograr este título en mi carrera profesional y una meta personal.

Ivan David.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes, compañeros, a nuestro asesor por sus exigencias, a mi familia y todos los que día a día se esfuerzan por ser mejores profesionales.

Ivan David.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel de frecuencias de la variable gobierno electrónico.	25
<b>Tabla 2.</b> Nivel de frecuencias de la variable gestión	25
<b>Tabla 3.</b> Nivel de frecuencias de las dimensiones de la variable gobierno electrónico	26
<b>Tabla 4.</b> Nivel de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión	27
<b>Tabla 5.</b> Tabla cruzada de gobierno electrónico y la gestión	27
<b>Tabla 6.</b> Tabla cruzada dimensión Presencia y dimensión Planificación	28
<b>Tabla 7.</b> Tabla cruzada dimensión transacción y dimensión control	28
<b>Tabla 8.</b> Tabla cruzada dimensión transformación y dimensión dirección	29
<b>Tabla 9.</b> Tabla de correlación de gobierno electrónico y la gestión	30
<b>Tabla 10.</b> Tabla de correlación de la dimensión presencia y dimensión planificación	31
<b>Tabla 11.</b> Tabla de correlación de la dimensión transacción y dimensión control.	32
<b>Tabla 12.</b> Tabla de correlación de la dimensión transformación y dimensión dirección	33

## Índice de figuras

**Figura 1.** Esquema de diseño de investigación

18

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la implementación del gobierno electrónico sobre la gestión del hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021. La investigación desarrollada se realizó a través del diseño descriptivo correlacional, el enfoque cuantitativo, de tipo básico no experimental. La población considerada para la investigación fueron 32 servidores administrativos de la institución los cuales respondieron la encuesta cuyo instrumento usado fue el cuestionario con escala de tipo Likert, los cuales anticipadamente se validaron por el juicio de expertos. La confiabilidad de las variables se halló según el coeficiente de Alfa de Cronbach arrojando un valor de 0.915. Los resultados determinaron el grado de relación que existe entre ambas variables aplicando el coeficiente de Rho Spearman cuyo resultado obtenido fue de 0.701 que significa correlación alta positiva; el nivel del gobierno electrónico es alto en 75 %, asimismo, el nivel de gestión administrativa es medio en 66 %. Concluyendo que, a mayor implementación del gobierno electrónico, mejor será la eficiencia de la gestión del hospital Domingo Olavegoya de Jauja.

**Palabras clave:** gobierno electrónico, control, gestión, dirección, tecnologías.

## **Abstract**

The objective of this research study was to determine the effect of the implementation of electronic government on the management of the Domingo Olavegoya de Jauja hospital between the years 2020 - 2021. The research developed was carried out through the correlational descriptive design, the quantitative approach, of non-experimental basic type. The population considered for the research were 32 administrative servants of the institution who answered the survey whose instrument used was the Likert-type scale questionnaire, which were validated in advance by the judgment of experts. The reliability of the variables was found according to Cronbach's Alpha coefficient, yielding a value of 0.915. The results determined the degree of relationship that exists between both variables by applying the Rho Spearman coefficient, the result of which was 0.701, which means high positive correlation; the level of electronic government is high at 75%, likewise, the level of administrative management is medium at 66%. Concluding that, the greater the implementation of electronic government, the better the management efficiency of the Domingo Olavegoya de Jauja hospital.

**Keywords:** electronic government, control, management, direction, technologies.



## I. INTRODUCCIÓN

Desde aproximadamente la década de 1990 se han desarrollado diversos conocimientos de gobierno electrónico (GE) en los países que conforman América Latina y el mundo. Junto con estas prácticas, existen numerosas investigaciones que buscan identificar los factores críticos que afectan en la ejecución exitosa de gobierno electrónico.

Proyectándose a la globalización y la mejora continua de los procedimientos de administración para alcanzar efectividad en la gestión estatal. En los tiempos modernos, los países a nivel mundial han elegido implementar un gobierno electrónico por fases, donde prima la tecnología y la innovación (Moreno, 2021).

Según Mazur (2020) plantea la influencia del gobierno electrónico en los procedimientos administrativos del sector público, teniendo una repercusión directa, donde hace inca pie a que el aspecto tecnológico es fundamental para los resultados administrativos, el uso de la transformación digital perfila buenos resultados para acertadas decisiones en gestión, volviéndose un cimiento principal para esta transformación.

En el Perú, el gobierno electrónico como eje transversal de la política de modernización, es fundamental su aplicación para las instituciones públicas y ver como es el avance de este proceso de modernización influye en la gestión.

En la región de Junín el organismo encargado de la administración en la región es el Gobierno Regional, teniendo como ente regulador en temas de salud a la Dirección Regional de Salud de Junín que a su vez se basa en la normativa y es regulada por el Ministerio de Salud.

El hospital Domingo Olavegoya de Jauja, se localiza en la provincia de Jauja, es una institución desconcertada de la Red de Salud Jauja, es de nivel II-1, la cual depende de la Dirección Regional de Salud de Junín, tiene como órgano de apoyo a la unidad de administración la cual gestiona los diferentes sistemas administrativos como economía, tesorería, logística, presupuesto entre otros, para el correcto funcionamiento del hospital, y los diferentes tramites que se realizan. Como ente público el hospital no es ajeno a la problemática de gestión,

en la cual se considera la modernización de sus procesos a través del uso de la tecnología; también se tiene problemas de organización, transparencia, resguardo de información, limitada participación ciudadana para optimizar sus procesos como entidad, retrasos en los tiempos de respuesta para los tramites, causando quejas de algunos usuarios para la institución.

El problema general planteado en la investigación fue con la siguiente interrogante: ¿Cuál es el efecto de la implementación del Gobierno Electrónico sobre la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021?, de la misma forma se ha reconocido como problemas específicos planteando las siguientes interrogantes: problema específico número 1 ¿De qué manera la presencia del gobierno electrónico hace efecto en las acciones de la planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021? , problema específico número 2 ¿De qué manera la operación del gobierno electrónico hace efecto en el control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021?, problema específico número 3 ¿De qué manera la transformación del gobierno electrónico hace efecto en la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021?.

Y para el desarrollo del proyecto se definió como objetivo general: Determinar el efecto de la implementación del Gobierno Electrónico sobre la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021. Planteando tres objetivos específicos que fueron los siguientes: objetivo específico número 1, Identificar la presencia del gobierno electrónico en la efectividad de las acciones de planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021; objetivo específico número 2, Identificar la operación del gobierno electrónico en la efectividad del control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021; objetivo específico número 3, Identificar la transformación del gobierno electrónico en la efectividad de la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021.

Como hipótesis general de la investigación se planteó lo siguiente: El efecto la

implementación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021. Las hipótesis específicas fueron las siguientes: hipótesis específica número 1, la presencia del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad de las acciones de planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021, hipótesis específica número 2, la operación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad del control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021, hipótesis específica número 3, la transformación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad de la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021.

Como justificación práctica, se sustenta, después de procesar los datos estadísticos de acuerdo a las variables gobierno electrónico y gestión, el cual nos hará ver un panorama de cómo se asocian dichas variables, con dichos antecedentes se podrá plantear mejoras para la institución. De esta manera se puede comprobar como el gobierno electrónico repercute en la gestión, tomando como precedente otras instituciones a nivel mundial y nacional como se beneficiaron con la correcta implementación del gobierno electrónico mejorando notablemente la gestión. Metodológicamente se ha visto por conveniente estudiar las variables gobierno electrónico y gestión, cuya relación pretende obtener buenos resultados, cuantitativamente y de confiabilidad, lo cual validaran la hipótesis propuesta (Bieito, 2015).

De acuerdo al nivel teórico, se pretende generar conocimiento respecto a las variables gobierno electrónico y gestión, propiciando un debate de sus antecedentes, lo cual genera material que servirá para nuevas investigaciones, siendo de beneficio estudiar la correlación de las variables mencionadas y guía de gestión (Perozo y Chirinos, 2019).

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional es importante estudiar el gobierno electrónico, respecto al asunto, Gonzales et al. (2018) en su artículo científico determinantes del gobierno electrónico en Municipios, de cinco regiones con mayor población de Chile, estudio de tipo aplicada, no experimental, población de 188 comunas, muestra de 71 comunas, técnica análisis documental, instrumento guía de observación. Sus hallazgos fueron, el ingreso económico y la implantación del gobierno electrónico se relaciona en gran escala con pensamiento, ideario y el criterio abierto que tengan las autoridades, en sus manos están los planteamientos y ellos ejecutaran las políticas respecto a lograrlo. En los municipios chilenos investigados se logró evidenciar la implementación del gobierno electrónico se viene ejecutando paso a paso, y en cada fase no se logra los resultados esperados. El limitado conocimiento en tecnologías de la información de los ejecutivos limita el adecuado funcionamiento de los recursos tecnológicos que propone el gobierno electrónico el cual se encuentra en proceso de implementación en las diferentes comunas, por estos motivos es necesario realizar un proceso de retroalimentación oportuno para resarcir las limitaciones mencionadas en los municipios chilenos.

Lizardo (2018) en su tesis de doctorado de gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción, un estudio comparativo sobre su relación en países Latinoamericanos, realizado en Madrid España. Investigación de tipo básica, diseño no experimental, con revisión bibliográfica para la población y muestra, técnica guía de documentación, instrumento análisis documental. Llegó a la conclusión, encontró relación de variables de 0.779 y un p valor de 0.000, donde la implementación eficiente del gobierno electrónico en un Estado, llega a ser un instrumento eficaz para manejar y frenar la corrupción. Donde la transparencia de los procesos juega un papel importante apoyado en las herramientas tecnológicas y de modernización de la gestión administrativa. Por dichos motivos la investigación llegó a confirmar que en países latinoamericanos el poco uso de tecnología moderna limita la identificación de actos de corrupción, de la misma forma para su erradicación.

Además, Canoura (2018) basó su estudio denominado métodos y estudios del gobierno electrónico en el nivel municipal en la Comunidad Autónoma de Galicia de España, investigación de tipo básica, diseño experimental, test heurístico para la población y muestra, técnica documentación, instrumento guía de documentación. Determinó en su conclusión, las diferentes metodologías de utilizar el gobierno electrónico en una entidad como los municipios son variados e importantes, debido al cambio acelerado que se encuentran las sociedades, por ese motivo es necesario estar acorde con el avance tecnológico que genera necesidades y uso de recursos y es deber del Estado poder cubrir esas necesidades oportunamente. Por lo cual los gobiernos tienen que implementar políticas de modernización, dicha políticas deben satisfacer las necesidades y carencias de la población de manera eficaz. Por ende, los procesos de la administración pública serán más eficientes, transparentes, de rápida atención, informando a la población y propiciando la participación ciudadana, controlando la gestión pública haciendo un Estado transparente.

Lu (2019) en su investigación de las estrategias del desarrollo de la gestión administrativa en el entorno del internet, hace referencia a la evolución de una nueva forma de trabajo según el avance tecnológico. Poniendo como eje principal a la gestión administrativa, la cual dependerá del desenvolvimiento del gobierno electrónico, la cual deberán desarrollar formas innovadoras aplicadas al sistema de gestión y la participación ciudadana mediante la tecnología. Llegando a la conclusión del desarrollo de la sociedad está de acuerdo a información que muestra el internet, en esa coyuntura las entidades públicas tienen que superar retos y aprovechar las oportunidades de la gestión administrativa entorno al internet, con el fin de mejorar la gestión.

Según Joshi y Islam (2018) basaron su investigación en la madurez en el gobierno electrónico para el servicio sostenible en los países en desarrollo, cuya finalidad es realizar un diagnóstico del gobierno electrónico sea de beneficio a los estados en vías de desarrollo, obteniendo servicios tecnológicos sostenibles, observando que aún no se aprovecha de manera correcta los medios tecnológicos. Tiene una investigación empírica basado en el uso de encuestas y

casos de estudio. Concluyendo que se debería implementar un esquema innovador de gobierno electrónico como principal medida para beneficio de los usuarios promoviendo un desarrollo sostenible para el logro de objetivos.

También el estudio realizado por Kechagias et al. (2018) mencionan que la administración pública tiene como una de sus principales finalidades, intervenir con efectividad en la gestión interna de su desarrollo en sí; sometiéndose a una gran responsabilidad de obtener mayores resultados con pocos recursos. En el proceso de su investigación definieron los siguientes resultados, la implementación del gobierno electrónico es muy importante y de gran ventaja, que por medio de la gestión por procesos específicamente en la administración pública, las instituciones públicas a través del gobierno electrónico logran brindar un mayor grado de atención en los servicios públicos. Siguiendo el mismo paradigma, adicionaron que se puede tomar la experiencia del sector privado para mejorar de manera efectiva la gestión por procesos del sector público. De la misma forma, pudieron reconocer a la gestión por procesos juega un papel importante, teniendo como engranaje principal que mueve a toda la maquinaria estatal a la tecnología, la cual colabora dándole mayor agilidad a los tramites de los servicios públicos ofrecidos por los entes gubernamentales.

Según Rentería et al. (2019) basan su investigación respecto al gobierno electrónico, haciendo conocer sobre pagos por medios digitales, en un hospital estatal, donde se llevó a cabo dicha implantación, realizándose también su estado situacional, tomando aspectos del desarrollo de dicho proyecto como la tecnología usada, el software, seguridad de datos, economía entre otros.

Además, Ntulo y Otike (2017) dieron a conocer en su estudio, donde mencionan que el gobierno electrónico a través de la tecnología ha marcado un hito importante en la existencia de las personas, de las organizaciones gubernamentales y negocios, por medio de la utilización de los adelantos tecnológicos. Los organismos públicos también han sido afectados por este cambio, el efecto de la implementación del gobierno electrónico ha generado un impacto social positivo en los ciudadanos, involucrando a personas de zonas alejadas o de difícil accesibilidad, las cuales puedan acceder a tener las misma

facilidad de realizar sus trámites que las personas que se encuentran en zonas céntricas o cercanas a las instituciones públicas; haciendo notar que los gobiernos tienen la opción de cambiar sus procesos internos mejorándolos, esto con el uso del gobierno electrónico como una herramienta de transformación.

Del mismo modo, en la investigación realizada por Singh (2016), que evidencia, el análisis del proceso de ejecución y los resultados del gobierno electrónico en países denominados del tercer mundo, entendiéndose como se realizó el desarrollo del gobierno electrónico; en esa línea, por medio de su estudio de investigación, llegó a la conclusión que gran parte de los retos de la implementación del gobierno electrónico se vinculan a la ejecución de los proyectos en sí o a la técnica de implementación; a su vez se logró identificar las trabas de la implementación del gobierno electrónico para su concretización total, las cuales serían circunstancias relacionadas con la planeación estratégica del mismo en sus componentes de planificación, diseño y puesta en marcha; las cuales generan trabas para los implementadoras que tienen a cargo estos proyectos de modernización tecnológica.

Es necesario considerar los antecedentes nacionales, así de esta manera Huancas (2020) realizó su investigación del gobierno electrónico y gestión administrativa, del Gobierno Regional de San Martín 2020. Tipo básica, de diseño no experimental, población y muestra de 52 trabajadores de la institución, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Llegó a la conclusión, en el estudio de sus variables obtuvo un valor de correlación igual a 0.859, que determina la correlación positiva directa, de igual manera, encontró un valor correlacional de Pearson, igual a  $r^2=0.737$ . Lo cual indica que el gobierno electrónico repercute de manera directa sobre la gestión administrativa, evidenciando que su implementación es de beneficio, el cual sus fases de implementación deben ser de manera efectiva y se realice el mantenimiento respectivo para sacar el máximo provecho, ahorrando el tiempo y la reduciendo costos. También resalta que los funcionarios deben programar capacitaciones a los empleados, actualizándolos en temas tecnológicos en beneficio de la institución.

Por otra parte, Reynoso (2018) en su estudio cuyo objetivo fue investigar la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) en el año 2017, con diseño descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, tipo básico y con metodología de investigación hipotético deductivo, cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión de calidad y del gobierno electrónico, cuya muestra fue conformada por 220 servidores, identificados por muestreo aleatorio simple. Utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario con valores tipo Likert, dando a conocer su percepción el 66,4% afirma que la gestión de calidad se ejecuta de manera inadecuada y un 67,3% afirma que el gobierno electrónico está implantado de manera inadecuada. Pudiendo demostrar que hay una correlación positiva entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en las fases de modernización del OEFA con un valor de Rho de Spearman 0,72.

Así también, en la investigación de Terrones (2019) hace conocer en su estudio de investigación el cual tiene como finalidad comprender la repercusión que se manifiesta entre el control interno y la gestión administrativa de la comuna del distrito de Chicama. Teniendo como diseño no experimental, transversal, correlacional, está compuesto por un total de 70 servidores. Usándose la muestra a 60 servidores a través del programa estadístico, obteniéndose una validación del instrumento, usando la fórmula de Cronbach obteniendo 0.913 y la correlación de Pearson obteniendo la validez del ítem mayor a 0.21. Por lo mencionado en dicho resultado se puede afirmar que el control interno repercute directamente en la gestión administrativa de la comuna de Chicama.

En la investigación de Infante (2019) en su trabajo de investigación hace de conocimiento, su principal objetivo es hacer conocer como la ejecución del gobierno electrónico tiene relación con la gestión de una dependencia del RENIEC en la ciudad capital. Su hipótesis tiene una connotación científica, estableciendo que el gobierno electrónico influye de manera relevante en relación con la gestión de la institución. Investigación cuantitativa, correlacional, de tipo básico, de diseño no experimental transversal, se tomó 48 servidores públicos. Obteniendo en sus resultados estadísticos una relación positiva de 0.882 entre



las dos variables del gobierno electrónico y la gestión pública de la institución pública administrada por RENIEC.

Mendivil et al. (2020) en su estudio, con la finalidad de conocer los alcances de la gestión administrativa y la gestión del talento humano, en una universidad privada en la selva central, planteando su hipótesis de relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano por competitividad en dicha universidad, el cual es de tipo básica, correlacional, de diseño no experimental, usando encuestas a través del cuestionario, para medir la correlación de variables, con una muestra de 20 empleados del área administrativa,. Los resultados arrojaron correlación positiva moderada con un valor de 0,661 y un p valor de de  $0.01 < 0.010$  entre las variables estudiadas.

De la misma forma, se tiene a la tesis realizada por Allauca (2017), el cual llegó a la conclusión respecto al gobierno electrónico tiene relevancia para una gestión transparente en la administración municipal, en este caso para municipalidades de la Región Ancash, que mediante el equipamiento tecnológico; así como la capacitación en medios digitales, el cual repercute de manera positiva en la gestión pública de los gobiernos municipales mediante la capacitación los medios implicados anteriormente y la aplicación efectiva de las TIC's.

Pasando a otro aspecto, de acuerdo al marco conceptual que se tendrá en cuenta en la presente investigación, en relación a los diferentes conceptos que tiene la gestión pública, por consiguiente, Morales (2018) hace conocer que es una definición inmersa en la constitución y las leyes, la gestión pública es un grupo de instituciones organizadas con fines comunes, con una dirección común, los cuales tiene bajo su mando a ciudadanos denominados servidores con diferentes niveles de poder y funciones, los cuales realizan determinadas labores para el funcionamiento del Estado; en consecuencia, resalta que el Estado necesita de personal con la capacidad de implementar las políticas de esta forma pueda cumplir con sus objetivos, esto bajo la premisa del bienestar y la seguridad.

También, de acuerdo a la normatividad del Estado peruano en relación a la gestión pública; es necesario resaltar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y la Ley Marco de Modernización de la Gestión de Estado como

leyes primordiales conformando los soportes fundamentales de este proceso. Este último documento legal se basa en la gestión por resultados, la cual, por medio de la planeación estratégica y concertada, el uso de los medios digitales, entre otros.

En el Perú, Haciendo un recuento histórico, se recuerda el inicio del gobierno electrónico por los años 2000 al 2001, donde la presidencia recae en Valentín Paniagua como gobernante transitorio, y seguidamente siguieron con esta innovación el mandatario Alejandro Toledo cuyo periodo de gobierno fue 2001 al 2006 y después Alan García Pérez del 2006 al 2011; continuando con su implementación hasta la fecha con la ley de gobierno digital dirigidos por la Presidencia de Consejo de ministros (PCM) y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).

Por otra parte, tenemos a Corrales (2018) en su investigación da a conocer que, el gobierno electrónico tiene sus inicios ante la aparición de una exigencia pendiente de los ciudadanos de mejorar el tiempo que tardan en realizar sus trámites, específicamente en las instituciones públicas, donde surge la necesidad de tener un Estado que ofrezca mejores servicios a los ciudadanos mediante el uso de las tecnologías de información. En consecuencia, la investigadora dentro de su estudio resalta que, la implementación del gobierno electrónico, permite agilizar los procesos ofertados por las instituciones públicas.

Según Aguirre (2015) afirma que los beneficios de tener un gobierno electrónico, son múltiples, va desde la optimización de procedimientos y metas, hasta la mejora de políticas y democracia, mejorando la información. Volviéndose fundamental para la organización, facilita el acceso y acerca a los ciudadanos, genera comunicación fluida, a razón de la utilización adecuada de las tecnologías modernas, generando procedimientos innovadores, todo esto en favor de la gestión. Gobierno electrónico es de igual forma estar a la vanguardia de una sociedad cambiante, volviendo al Estado un buen gestor en beneficio de la ciudadanía logrando cubrir sus necesidades.

También es necesario revisar las categorías más importantes del gobierno electrónico, donde la Secretaría de Gobierno Digital manifiesta que las

instituciones públicas, deberían planificar la oferta de sus bienes y servicios ofrecido al público; por lo que se tiene a la innovación de servicios, como categoría primordial, innovando sus productos y servicios con el objetivo de cubrir los problemas y necesidades de los ciudadanos, generando así valor agregado, orientando los servicios al ciudadano. De igual manera, se toma en cuenta a la interoperabilidad, comprendida como el proceso de cambio de datos e información que tiene una institución a otra y viceversa, la cual no tiene limitaciones; con la finalidad de cumplir sus funciones, delimitadas en el ámbito de sus competencias (Secretaría de Gobierno Digital, 2018).

Según Joshi e Islam (2018), manifiesta si se tiene instaurado el gobierno electrónico, necesariamente existe cinco fases fundamentales, empezando por entornos digitales amigables e intuitivos, que ayuden al ciudadano al acceso de información; seguidamente debe contar con integración de servicios; después facilitar el acceso generando una buena experiencia; seguidamente tener tecnología de punta o actual, segura y motivadora; y por último asegurar que la información esté disponible, accesible y actualizada.

Al respecto, se puede añadir, la categoría considerada a su vez un principio del gobierno digital, llamada agnósticos al dispositivo y centrado en los móviles; según la Secretaría de Gobierno Digital (2018), esta categoría tiene su inicio basada en las nuevas tecnologías, por lo tanto hacen referencia a los servicios digitales, los cuales tiene por objetivo dar accesibilidad a los administrados a través de equipos portátiles como dispositivos móviles, entre otros; donde se propiciaría que las entidades puedan alinearse con el adelanto tecnológico cambiando sus servicios tradicionales por servicios innovadores que emplean la tecnología actual.

Por otra parte, se tiene a Rodríguez et al. (2015), en su investigación el Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC's para brindar nuevos canales de comunicación, la cual hacen conocer la postura del gobierno electrónico bajo una mirada exclusivamente tecnológica, relacionando la implementación de las de las TIC's en favor de los ciudadanos. Citados autores toman en cuenta las cinco etapas de la implementación del Gobierno Electrónico: la etapa inicial es la

Emergente, la cual predominan por tener implementado un portal web institucional básico con poca actividad, los contenidos presentados no se actualizan continuamente; pasando a la segunda etapa denominándolo ampliado, en esta fase el ciudadano puede interactuar con la institución pública, continuando con la tercera etapa denominada iterativo, la cual promueve la participación ciudadana; siguiendo con la cuarta etapa conocida como transaccional donde se pueden tramitar transacciones complejas, de manera ágil y sencilla, mejor dicho se realizan tramites vía web y la última etapa denominada integración total donde se toman en cuenta los conceptos de interoperabilidad e integración de trámites.

Y, además para el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), da a conocer que, el Gobierno electrónico a través del uso de los medios tecnológicos, posibilita ofrecer servicios del gobierno de manera más eficiente a instituciones, empresas y ciudadanos, de manera presencial y remota. Es el uso de las TIC's en las transacciones gubernamentales, obteniendo fines públicos a través de las herramientas digitales.

Por consiguiente, para gobierno electrónico se identifica las siguientes dimensiones: siendo la primera la presencia, siendo la primera fase, la cual expone sobre la presencia en el acceso a internet a través de la implementación de los portales web de internet. En esta etapa las instituciones identifican la información básica de una forma directa (Organización de los Estados Americanos OEA, 2020)

Como segunda dimensión, se tiene a la interacción, en esta fase esta dimensión tiene que ser positiva, promoviendo comunicación, vinculando a los ciudadanos y los organismos públicos de manera directa. Incluyendo los tramites y procesos gubernamentales con la finalidad recibir y establecer comunicación por medios digitales como el correo electrónico, haciendo más fácil y sencilla los medios de comunicación entregando información oportuna para la entidad pública y a la ciudadanía en general (Presidencia del Consejo de Ministros PCM, 2013).

Tercera dimensión, Transacción, después de la fase anterior, en esta dimensión las instituciones del estado facilitan a los ciudadanos a efectuar el seguimiento para realizar trámites vía internet, pagos en línea, de manera virtual sin la necesidad presencial, así optimizar la productividad de la gestión. Según la Organización de Estados Americanos OEA (2020) las entidades públicas deben estar en la capacidad de implementar sitios web para tramites virtuales para la ciudadanía de manera opcional.

Cuarta dimensión, transformación, en esta última fase se generará un mayor reto para el cumplimiento de su implementación, el cual conlleva a la conversión en la integración de la administración gubernamental, promoviendo servicios personalizados a la ciudadanía. Esto generara cambios en la comunicación entre las relaciones entre los ciudadanos y administrativos, beneficiándose ambas partes en las operaciones de gestión del gobierno (Organización de Estados Americanos OEA, 2020). Entonces con el uso del internet se facilita los procesos de la forma que el gobierno opera optimizando los recursos lo cual señala las normas para los actos administrativos.

Para Sheryazdanova et al. (2020), un punto fundamental del gobierno electrónico, es la dimensión transparencia de información, lo cual es accesible a los ciudadanos, teniendo como objetivo que los gobernados confíen más en sus autoridades, reduciendo las formas de corrupción, al estar mayor informados de lo que se hace en las instituciones. Lo cual cambia radicalmente la gestión, utilizando tecnología fácil de usar, dinámica, haciendo tramites más sencillos manteniendo confidencialidad y seguridad, asegurando la defensoría del usuario. La coyuntura actual de pandemia acelerado la actualización tecnológica, haciendo que se mejore obteniendo en algunos casos buenos resultados como en otros aún están doblgando esfuerzos para ponerse acorde con el gobierno electrónico.

Se tiene a la teoría de la sociedad de la información, según Pérez et al. (2018) hacen de conocer en el aspecto educacional los celulares, tabletas, entre otros dispositivos han revolucionado el aprendizaje, se ha tomado como cimiento a los avances tecnológicos para mejorar la educación como los cursos vía internet. Por

lo tanto, la sociedad de la información ha hecho la vida más fácil, intercomunicando de manera sencilla.

Por otra parte, según Cobo (2017) afirmó que la gestión tiene por propósito usar los recursos que tiene una entidad por medio de una serie de prácticas administrativas que posibilitan el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales; entre las practicas que tiene la gestión administrativa se considera a la planeación, que significa la proyección hecha por la gerencia sobre trabajos a realizarse en el futuro, especificando las acciones a cumplir con sus respectivos presupuestos, estableciendo objetivos y metas; la entidad, les permite el ordenamiento de los recursos que posee la institución para el cumplimiento de sus actividades, de la misma forma define el equipo de trabajo que forma parte del desarrollo de planes trazados, lo cual incluye la designación de responsabilidades, funciones, tareas y roles, asignando niveles en el equipo laboral; el control, el cual contiene las acciones de evaluación y verificación de los resultados que se consiguen definiendo si son los adecuados o es posible realizar una serie de acciones correctivas para mejorarlos, y por último la dirección, que es la conducción de las ideologías que posee los trabajadores, así como de los recursos hacia el cumplimiento de las metas y objetivos planteados. En relación a las dimensiones de la gestión, las cuales cumplen funciones vinculadas entre sí, dividiendo la gestión. Por lo tanto, la gestión administrativa se la conoce como la forma del diseño y el trabajo en equipo. Teniendo cuatro aspectos que están directamente ligados a la gestión: siendo el primero la Planificación, más conocido como la toma de decisiones, para el logro de objetivos, tomando en cuenta los factores internos y externos para el logro de resultados esperados. Esta acción de planear detalla los planes y proyectos en sus diferentes ámbitos y niveles (Cortiñas, 2019).

Segunda dimensión, organización cumple una función administrativa, orientando diferentes actividades, agrupando los recursos financieros, humanos y materiales. Aquí se busca alcanzar los objetivos de la entidad para concretar los planes que se proyectaron (Hernández y Hernández, 2019).

Tercera dimensión el control, aquí se compara el desempeño con las metas y los planes definidos. Realizando un seguimiento de los modelos trazados, para corregirlos. Realizando una comprobación tipo control constatando lo que se está realizando esta alineado con los planes trazados (Corvo, 2019).

Cuarta y última dimensión, la dirección, cumple la función de dirigir poner en funcionamiento los lineamientos planteados, en relación al planeamiento. También se conoce como el seguimiento que se realiza directamente a las labores cotidianas de la institución, identificando los procesos importantes interviniéndolos para alcanzar el éxito de su propósito y así comandar los trabajos administrativos requeridos (Hernández y Hernández 2019).

Según Aaliya (2018) nos da a conocer, en la dimensión planificación, tiene que ver con las metas institucionales, incluyendo todo el proceso de estrategias programadas, actividades, planes, tiempos y acciones para la implantación. En consecuencia, el proceso de planeamiento, incluye actividades, programas, tiempos, recursos, para lograr los objetivos; planificando definimos a donde nos orientamos para llegar a la meta y que acciones se concretaran para hacerlo realidad.

Incluiremos dentro de las teorías de la gestión administrativa, a la de Max Weber indica Villas (2016), la cual se basa en la burocracia, que de acuerdo al poder que ejerce se verá reflejado en las normas, dispondrá de un control el cual definirán en reglas, repartición del trabajo y autoridad, creando una estructura organizacional cerrada.

### **III. METODOLOGÍA**

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

De acuerdo con López (2016) en la investigación básica que del mismo modo es llamada como investigación fundamental, donde se busca el manejo de nuevos conocimientos, a través del cual se deben sustentar hipótesis y teorías.

Según Sánchez (2019) el método hipotético deductivo va de lo general a lo particular, contrastando la hipótesis propuesta con la realidad, generando nuevos conocimientos y afirmaciones o soluciones en los diversos aspectos de la investigación.

Según afirma Hoffman (2017) es como se hiciera investigación científica, buscando resolver interrogantes a preguntas esenciales, aclarando el panorama global respecto a temas científicos. Siendo su objetivo recolectar la información de las relaciones de la naturaleza y las personas, lo principal de esta investigación es buscar ampliar nuestra comprensión. De acuerdo a lo mencionado la presente investigación se realizará empleando una investigación de tipo básico. Definiendo que la investigación basada en el Hospital Domingo Olavegoya de la provincia de Jauja será de nivel descriptivo correlacional.

#### **Enfoque**

De acuerdo al enfoque, el presente trabajo de estudio se realizó con enfoque cuantitativo permitiendo realizar la evaluación estadística por medio del acopio de datos para definir paradigmas del comportamiento y comprobaciones de la población en estudio.

La presente investigación se basó en un estudio de nivel correlacional y descriptivo, teniendo en cuenta a Orozco (2017) precisa que, de acuerdo al aspecto correlacional se busca determinar el nivel de correspondencia que pueda haber entre algunas variables, procurando medir las variables relacionadas, para después revisar su vinculación con la finalidad de conocer el funcionamiento de las variables involucradas.

Siguiendo con el análisis, por el ámbito descriptivo el cual tiene por objetivo establecer las características de los sucesos sociales, pretendiendo



identificar los fenómenos en relación a dichas variables, para así determinar preguntas que serán respondidas de acuerdo a la relación encontrada en el momento indicado, de esa forma se calcula cuantitativamente dichas variables de forma independiente explicándolas de acuerdo a su comportamiento encontrado.

Remarcando que este estudio es una investigación descriptiva el cual tiene el objetivo de describir, de la misma forma busca observar el comportamiento y como se desenvuelven las variables al relacionarlas una a otra, teniendo sus dimensiones establecidas. Del mismo modo es correlacional por el grado de correlación de las variables, valga la redundancia, midiendo ambas variables encontrando hasta qué nivel se pueden asociar.

### **Diseño de investigación**

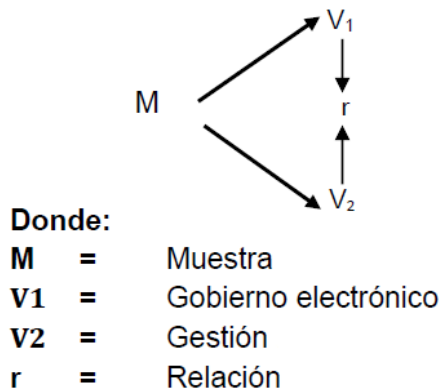
Desde el punto de vista de Mendivelso y Rodríguez (2018), señala de acuerdo al diseño no experimental y transversal es un estudio basado en la interpretación u observaciones, llamado también investigación de encuesta transversal que acostumbra tener un doble finalidad analítico y descriptivo su fin primordial es el reconocimiento de la frecuencia de una situación en la población investigada.

En consecuencia, el presente estudio se basa en el diseño no experimental y de prevalencia o transversal, pretendiendo explicar las relaciones que se presentan de las dos variables, haciendo de conocimiento que se reúnen datos en un mismo período de tiempo.

El diseño se representa en la siguiente figura:

**Figura 1**

*Esquema de diseño de investigación.*



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

#### **3.2.1. Variable independiente gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual**

Teniendo en cuenta a el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018) el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) para proveer servicios del gobierno de manera más eficiente y efectiva a ciudadanos y empresas de manera presencial y remota. Es aplicando las TIC's en las operaciones del estado, obteniendo fines públicos por medios digitales.

##### **Definición operacional**

La evaluación será mediante un instrumento escogido para medir cuantitativamente el gobierno electrónico, según la apreciación y observación que tenga los trabajadores del hospital Domingo Olavegoya de Jauja, según las dimensiones, presencia, transacción y transformación.

##### **Indicadores**

Según la dimensión presencia: nos basaremos al acceso a plataformas web, información básica, la dimensión transacción, externa e interna, fortalecimiento de la administración, servicios en línea, seguimiento; en la dimensión transformación, incorporación total, integración de servicios de internet, instauración del gobierno electrónico y eficiencia de la

administración.

**Escala:** Ordinal, donde:

1. **Casi nunca** : (24-43),
2. **Nunca** : (44-63),
3. **A veces** : (64-83),
4. **Casi siempre** : (84-103),
5. **Siempre** : (104-120).

### **Escala de medición**

Como plantea Hernández et al. (2014) define a la escala tipo Likert como una secuencia de ítems mostrados, a modo de juicios y afirmaciones; por lo tanto, a los encuestados se les solicita opiniones y actitudes; esa es la manera de utilizarla. De esa forma ante cada ítem se pedirá al servidor de la entidad que proponga una reacción escogiendo una de 5 o 7 escalas. Ahora bien, el trabajador alcanza una puntuación acerca de la apreciación planteada.

### **3.2.2. Variable dependiente gestión**

#### **Definición conceptual**

Citando a Briscoe (2019) señala al acto de organizar, direccionar, planificar y controlar una organización pública o privada con el propósito fundamental de la administración, estableciendo una estructura determinada que conlleve al éxito de una organización. Los trabajadores de la dirección administrativa forman un rango de autoridad, asignan sus funciones principales, designan las diferentes áreas de responsabilidades y reparten el trabajo entre las áreas, departamentos o procesos de una organización.

#### **Definición operacional**

Son los procesos a ejecutar para realizar la eficiente gestión administrativa, respectiva variable será medida por medio de un cuestionario en las dimensiones planificación, control y dirección.

## **Indicadores**

Según la planificación, programación y planeación, capacitación, cumplimiento de logros, potenciación, según el control, se tiene a la medición de logros, toma de decisiones, seguimiento, transparencia, según la dirección, tácticas planificadas, la motivación y la comunicación.

**Escala:** Ordinal, donde:

- 1. Casi nunca** : (24-43),
- 2. Nunca** : (44-63),
- 3. A veces** : (64-83),
- 4. Casi siempre** : (84-103),
- 5. Siempre** : (104-120).

### **Escala de medición.**

Como plantea Hernández et al. (2014), definen a la escala Likert como una serie de ítems presentados, a manera de juicios y afirmaciones; por lo tanto, a los encuestados se les solicita reacciones; esa es la manera de utilizarla. De esa forma ante cada ítem se pedirá al servidor de la institución que proponga una reacción escogiendo una de 5 alternativas o escalas. Ahora bien, el trabajador alcanza una puntuación acerca de la afirmación planteada.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En la población a juicio de Lalangui (2017) viene a ser parte de la investigación y está conformado por la lista de individuos que participan en la disyuntiva que es delimitada y determinada para la investigación.

Para la investigación la población se ha considerado que son los empleados de la unidad de administración del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja del año 2021, haciendo un total de 32 servidores entre contratados y nombrados.

#### **La muestra**

La cual representa como expresa Lugo (2018) es la extracción preliminar de una población para llevar a cabo una investigación donde sus componentes tienen los atributos similares.

Para la investigación se utilizó la muestra conformada por el total de

servidores que trabajan en la institución de salud, siendo una muestra censal (Ver anexo 8).

### **El Muestreo**

Citando a Otzen y Manterola (2017) refieren que se le denomina la selección, siendo la recopilación para ser empleado en la investigación, el cual tiene como objetivo analizar para obtener las conclusiones de la población. Por lo tanto, la muestra refiere las particularidades de la población para estudiar mencionada muestra con la data adquirida. Donde los criterios de inclusión refieren a las particularidades de los individuos que forman parte de la población investigada y los criterios de exclusión refieren a particularidades de individuos que probablemente intervengan en los resultados o veracidad de los datos.

En la presente investigación, se consideró el criterio de selección de inclusión estimando que para realizar la investigación tomaremos la totalidad de la población siendo todos los servidores administrativos, utilizando el método del muestreo no probabilístico, siendo una muestra censal.

De esta forma, las particularidades de la muestra utilizan la conveniente representatividad de la población buscando el resultado de una muestra estable.

### **Criterios de Selección**

#### **Criterios de Inclusión**

Trabajadores administrativos del hospital Domingo Olavegoya nombrados y CAS

#### **Criterios de Exclusión**

Trabajadores administrativos del Hospital Domingo Olavegoya con locación de servicios y el director de la institución.

#### **Unidad de análisis**

Trabajador del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja.

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

#### **Técnica**

Según Caro (2019) las herramientas son el procedimiento de recolección de

datos, que se usan para valorar la información establecida con un objetivo específico.

La técnica que se realizó es mediante la recopilación de datos a través de la utilización de encuestas que estarán disponibles en forma física y virtual en google forms a causa de la pandemia; las cuales serán validadas.

### **Instrumento**

Según Castro (2016) el instrumento de recopilación de los datos es un medio que sirve al investigador amparándose en la recolección de información. Resumiendo, viene a ser el trabajo previo del estudio obteniendo la síntesis de los requisitos que corresponden a los indicadores y a las variables utilizadas. Por consiguiente, los instrumentos son los recursos materiales que se usan para extraer y almacenar la información. Resaltamos que para la presente investigación se utilizara por medio de cuestionarios empleando la escala de Likert por cada variable, midiendo y calificando la apreciación los individuos, con la resolución de las respuestas planteadas según la relación establecida en cada uno de los espacios de la tabulación según ítems.

### **Diseño de instrumentos**

En tanto a la variable 1 se examinó la variable el gobierno electrónico aplicando un cuestionario en sustento a sus dimensiones (presencia, transacción y transformación) en concordancia a sus indicadores explicados y descritos en la tabla de operacionalización de variables.

En tanto a la variable 2 se examinó la variable gestión con un cuestionario en sustento a sus dimensiones (planificación, control y dirección) en concordancia a sus indicadores explicados y descritos en la tabla operacionalización de variables.

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez del contenido**

Como expresa Santos (2017) la capacidad para medir aquello para lo que ha sido diseñado, eso es la validez del instrumento, es valedero porque lo que se desea obtener es obtenido en esa medida, generalmente al medir se puede tener un margen de error, de acuerdo a ese margen se determinara la validez,

para saber si lo que mide es lo que se desea medir.

### **Confiabilidad**

Con base en Santos (2017) da a conocer que confiabilidad está relacionado con lo que denominamos como la precisión, refiere al grado de valoraciones de una medición sin presentar errores en su medida, mejor dicho, si efectuamos una serie de mediciones a condiciones constantes deberán tener resultados homogéneos, esa precisión es correspondida con la estabilidad del instrumento.

Por lo tanto, son términos fundamentales, cualquier modelo de instrumento de medición deberá incluir a la validez y confiabilidad, para la revisión del contenido la validez es muy importante. El coeficiente alfa de Cronbach determina la confiabilidad del tipo consistencia interna, se presentará una lista de ítems que medirán las dimensiones estudiadas, de forma ordinal teniendo 15 ítems de la variable gobierno electrónico y otros 15 ítems de la variable gestión para de esta manera analizar los resultados.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizaron de la siguiente manera: para el proceso de ejecución de la investigación se desarrollará a través de la elaboración del cuestionario de encuesta, con los ítems de preguntas para después así lograr la validación de la herramienta por medio del juicio de expertos. De la misma forma seguidamente se realizará una prueba de encuesta piloto para el desarrollo de la medición de confiabilidad con los ítems presentados, por tanto se espera obtener confiabilidad aceptable de los instrumentos de estudio aplicando el coeficiente de Alpha de Cronbach, por consiguiente se procederá a ejecutar el cuestionario al tamaño de la muestra, para así obtener los datos correspondientes, transformando la información obtenida en el software estadístico SPSS para disponer de la revisión de los resultados obtenidos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Con el propósito de recolectar y obtener los datos de manera correcta, se incluirá los métodos de análisis de datos más utilizados, codificando la información por cada entrevistado de la muestra por medio de las encuestas.

En los ítems de la matriz de la herramienta, para la ejecución de las preguntas de las encuestas se determinan la escala de tipo Likert en cinco categorías, revisando las respuestas según la lista determinada en cada uno de los espacios de la tabulación.

Por lo tanto, una vez obtenido los resultados se hará la representación en las tablas y gráficos estadísticos, que serán interpretados y revisados para su comprensión.

Otra técnica conocida, la cual se desarrollará es el coeficiente de correlación de Rho Spearman, tiene por objetivo verificar la fuerza y la dirección de asociación que existe entre las variables y cada una de las dimensiones que se han identificado a nivel estadístico descriptivo.

Para finalizar, se determinará la validación de la hipótesis, según los datos procesados, en donde se quiere obtener un resultado rechazando la hipótesis nula validando la hipótesis propuesta y así mediante la discusión se sustentará los resultados, que serán fuente para las recomendaciones y conclusiones de del estudio de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente desarrollo del estudio, se tuvo en cuenta los lineamientos de investigación de la Guía de Productos de Investigación, alcanzados por la Universidad César Vallejo. La preparación, realización y aprobación del presente estudio de investigación se llevará a cabo tomando en cuenta los valores ético-morales, considerando el principio de autoría y las normas APA en su séptima edición, por lo que en las diferentes fases se tendrá presente la autenticidad y el profesionalismo la investigación, la imparcialidad y la fiabilidad de los resultados. A su vez, se basa en el principio de justicia, donde los individuos que conforman la investigación, tuvieron un trato respeto e igualdad, asegurando las mismas expectativas de participación incentivando los valores de igualdad y equidad.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Se muestra la tabla 1 en la cual se ha procesado la data de las encuestas, sacando la distribución de variables, se aprecia la variable 1 gobierno electrónico. Donde se muestra 24 encuestados que es el 75% casi siempre efectúa un adecuado gobierno electrónico, 7 encuestados que es el 22 % manifiesta que a veces efectúa un adecuado gobierno electrónico y 1 encuestado que representa el 3% manifiesta que siempre efectúa un adecuado gobierno electrónico.

**Tabla 1**

*Nivel de frecuencias de gobierno electrónico.*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	7	21,9	21,9	21,9
	Casi siempre	24	75,0	75,0	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Fuente: Segura (2021).

Se muestra la tabla 2 en la cual se ha procesado la data de las encuestas, sacando la distribución de variables, en relación a la variable 2 gestión, que se ejecuta en el hospital. Donde se muestra 21 encuestados que es el 66% casi siempre efectúa una adecuada gestión, 9 encuestados que es el 22 % manifiesta que a veces efectúa una adecuada gestión, 2 encuestados que es el 6% manifiesta que siempre se efectúa una adecuada gestión.

**Tabla 2**

*Nivel de frecuencias de la gestión.*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	9	28,1	28,1	28,1
	Casi siempre	21	65,6	65,6	93,8
	Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Fuente: Segura (2021).

En la tabla 3 se muestra la percepción de los trabajadores para la Dimensión 1: Presencia, el 71.9% consideran que casi siempre se tiene información básica, acceso a sitios web y equipamiento tecnológico. En la Dimensión 2: Transacción el 71.9% de los trabajadores considera que se casi siempre se realiza trámites en línea, seguimiento, mejoramiento de la gestión, y comunicación tanto interna como externa. En cuanto a la Dimensión 3: Transformación el 62.5% consideran que se casi siempre, se tiene implementación del gobierno electrónico, integración total, articulación servicios de internet y eficiencia de la gestión.

**Tabla 3**

*Nivel de frecuencias de las dimensiones de la variable gobierno electrónico.*

Nivel	D1. Presencia		D2. Transacción		D3. Transformación	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Casi nunca	1	3.1	0	0	0	0
A veces	3	18.8	7	21.9	8	28.1
Casi siempre	26	71.9	23	71.9	21	62.5
Siempre	2	6.3	2	6.3	3	9.4
Total	32	100.00	32	100.0	32	100.00

Fuente: Segura (2021).

En la tabla 4 se muestra la percepción de los trabajadores para la Dimensión 1: Planificación, el 59.4% consideran que casi siempre se cumple con optimización, programación y planeación, cumplimiento de metas y capacitación. En la Dimensión 2: Control el 75% de los trabajadores considera que se casi siempre se cumple con la transparencia, seguimiento, evaluación de resultados y toma de decisiones. En cuanto a la Dimensión 3: Dirección el 50% consideran que se casi siempre, se tiene comunicación, motivación y estrategias planificadas.

**Tabla 4**

*Nivel de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión.*

Nivel	D1. Planificación		D2. Control		D3. Dirección	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Casi nunca	0	3.1	0	0	2	6.3
A veces	12	37.5	5	15.6	13	40.6
Casi siempre	19	59.4	24	75	16	50
Siempre	1	3.1	3	9.4	1	3.1
Total	32	100.0	32	100.00	32	100.00

Fuente: Segura (2021).

#### 4.2. Tablas y figuras cruzadas

En la tabla 5 muestra la percepción de los encuestados en tablas cruzadas, en relación al gobierno electrónico y la gestión. Obteniéndose del total, 24 es la mayor parte de trabajadores, el cual representa el 75% demuestra que el gobierno electrónico se realiza casi siempre, de igual forma indica que la gestión se estaría ejecutando casi siempre de forma adecuada en el hospital.

**Tabla 5**

*Tablas cruzadas de gobierno electrónico y la gestión.*

		Gestión			Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Gobierno electrónico	A veces	Recuento	6	1	0	7
		% del total	18,8%	3,1%	0,0%	21,9%
	Casi siempre	Recuento	3	20	1	24
		% del total	9,4%	62,5%	3,1%	75,0%
	Siempre	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%
Total		Recuento	9	21	2	32
		% del total	28,1%	65,6%	6,3%	100,0%

Fuente: Segura (2021).

Se presenta la tabla 6 donde se muestra la percepción de los encuestados en tablas cruzadas, de las dimensiones presencia y la planificación. Obteniendo del total, 23 son la mayor parte de servidores de la institución, siendo el 71.9% demuestra que

la presencia se realiza casi siempre, así mismo demuestra que la planificación se estaría realizando casi siempre de forma adecuada en el hospital.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada dimensión presencia y dimensión planificación.*

		Dimensión Planificación				
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Dimensión Presencia	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	A veces	Recuento	5	1	0	6
		% del total	15,6%	3,1%	0,0%	18,8%
	Casi siempre	Recuento	6	16	1	23
		% del total	18,8%	50,0%	3,1%	71,9%
Siempre	Recuento	0	2	0	2	
	% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	
Total		Recuento	12	19	1	32
		% del total	37,5%	59,4%	3,1%	100,0%

Fuente: Segura (2021).

En la tabla 7 se presenta la percepción de los encuestados en tablas cruzadas, de las dimensiones transacción y control. Obteniendo del total, 23 es la mayor parte de servidores de la institución, en porcentaje es el 71.9% haciendo ver que la transacción se ejecuta casi siempre, lo que indica que el control se estaría realizando casi siempre de forma correcta en el hospital.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada dimensión Transacción y dimensión Control.*

		Dimensión Control				
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Dimensión Transacción	A veces	Recuento	4	3	0	7
		% del total	12,5%	9,4%	0,0%	21,9%
	Casi siempre	Recuento	1	20	2	23
		% del total	3,1%	62,5%	6,3%	71,9%
	Siempre	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	3,1%	3,1%	6,3%
Total		Recuento	5	24	3	32
		% del total	15,6%	75,0%	9,4%	100,0%

Fuente: Segura (2021).

En la tabla 8 se presenta la percepción de los encuestados en tablas cruzadas, de las dimensiones transformación y dirección. Obteniendo del total, 20 representa la mayor parte de los servidores de la institución, en porcentaje es el 62.5% haciendo ver la dimensión transformación se realiza casi siempre, de la misma manera indica la dimensión dirección se estaría ejecutando casi siempre de manera correcta en el hospital.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada dimensión transformación y dimensión dirección*

			Dimensión Dirección				
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Dimensión Transformación	A veces	Recuento	2	6	1	0	9
		% del total	6,3%	18,8%	3,1%	0,0%	28,1%
	Casi siempre	Recuento	0	6	14	0	20
		% del total	0,0%	18,8%	43,8%	0,0%	62,5%
	Siempre	Recuento	0	1	1	1	3
		% del total	0,0%	3,1%	3,1%	3,1%	9,4%
Total		Recuento	2	13	16	1	32
		% del total	6,3%	40,6%	50,0%	3,1%	100,0%

Fuente: Segura (2021).

### 4.3. Análisis Inferencial

Para realizar la prueba de hipótesis se realizaron pruebas no paramétricas a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, teniendo en cuenta que se revisaron datos categóricos, ordinales. Para lo cual se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

#### Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$  (5%)

#### Regla de decisión

Si  $p < 0.05$  se rechaza  $H_0$

Si  $p > 0.05$  se acepta  $H_0$

#### Prueba de hipótesis general

$H_0$ : El efecto de la implementación del gobierno electrónico no repercute de

manera relevante en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.

H<sub>i</sub>: El efecto la implementación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.

Se muestra la tabla 9 donde se observa el cálculo de correlación de las variables gobierno electrónico y gestión, donde el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , determina que la relación es significativa, y el coeficiente rho de Spearman = 0.701 señala que la relación es positiva alta.

**Tabla 9**

*Tabla de correlación de gobierno electrónico y la gestión.*

		Gobierno electrónico	Gestión
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,701**
		N	,000
	Gestión	Coeficiente de correlación	32
		Sig. (bilateral)	32
		N	,701**
			1,000
			,000
			32
			32

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

Fuente: Segura (2021).

### **Hipótesis Específica 1**

H<sub>1</sub>: La presencia del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad de las acciones de planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.

H<sub>0</sub>: La presencia del gobierno electrónico no repercute de manera relevante en la efectividad de las acciones de planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.

Se muestra la tabla 10 que indica el valor absoluto y el coeficiente de la correlación calculada, se ha determinado un nivel de significancia de 0.05, quiere decir que 95% de confianza y 5% de margen de error. Por lo que se determina para este caso 0.002 de nivel de significancia, siendo menor a 0.05, por lo que se termina aceptando la hipótesis planteada, haciendo notar que existe relación significativa entre la presencia y la planificación del hospital Olavegoya. Es necesario considerar

que, se determina que la correlación de Rho Spearman es de 0,520 quiere decir es moderada positiva, pudiendo determinar que, a mayor presencia del gobierno electrónico, mejor desarrollara la Planificación en la entidad.

**Tabla 10**

*Tabla de correlación de la dimensión presencia y dimensión.*

			Dimensión Presencia	Dimensión Planificación
Rho de Spearman	Dimensión Presencia	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	32	32
Dimensión Planificación	Dimensión Planificación	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	32	32

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

Fuente: Segura (2021).

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>1</sub>: La operación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad del control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.

H<sub>0</sub>: La operación del gobierno electrónico no repercute de manera relevante en la efectividad del control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.

Se muestra la tabla 11 que indica el valor absoluto y el coeficiente de la correlación calculada, se ha determinado un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%. Por lo que se determina que el nivel de significancia es de 0,000 siendo menor a 0.05, por lo que se termina aceptando la hipótesis planteada, teniendo en cuenta que existe relación significativa entre la transacción y el control del hospital Olavegoya. Es necesario considerar que, se determina que la correlación de Rho Spearman es de 0,590 quiere decir que tiene moderada correlación positiva, pudiendo determinar que cuando hay más transacción, mejor será el control en la institución.

**Tabla 11***Tabla de correlación de la dimensión transacción y dimensión control.*

			Dimensión Transacción	Dimensión Control
Rho de Spearman	Dimensión Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Dimensión Control	Coefficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Segura (2021).

### Hipótesis Específica 3

H<sub>1</sub>: La transformación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad de la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021.

H<sub>0</sub>: La transformación del gobierno electrónico no repercute de manera relevante en la efectividad de la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.

Se muestra la tabla 12 que indica el valor absoluto y el coeficiente de la correlación calculada, se ha determinado un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%. Por lo que se determina que el nivel de significancia es de 0,001, por lo que se termina aceptando la hipótesis planteada, teniendo en cuenta que existe relación significativa entre la transformación y la dirección del Hospital Olavegoya. Es necesario considerar que, se determina que la correlación de Rho Spearman es de 0,551 quiere decir que tiene moderada correlación positiva, pudiendo determinar que cuando hay más transformación, mejor será la dirección en la institución.



**Tabla 12***Tabla de correlación de la dimensión transformación y dimensión dirección.*

			Dimensión Transformación	Dimensión Dirección
Rho de Spearman	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
	Transformación	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	Dimensión	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
	Dirección	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

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

Fuente: Segura (2021).

## V. DISCUSIÓN

En esta parte se ha contrastado los resultados obtenidos con los antecedentes, donde se encontró el 75% casi siempre efectúa un adecuado gobierno electrónico, el 22 % manifiesta que a veces efectúa un adecuado gobierno electrónico y el 3% manifiesta que siempre efectúa adecuado gobierno electrónico, lo cual evidencia que las herramientas tecnológicas como el internet están presentes debido adecuadas políticas de modernización. Lo cual guarda relación con la investigación de Gonzales et. al (2018) donde indican que la implementación de gobierno electrónico está directamente relacionado con la forma de gobernar de las autoridades a través de un criterio abierto, ya que depende de ellos la implementación de las políticas para lograr una efectiva implantación. Se tomó como estudio deferentes comunas chilenas, donde la implantación de gobierno electrónico se lleva por fases y no cumplen como debe ser sus funciones, el limitado conocimiento en tecnologías de la información limita el adecuado funcionamiento de los recursos tecnológicos que propone el gobierno electrónico por estos motivos es necesario realizar un proceso de retroalimentación oportuno para resarcir las limitaciones mencionadas en los municipios chilenos.

Así también; Lizardo (2018) manifiesta que el gobierno electrónico implementado eficientemente en un Estado, llega a ser un instrumento eficiente para manejar y frenar la corrupción. Donde la transparencia de los procesos juega un papel importante apoyado en las herramientas tecnológicas y de modernización de la gestión administrativa. Por dichos motivos la investigación llegó a confirmar que en países latinoamericanos el poco uso de tecnología moderna limita la identificación de actos de corrupción, de la misma forma para su erradicación.

De acuerdo con Canoura (2018) afirma sobre los métodos y formas de emplear el gobierno electrónico en una entidad estatal son múltiples y de gran importancia, ya nos encontramos en una sociedad con un cambio acelerado; por ese motivo es necesario estar acorde con el avance tecnológico que genera necesidades y uso de recursos y es deber del Estado poder cubrir esas necesidades oportunamente. Por lo cual los gobiernos tienen que implementar políticas de modernización, dicha políticas deben satisfacer las necesidades y carencias de la población de manera

eficaz. Por ende, los procesos de la administración pública serán más eficientes, transparentes, de rápida atención, informando a la población y propiciando la participación ciudadana, controlando la gestión pública haciendo un Estado transparente.

El nivel de gestión administrativa, es el 66% casi siempre efectúa una adecuada gestión, el 22 % manifiesta que a veces efectúa una adecuada gestión, 6% manifiesta que siempre se efectúa una adecuada gestión. Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Mendivil et al. (2020) quienes señalan las variables presentan relación en 0,661 y un p valor de 0.01 indicando la gestión administrativa se relaciona directa, pero medianamente con la gestión del talento humano por competencias en los trabajadores administrativos; es decir a una mejor gestión administrativa mejor será la gestión del talento humano por competencias y viceversa.

En la investigación realizada, se evidencia en la tabla 9 de la hipótesis general, donde existe correlación entre las dos variables gobierno electrónico y gestión, se corrobora que hay un nivel absoluto positivo cuyo valor es de 0.000 siendo menor a 0.05, donde el valor de rho Spearman = 0.701 indicando la relación es positiva alta, con ese resultado podemos afirmar la existencia de relación entre las dos variables, por lo que podemos aseverar el efecto del gobierno electrónico, repercute de forma positiva en los procesos de la gestión en la institución.

De acuerdo con Huancas (2020) halló correlación positiva y directa entre sus variables investigadas, determinando un valor correlacional de Pearson, con valor de  $r^2=0.737$ . Por lo que concluye que el gobierno electrónico influye de manera directa sobre el desempeño de la gestión administrativa. evidenciando que su implementación es de beneficio, el cual sus fases de implementación deben ser de manera efectiva y se realice el mantenimiento respectivo para sacar el máximo provecho, ahorrando el tiempo y la reduciendo costos. También resalta que los funcionarios deben programar capacitaciones a los empleados, actualizándolos en temas tecnológicos en beneficio de la institución.

Agregando a lo anterior, se va a revisar los resultados hechos en otras investigaciones que guardan relación a los resultados de nuestra investigación.

Resultados son coherentes con Ntulo y Otike (2017), según su tema el gobierno electrónico: su rol, importancia y desafíos, el cual analizan el efecto de la implantación del gobierno electrónico, los cuales manifiestan generación de un impacto social positivo en la vida de los ciudadanos. Utilizando al gobierno electrónico como herramienta de transformación.

Destacando lo planteado en la investigación determina que el efecto la implementación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la gestión, logrando como resultado mejora de la gestión.

El resultado anteriormente mencionado evidencia que el gobierno electrónico se relaciona con la gestión, determinándose que posee influencia positiva que guarda relación a nuestra investigación.

De igual manera revisamos y comparamos con el estudio de Kechagias, Legga, Tatsiopoulos y Papadopoulos (2018), donde llegaron a la conclusión, que la implementación del gobierno electrónico es muy importante y de gran ventaja, que por medio de la gestión por procesos específicamente en la administración pública, las instituciones públicas a través del gobierno electrónico logran brindar un mayor grado de atención en los servicios públicos. Aquí se hace incidencia que el uso de la tecnología es un engranaje principal que mueve a todo el aparato estatal, dando mayor agilidad a los tramites de los servicios públicos ofrecidos por los entes gubernamentales.

En este sentido Reynoso (2018), quien en su investigación describió el nexo entre el gobierno electrónico inmerso en la fase de modernización y la gestión de calidad de una institución, el cual llegó a la conclusión, que se puede utilizar al gobierno electrónico como una importante herramienta para mejorar la gestión pública, el cual ayuda al acceso de los servicios públicos, impulsando participación ciudadana. Mencionada conclusión hace de conocer la repercusión de la utilización de las tecnologías vigentes y su nexo significativo con el cumplimiento de la gestión de la institución, esto guarda concordancia con la hipótesis de nuestro estudio.

Por lo cual, tenemos la hipótesis específica 1, donde se obtiene correlación positiva, el coeficiente absoluto de significancia da como resultado 0.520 en la escala de Rho de Spearman indica moderada correlación, lo cual concluimos, a moderada

presencia del gobierno electrónico, moderada es la gestión de planificación en el hospital.

Lo anteriormente enunciado se corrobora con lo planteado con lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital (PGD), por la Secretaria de Gobierno Digital (2018), donde en la categoría considerada a su vez un principio del gobierno digital, llamada *agnósticos al dispositivo y centrado en los móviles*, donde hacen referencia a los servicios digitales, los cuales tiene por objetivo dar accesibilidad a los administrados a través de equipos portátiles como dispositivos móviles, entre otros; donde se propiciaría que las entidades puedan alinearse con el adelanto tecnológico cambiando sus servicios tradicionales por servicios innovadores que emplean la tecnología actual. Estos aspectos posibilitan dar a conocer la importancia de la presencia en el equipamiento tecnológico como política de la gestión; se concuerda que hay una relación importante del uso de la tecnología en las instituciones públicas, el cual ayuda a propiciar buenos nexos de comunicación del estado con los usuarios y las entidades con la finalidad de fomentar el desarrollo y la actualización de la administración de la entidad.

Así mismo Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca (2015), investigaron al *Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC's para brindar nuevos canales de comunicación*, donde hacen conocer una postura del gobierno electrónico bajo la mirada exclusivamente tecnológica, relacionando la implantación de las *de las TIC's* en favor de los ciudadanos. Lo cual evidencia la gran importancia de como repercute la presencia del gobierno electrónico con los servicios en favor de los ciudadanos, a través del uso tecnológico; lo que da por entender a mayor presencia del gobierno electrónico será más eficiente será la planificación empezando de la etapa más sencilla a la más compleja.

En la hipótesis específica 2, los resultados arrojan que existe un nivel de significancia positivo, cuyo coeficiente de correlación es de 0.590 en la técnica de Rho Spearman demostrando una correlación moderada, con lo que podemos afirmar que, a mayor influencia de la transacción del gobierno electrónico, el funcionamiento del control será más eficiente en el hospital.

Los resultados se corroboraron con la investigación de Terrones (2019), respecto a

su trabajo de investigación el cual determina la el nexo de relación entre el control interno y la gestión administrativa de la comuna distrital de Chicama. Teniendo como diseño no experimental, transversal, correlacional, teniendo una población de 70 servidores, como muestra utilizo 60 servidores a través del programa estadístico, obteniendo la confiabilidad con la fórmula de alfa de Cronbach 0,913 y una validez del ítem mayor a 0.21. En síntesis, lográndose validar al control interno en la institución repercute directamente para una adecuada gestión administrativa de la comuna. Concluyendo, que las variables están directamente relacionadas influyendo en la capacidad de gestión, lo cual comprueba la hipótesis de relación positiva planteada en el presente trabajo de investigación.

Seguidamente la hipótesis específica 3, obtiene un nivel de significancia positivo, donde el coeficiente de relación da un valor de 0.551 en la técnica de Rho Spearman representando moderada correlación positiva, con lo que aseveramos que, a mayor repercusión de la transformación del sistema, mayor es la eficiencia en la gestión de la dirección en la institución.

Lo mencionado se fundamenta por lo expuesto por Infante (2019), menciona a su investigación teniendo como objetivo principal validar como la implantación del gobierno electrónico se vincula con la gestión en un organismo de RENIEC en la capital. Donde planteó una hipótesis científica, determinando que el gobierno electrónico se implementó en forma significativa en relación con la gestión de la institución. Sendo su investigación de tipo básico, de diseño no experimental transversal, con un nivel correlacional descriptivo. Concluyendo su investigación en relación a la existencia de una correlación positiva de 0.882 de las dos variables gobierno electrónico y la gestión pública de la entidad.

Con los antecedentes antes mencionados se corroboran los datos obtenidos en nuestra investigación, los cuales involucran a la variable gobierno electrónico que repercute directamente en el proceso de una correcta gestión a nivel de la entidad. Por lo tanto, el estudio alcanza se comprueba la relación de influencia entre las dos variables gobierno electrónico y la gestión, así como la dimensión de la presencia con la dimensión planificación, igualmente la dimensión transacción con la dimensión control y las dimensiones transformación con dirección en la institución.

Por otra parte, se ha recopilado datos de las opiniones cruzadas cuyos resultados revisados y procesados de las variables gobierno electrónico y gestión. Del 100%, 24 servidores conforman la mayor parte, los cuales en un 75% del total, haciendo ver que el gobierno electrónico casi siempre repercute de manera directa en la gestión administrativa que se realiza casi siempre de manera adecuada en la institución.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se ha comprobado a través del análisis estadístico demostrándose una alta relación positiva entre las dos variables, se confirma el efecto de la implementación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021. Lo que quiere decir a más implementación del gobierno electrónico mejor será la gestión en la institución.

**Segunda:** De acuerdo a los resultados se constató una relación relevante entre las dimensiones presencia y la dimensión planificación, lo cual evidencia una relación positiva moderada de las dos dimensiones, por lo que se puede afirmar que a mayor presencia del gobierno electrónico será mejor la efectividad de las acciones de planificación de la gestión.

**Tercera:** De acuerdo a los resultados se constató una relación relevante entre las dimensiones transacción y control, lo cual evidencia una relación positiva moderada de las dos variables, por lo que se puede afirmar que a mayor transacción del gobierno electrónico será mayor la efectividad del control de la gestión.

**Cuarta:** De acuerdo a los resultados se constató una relación relevante entre las dimensiones transformación y la dirección, por lo que se puede afirmar que a mayor transformación del gobierno electrónico será mayor la efectividad de la dirección de la gestión.



## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** A la dirección, jefaturas y trabajadores del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, en relación a la implementación del gobierno electrónico, deberá implementar lineamientos administrativos basados el plan de gobierno digital, asegurando los medios de acceso de manera continua, para un eficiente funcionamiento en beneficio de la mejora de la gestión del hospital.

**Segunda:** A la dirección y jefaturas del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, mantener la presencia del gobierno electrónico en relación con la planificación, asegurando la conectividad a internet de acuerdo al avance tecnológico, mantener el equipamiento tecnológico actualizado, y el uso de sistemas digitales para facilitar el trabajo de manera articulada a los servidores del hospital; lo cual deberá figurar en los documentos de gestión del hospital.

**Tercera:** A la dirección y jefaturas del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, implementar estrategias para incrementar la influencia de moderada a alta, con respecto a la transacción y el control de la parte administrativa en la institución, en consecuencia, es necesario integrar los tramites los cuales tienen que realizarse vía web y multiplataforma, el cual será fácil de seguimiento, mejorando la comunicación interna y externa, y de manera transparente en beneficio de la gestión.

**Cuarta:** A la dirección y jefaturas del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, se les sugiere realizar un plan de capacitación, dirigido al personal administrativo en el aspecto técnico como en habilidades blandas, para el correcto funcionamiento en la fase de la transformación del gobierno electrónico como la integración tecnológica con su influencia positiva en la efectividad de la dirección, los cuales propicien resultados positivos en la gestión del hospital.

## REFERENCIAS

- Allauca, W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal). Recuperada de [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2017/UNFV\\_ALLAUCA\\_CASTILLO\\_WENDY\\_JULY\\_DOCTORADO\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2017/UNFV_ALLAUCA_CASTILLO_WENDY_JULY_DOCTORADO_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Aaliya, K (2018), *What is Planning: Meaning and Definitions, Objectives, Features, types, model, advantages, components and limitations*. Recuperado de: <https://www.yourarticlelibrary.com/management/planningmanagement/what-is-planning/99766>
- Aguirre, J. (2015). *Risks and Advantages to Electronic Governance and the Status of the State of Nuevo Leon, Mexico*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-879X2015000100177&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2015000100177&lang=es)
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del Gobierno Electrónico Departamental en Uruguay*. Montevideo. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/369307#page=1>
- Briscoe, G. (2019), *Strategies for Effective Administrative Management*. Retrieved to: <https://www.indeed.com/career-advice/careerdevelopment/effective-administrative-management-strategies>
- Canoura, V. (2018). *Método y estudio del gobierno electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia*. (Artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de México. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/download/62503/55487>
- Caro, L. (2019). *Siete técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Castro, F. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. <https://sabermetodologia.wordpress.com/>
- Cobo, E. (2017). *Análisis de la Gestión Administrativa en el Control Presupuestario*

- del Sistema Educativo de Ecuador: El Caso de Estudio de la Dirección Distrital 13d08 Pichincha*. Revista Didáctica y educación, 9 (1), 81-101.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6595070>
- Corrales, K. (2018). *Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24324>.
- Cortiñas, J. (2019). *Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve? Apuntes de la gestión*. [apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/#comments](http://apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/#comments)
- Corvo, H. S. (2019). *Gestión Administrativa: funciones y procesos*. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), *Gobierno electrónico*. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/About/UNeGovDD-Framework>
- Fayol, H. (2018). *Classic theories of Organizations and Gung Ho*. Revista Científica Vision del Futuro, Vol. 22, núm. 1, <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Gómez, A., Alvarado, R., Martínez, M., & Díaz, C. (2020). *The digital divide: A conceptual revision and methodological contributions for its study in Mexico*. vol.6 no.16 .  
 doi:<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Gonzales, B., Carvajal, A. y Gonzales, A. (2018). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades*. (Artículo científico). Universidad de Santiago de Chile, Santiago de Chile.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v29n1/1405-1079-gpp-29-01-00097.pdf>
- Hernández, J. & Hernández, S. (2019). *Stages the administrative process*. (S. B. Tula, Ed.) Vol. 6 Núm. 11. doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.:Mc Graw Hill. Obtenido de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

Hoffman, T. (2017). *What is basic research*. Sciencenordic. <https://sciencenordic.com/basicresearch-denmark-scientific-theory/what-is-basicresearch/1440003#:~:text=Thomas%20Hoffmann,even%20realising%20that%20it%20exists>.

Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín*, 2020. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec*. Tesis de Titulación. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>.

Joshi, L. e Islam, T. (2018). *Modes of collaboration and expected benefits of interorganizational E-government initiatives: A multi-case study*. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.008>

Joshi, P. & Islam, S. (2018). *E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing*. doi:<https://doi.org/10.3390/su10061882>

Kechagias, E., Legga, P., Tasiopoulos, I. y Papadopoulos, G. (2018). *Integrating Business Process Management with Public Sector*. Paris: Recuperado de <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/77.pdf>.

Lalangui, D. (2017). *Población y Muestra de Tesis, Emprendimiento Contable Perú*. <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>

Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

- <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- López, D. (2016). *Investigación y desarrollo*.  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-desarrollo-id.html>
- Lu, Y. (2019). The Challenges, Opportunities and Development Strategies of Administrative Management in the Internet Environment. China.  
[https://pdf.hanspub.org/ASS20190300000\\_40934702.pdf](https://pdf.hanspub.org/ASS20190300000_40934702.pdf)
- Lugo, Z. (2018). *Población y Muestra*. (Ciencias).  
<https://www.diferenciador.com/poblaciony-muestra/>
- Mazur, O. (julio de 2020). *Regulatory and legal basis of electronic governance for modernization of administrative processes in public authorities of Ukraine*. (I. R. Dnipropetrovsk, Ed.) doi: <https://doi.org/10.33287/102018>
- Mendivelso, P. y Rodríguez, M. (2018). *Design of cross-sectional research*.  
[https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Mendívil, R. K., Lavado, C. S., & Sánchez, A. (2020). *Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo*. *Conrado*, 16(72), 262-268.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Meza C. & Gómez G. (2017). *Valledupar Mayors Office Current Electronic Government*. *Espacios*, Vol. 38 (Nº 51) Año 2017. Pág. 18.  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- Morales, M. (2018). *Manual de Gestión Pública*. Lima: GRIJLEY.
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno\\_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ntulo, G.; Otikey, J. (2017). *E-government: its role, importance and challenges*. Kenya: Moi University: School of Information Sciences. Recuperado de <https://scholar.google.com.pe/scholar?q=E->

government:+its+role,+importance+and+challenges&hl=es&as\_sdt=0&as\_vis=1&oi=scholart.

- Organización de los Estados Americanos OEA. (2020). *Gobierno Electrónico. Departamento de la Gestión pública efectiva.* [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Organización de los Estados Americanos OEA. (2020). *Gobierno Electrónico.* [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Orozco, H. (2017). *Definición y diseño de la investigación.* Centro Universitario UAEM Valle de México, México. <https://core.ac.uk/download/pdf/154797975.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Sampling Techniques on a Population Study.* vol.35 no.1.doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Presidencia del Consejo de Ministros PCM. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico del Perú.* Lima. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Pérez, R., Mercado,P., Martínez,Mena, M. & Partida,E. (2018). *The Knowledge Society and the Information Society as the cornerstone in educational technology innovation.* vol.8 no.16. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Perozo, R., & Chirinos, A. (2019). *Incidencia de la Tecnología Web 2.0 en el contexto de la Gobernanza y la Gobernabilidad.* *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.* doi:<https://dx.doi.org/10.35381/racji.v4i6.291>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.* Perú: Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.
- Rentería,R., Rojas E., Aguirre, J., Arévalo, Z. & Ibarra, M. (January de 2019). *Challenges in the implementation of e-government for public institutions in Peru.* Pages 347–351. doi:{10.1145/3306500.3306572}
- Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización*

- Ambiental durante el año 2017.* (Tesis Maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso\\_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., Conca A. (2015) *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación* *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*. Recuperado de <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>.
- Sánchez, F. (2019). *Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus*. *Digital Journal of Research in University Teaching*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santos, G. (2017). *Validez y Confiabilidad del cuestionario de la calidad de vida. Puebla*. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Secretaria de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD*. [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo\\_i\\_lineamientos\\_pgd.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo_i_lineamientos_pgd.pdf)
- Sheryazdanova, G., Byulegenova, B., Nurtazina, R. y Rystina, I. (2020). *Correlation between EGovernment and corruption risks in Kazakhstan*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27964362004/index.html>
- Singh, I. (2016). *Application of e-government in developing countries - issues, challenges and prospects in India*. Jaipur: Sócrates. 4(3), 91-109. Recuperada de [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Application+of+e-government+in+developing+countries+-+issues&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Application+of+e-government+in+developing+countries+-+issues&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Terrones, N. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2016. Tesis de titulación. Universidad Privada del Norte, La Libertad, Chicama*. <http://hdl.handle.net/11537/22129>.

Villas, P. (2016). *Bureaucracy and the Legitimacy Crisis: Max Weber's Prophecy*.  
doi:<https://doi.org/10.1590/0102-6445047-077/99>Terrones, N. (2019).



# **ANEXOS**

**ANEXO 3: Matriz de la operacionalización de variables.**

Matriz de operacionalización de la variable 01: Gobierno Electrónico.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición
Gobierno Electrónico	Según el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018) el uso de las TIC's para brindar servicios del gobierno de manera más eficiente y efectiva a ciudadanos y empresas de manera presencial y remota. Es aplicando las TIC's en las operaciones gubernamentales, obteniendo fines públicos por medios digitales.	El gobierno electrónico se entiende como el desarrollo del proceso de evolución que comprende el uso de las TICs, que se analizan a través de la presencia del internet, transacción y transformación según OEA (2020). La medición será mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente el gobierno electrónico, según la apreciación y observación que tenga los trabajadores del hospital Domingo Olavegoya de Jauja.	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información básica.</li> <li>- Acceso a sitios web.</li> <li>- Equipamiento tecnológico.</li> </ul>	1,2,3,4,5	Escala ordinal tipo Likert:  1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites en línea.</li> <li>- Seguimiento</li> <li>- Comunicación interna y externa.</li> <li>- Mejoramiento de la gestión.</li> </ul>	6,7,8,9 ,10	
			Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación del gobierno electrónico.</li> <li>- Integración total.</li> <li>- Articulación servicios de internet.</li> <li>- Eficiencia de la gestión.</li> </ul>	11,12,13,14,15	

Matriz de operacionalización de la variable 02: Gestión.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición
Gestión	Según Briscoe (2019) refiere al acto de organizar, direccionar, planificar y controlar una organización pública o privada con el objetivo principal de la administración, estableciendo una estructura formal que conlleve al éxito de una organización. Los trabajadores de la dirección administrativa forman una jerarquía de autoridad, asignan sus funciones principales, designan las diferentes áreas de responsabilidades y reparten el trabajo entre las áreas, departamentos o procesos de una organización.	Es el conjunto de acciones responsables de controlar, planificar, dirigir, organizar los recursos de la entidad. Fayol (2018). Respectiva variable será medida a través de un cuestionario en las dimensiones organización, planificación, control y dirección.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimización.</li> <li>- Programación y planeación.</li> <li>- Cumplimiento de Metas.</li> <li>- Capacitación.</li> </ul>	16,17,18,19,20	Escala ordinal tipo Likert:  6. Nunca. 7. Casi Nunca. 8. A veces. 9. Casi siempre. 10. Siempre
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia.</li> <li>- Seguimiento</li> <li>- Evaluación de resultados.</li> <li>- Toma de decisiones.</li> </ul>	21,22,23,24,25	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación.</li> <li>- Motivación.</li> <li>- Estrategias planificadas.</li> </ul>	26,27,28,29,30	

## ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: Efecto de la implementación del Gobierno Electrónico en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020-2021.**

**AUTOR: Br. Segura Canchaya Ivan David.**

<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es el efecto de la implementación del Gobierno Electrónico sobre la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿De qué manera la presencia del gobierno electrónico hace efecto en las acciones de la planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿De qué manera la operación del gobierno electrónico hace efecto en el control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿De qué manera la transformación del gobierno electrónico hace efecto en la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el efecto de la implementación del Gobierno Electrónico sobre la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>Objetivo específico 1:</b> Identificar la presencia del gobierno electrónico en la efectividad de las acciones de planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Identificar la operación del gobierno electrónico en la efectividad del control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Identificar la transformación del gobierno electrónico en la efectividad de la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El efecto la implementación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1,</b> la presencia del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad de las acciones de planificación de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica 2,</b> la operación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad del control de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica 3,</b> la transformación del gobierno electrónico repercute de manera relevante en la efectividad de la dirección de la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020 - 2021.</p>	<p><b>VARIABLES</b></p>			
			<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p>
<p><b>Variable 1: Gobierno Electrónico.</b></p> <p><b>Definición Conceptual.</b> Según el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), el uso de las TIC's para brindar servicios del gobierno de manera más eficiente y efectiva a ciudadanos y empresas de manera presencial y remota. Es aplicando las TIC's en las operaciones gubernamentales, obteniendo fines públicos por medios digitales.</p> <p><b>Definición Operacional.</b> La medición será mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente el gobierno electrónico, según la apreciación y observación que tenga los trabajadores del hospital Domingo Olavegoya de Jauja, según las dimensiones, presencia, transacción y transformación.</p>						
<p>Presencia</p>	<p>Información básica.</p> <p>Acceso a sitios web.</p> <p>Equipamiento tecnológico.</p>	<p>Estima que la información de los canales de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la institución.</p> <p>Cuenta el hospital con portal web institucional, correos, redes sociales, buscadores y otros.</p> <p>Considera que los servidores tienen acceso de manera continua a los sitios web institucionales y del estado.</p> <p>Considera que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación favorecen la buena gestión el procesamiento de datos.</p> <p>Existe equipamiento de infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de administración del hospital.</p>	<p>Escala ordinal tipo Likert:</p> <p>1. Nunca.</p> <p>2. Casi Nunca.</p> <p>3. A veces.</p> <p>4. Casi siempre.</p> <p>5. Siempre</p>			
<p>Transacción</p>	<p>Trámites en línea.</p> <p>Seguimiento</p>	<p>En la institución se realizan trámites vía web de forma fácil y transparente.</p> <p>La plataforma de trámite documentario permite el correcto seguimiento de la documentación administrativa.</p>				

			<p>Comunicación interna y externa.</p> <p>Mejoramiento de la gestión.</p> <p>Implementación del gobierno electrónico.</p> <p>Integración total.</p> <p>Articulación servicios de internet.</p> <p>Eficiencia de la gestión.</p>	<p>La comunicación externa e interna de las operaciones en línea posibilita la fluidez de la documentación oportuna en la entidad.</p> <p>Estima que la modernización de la gestión depende de la capacitación permanente de los jefes y trabajadores.</p> <p>El intercambio de la información a través de canales internos optimiza el desempeño de los trabajos administrativos.</p> <p>En el hospital existe correcta implementación de las TICs para el desempeño de los procesos de administración.</p> <p>Estima que la implementación de las TICs es fundamental para el crecimiento institucional.</p> <p>Existe correcta organización de la información con el uso de los servicios de internet en el hospital.</p> <p>Considera que la integración de redes y comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la gestión en el hospital.</p> <p>El compromiso de los trabajadores del hospital influye en la eficiencia de la gestión del hospital.</p>
			<p><b>Variable 2: Gestión.</b></p> <p><b>Definición Conceptual.</b></p> <p>Según Briscoe (2019), Refiere al acto de organizar, direccionar, planificar y controlar una organización pública o privada con el objetivo principal de la administración, estableciendo una estructura formal que conlleve al éxito de una organización. Los trabajadores de la dirección administrativa forman una jerarquía de autoridad, asignan sus funciones principales, designan las diferentes áreas de responsabilidades y reparten el trabajo entre las áreas, departamentos o procesos de una organización.</p> <p><b>Definición Operacional.</b></p> <p>Son los procesos a ejecutar para realizar la eficiente gestión administrativa, respectiva variable será medida a través de un cuestionario en las dimensiones organización, planificación, control y dirección.</p>	

			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planificación.	Optimización.	La entidad mejora los procesos de gestión por medio de la planeación con la obtención de resultados.	Escala ordinal tipo Likert:  1.Nunca. 2.Casi Nunca. 3.A veces. 4.Casi siempre. 5.Siempre
				Programación y planeación.	Estima que la mejora de las acciones administrativas por parte de los funcionarios aporta a los objetivos de la institución.	
				Cumplimiento de Metas.	Estima que la programación y planeación genera la mejora de la gestión de la institución.	
				Capacitación.	Estima que las oficinas administrativas cumplen con los objetivos trazados de la institución. El hospital mediante los directivos realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera continua.	
			Control.	Transparencia.	Estima que la transparencia en la gestión ayuda a los procesos operacionales del hospital. Estima que por medio del uso de la transparencia en la gestión asegura el cumplimiento de las metas institucionales.	
				Seguimiento	En la institución se evidencia el control de las acciones administrativas a través de la evaluación de resultados.	
				Evaluación de resultados.	Estima que la correcta toma de decisiones ayuda el control de los procesos administrativos.	
				Toma de decisiones.	El cumplimiento acertado de la toma de decisiones implantadas en la institución mejora la capacidad de gestión.	
				Comunicación.	Estima que la motivación laboral de los servidores de la institución ayuda a la eficacia de la capacidad de gestión. Los directivos y funcionarios de la institución tienen	

			Dirección.	Motivación.  Estrategias planificadas.	comunicación constante con los servidores a cargo. Estima que la aplicación del planeamiento estratégico fortalece el cumplimiento de los procesos administrativos de la institución. La entidad por medio de los directivos y funcionarios brinda motivación laboral oportuna entre los servidores. Considera que existe adecuado nivel de las estrategias en la gestión administrativa del hospital.	
--	--	--	------------	--	---	--

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p><b>Tipo:</b> Básico.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>	<p><b>Población:</b> En La población según Lalangui (2017), en una investigación que está conformada por los elementos, objetos, personas que participan en la anomalía que es delimitada y determinada en el estudio de la investigación. En la población se tomó en cuenta a los trabajadores administrativos del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja</p> <p><b>Muestra:</b> 32 trabajadores administrativos del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico.</p>	<p><b>Variable 1: Gobierno Electrónico.</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: Gestión.</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Análisis estadístico descriptivo: la información que se recopilara será tabulados para que sean presentados en tablas y figuras de distribución de frecuencias. Se realizará a través del software estadístico SPSS.</p> <p><b>Inferencial:</b> De acuerdo a la observación de la muestra de datos se extraerá las conclusiones</p>

**ANEXO 05**  
**CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Ivan David Segura Canchaya, con Nro. DNI. 40940375, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Efecto de la implementación del Gobierno Electrónico en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya entre los años 2020 - 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

**Cuestionario que mide la variable: Gobierno Electrónico.**

**Escala autovalorativa:**

Nunca (N) = 1  
Casi nunca (CN) = 2  
A veces (AV) = 3  
Casi siempre (CS) = 4  
Siempre (S) = 5

**Cuestionario que mide la variable Gobierno Electrónico:**

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Gobierno Electrónico.	N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión 1: Presencia.</b>					
1) Estima que la información de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la institución.					
2) Cuenta el hospital con portal web institucional, correos, redes sociales, buscadores y otros.					
3) Los servidores del hospital tienen acceso de manera continua a los sitios web institucionales y del estado.					
4) El uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación favorecen la buena gestión y el procesamiento de datos.					
5) Existe equipamiento de infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de administración del hospital.					
<b>Dimensión 2: Transacción.</b>					
6) En la institución se realizan tramites vía web de forma fácil y transparente.					
7) La plataforma de tramite documentario permite el correcto seguimiento de la documentación administrativa de las diferentes áreas de la entidad.					



8) La comunicación externa e interna de las operaciones en línea posibilita la fluidez de la documentación oportuna en la entidad.					
9) La modernización de la gestión depende de la capacitación permanente de los jefes y trabajadores.					
10) El intercambio de la información a través de canales internos optimiza el desempeño de los trabajos administrativos.					
<b>Dimensión 3: Transformación.</b>					
11) En el hospital existe correcta implementación de las TICs para el desempeño de los procesos de administración.					
12) La implementación de las TICs es fundamental para el crecimiento institucional.					
13) Existe correcta organización de la información con el uso de los servicios de internet en el hospital.					
14) La integración de redes y comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la gestión en el hospital.					
15) El compromiso de los trabajadores del hospital influye en la eficiencia de la gestión del hospital.					

**Cuestionario que mide la variable: Gestión.**

**Escala autovalorativa:**

- Nunca (N) = 1  
Casi nunca (CN) = 2  
A veces (AV) = 3  
Casi siempre (CS) = 4  
Siempre (S) = 5

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Gestión.	N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión 1: Planificación.</b>					
16) La entidad mejora los procesos de gestión por medio de la planeación con la obtención de resultados.					
17) Las acciones administrativas por parte de los funcionarios aportan a los objetivos de la institución.					
18) La programación y planeación genera la mejora de la gestión de la institución.					
19) Las oficinas administrativas cumplen con los objetivos trazados de la institución.					

20) El hospital mediante los directivos realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera continua.					
<b>Dimensión 2: Control.</b>					
21) La transparencia en la gestión ayuda a los procesos operacionales del hospital.					
22) El uso de la transparencia en la gestión asegura el cumplimiento de las metas institucionales.					
23) En la institución se evidencia el control de las acciones administrativas a través de la evaluación de resultados.					
24) La correcta toma de decisiones ayuda el control de los procesos administrativos.					
25) El cumplimiento acertado de la toma de decisiones implantadas en la institución mejora la capacidad de gestión					
<b>Dimensión 3: Dirección.</b>					
26) La motivación laboral de los servidores de la institución ayuda a la eficacia de la capacidad de gestión.					
27) Los directivos y funcionarios de la institución tienen comunicación constante con los servidores a cargo.					
28) La aplicación del planeamiento estratégico fortalece el cumplimiento de los procesos administrativos de la institución.					
29) La entidad por medio de los directivos y funcionarios brinda motivación laboral oportuna entre los servidores.					
30) Existe adecuado nivel de las estrategias en la gestión administrativa del hospital.					

**Muchas gracias**

## ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Jose Jean Andre Palomino Pacaya.

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-II. Aula (26T1, 26P1), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Efecto de la implementación del Gobierno Electrónico en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya entre los años 2020 - 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que merece a la presente.

Atentamente.



---

Ivan David Segura Canchaya  
DNI: 40940375

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia.</b>							
1	Estima que la información de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la institución.	X		X		X		
2	Cuenta el hospital con portal web institucional, correos, redes sociales, buscadores y otros.	X		X		X		
3	Considera que los servidores del hospital tienen acceso de manera continua a los sitios web institucionales y del estado.	X		X		X		
4	El uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación favorecen la buena gestión y el procesamiento de datos.	X		X		X		
5	Existe equipamiento de infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de administración del hospital.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transacción.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En la institución se realizan tramites vía web de forma fácil y transparente.	X		X		X		
7	La plataforma de tramite documentario permite el correcto seguimiento de la documentación administrativa de las diferentes áreas de la entidad.	X		X		X		
8	La comunicación externa e interna de las operaciones en línea posibilita la fluidez de la documentación oportuna en la entidad.	X		X		X		
9	La modernización de la gestión depende de la capacitación permanente de los jefes y trabajadores.	X		X		X		
10	El intercambio de la información a través de canales internos optimiza el desempeño de los trabajos administrativos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transformación.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	En el hospital existe correcta implementación de las TICs para el desempeño de los procesos de administración.	X		X		X		
12	La implementación de las TICs es fundamental para el crecimiento institucional.	X		X		X		
13	Existe correcta organización de la información con el uso de los servicios de internet en el hospital.	X		X		X		
14	La integración de redes y comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la gestión en el hospital.	X		X		X		
15	El compromiso de los trabajadores del hospital influye en la eficiencia de la gestión del hospital.	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia.</b>							
16	La entidad mejora los procesos de gestión por medio de la planeación con la obtención de resultados.	X		X		X		
17	Las acciones administrativas por parte de los funcionarios aportan a los objetivos de la institución.	X		X		X		
18	La programación y planeación genera la mejora de la gestión de la institución.	X		X		X		
19	Las oficinas administrativas cumplen con los objetivos trazados de la institución.	X		X		X		
20	El hospital mediante los directivos realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera continua.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	La transparencia en la gestión ayuda a los procesos operacionales del hospital.	X		X		X		
22	El uso de la transparencia en la gestión asegura el cumplimiento de las metas institucionales.	X		X		X		
23	En la institución se evidencia el control de las acciones administrativas a través de la evaluación de resultados.	X		X		X		
24	La correcta toma de decisiones ayuda el control de los procesos administrativos.	X		X		X		
25	El cumplimiento acertado de la toma de decisiones implantadas en la institución mejora la capacidad de gestión.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	La motivación laboral de los servidores de la institución ayuda a la eficacia de la capacidad de gestión.	X		X		X		
27	Los directivos y funcionarios de la institución tienen comunicación constante con los servidores a cargo.	X		X		X		
28	La aplicación del planeamiento estratégico fortalece el cumplimiento de los procesos administrativos de la institución.	X		X		X		
29	La entidad por medio de los directivos y funcionarios brinda motivación laboral oportuna entre los servidores.	X		X		X		
30	Existe adecuado nivel de las estrategias en la gestión administrativa del hospital.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia y es necesario implementar algunas acciones para mejorar e identificar bien a quien va dirigido el instrumento si es a los administrados o a los trabajadores de la entidad.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Jose Jean Andre Palomino Pacaya **DNI: 70577292**

**Especialidad del validador:** **Gestión y Políticas Públicas, Fecha: 18 de octubre del 2021.**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Emil Renato Beraun Beraun.

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-II. Aula (26T1, 26P1), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Efecto de la implementación del Gobierno Electrónico en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya entre los años 2020 - 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que merece a la presente.

Atentamente.



---

Ivan David Segura Canchaya  
DNI: 40940375

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia.</b>							
1	Estima que la información de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la institución.	x		x		x		
2	Cuenta el hospital con portal web institucional, correos, redes sociales, buscadores y otros.	x		x		x		
3	Los servidores del hospital tienen acceso de manera continua a los sitios web institucionales y del estado.	x		x		x		
4	El uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación favorecen la buena gestión y el procesamiento de datos.	x		x		x		
5	Existe equipamiento de infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de administración del hospital.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transacción.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En la institución se realizan tramites vía web de forma fácil y transparente.	x		x		x		
7	La plataforma de tramite documentario permite el correcto seguimiento de la documentación administrativa de las diferentes áreas de la entidad.	x		x		x		
8	La comunicación externa e interna de las operaciones en línea posibilita la fluidez de la documentación oportuna en la entidad.	x		x		x		
9	La modernización de la gestión depende de la capacitación permanente de los jefes y trabajadores.	x		x		x		
10	El intercambio de la información a través de canales internos optimiza el desempeño de los trabajos administrativos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transformación.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	En el hospital existe correcta implementación de las TICs para el desempeño de los procesos de administración.	x		x		x		
12	La implementación de las TICs es fundamental para el crecimiento institucional.	x		x		x		
13	Existe correcta organización de la información con el uso de los servicios de internet en el hospital.	x		x		x		
14	La integración de redes y comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la gestión en el hospital.	x		x		x		
15	El compromiso de los trabajadores del hospital influye en la eficiencia de la gestión del hospital.	x		x		x		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia.</b>							
16	La entidad mejora los procesos de gestión por medio de la planeación con la obtención de resultados.	x		x		x		
17	Las acciones administrativas por parte de los funcionarios aportan a los objetivos de la institución.	x		x		x		
18	La programación y planeación genera la mejora de la gestión de la institución.	x		x		x		
19	Las oficinas administrativas cumplen con los objetivos trazados de la institución.	x		x		x		
20	El hospital mediante los directivos realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera continua.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	La transparencia en la gestión ayuda a los procesos operacionales del hospital.	x		x		x		
22	El uso de la transparencia en la gestión asegura el cumplimiento de las metas institucionales.	x		x		x		
23	En la institución se evidencia el control de las acciones administrativas a través de la evaluación de resultados.	x		x		x		
24	La correcta toma de decisiones ayuda el control de los procesos administrativos.	x		x		x		
25	El cumplimiento acertado de la toma de decisiones implantadas en la institución mejora la capacidad de gestión.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	La motivación laboral de los servidores de la institución ayuda a la eficacia de la capacidad de gestión.	x		x		x		
27	Los directivos y funcionarios de la institución tienen comunicación constante con los servidores a cargo.	x		x		x		
28	La aplicación del planeamiento estratégico fortalece el cumplimiento de los procesos administrativos de la institución.	x		x		x		
29	La entidad por medio de los directivos y funcionarios brinda motivación laboral oportuna entre los servidores.	x		x		x		
30	Existe adecuado nivel de las estrategias en la gestión administrativa del hospital.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: **EMIL RENATO BERAUN BERAUN**

**DNI: 40228223**

**Especialidad del validador: EPISTEMÓLOGO**

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

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

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

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

**11 de octubre del**



-----  
**Firma del Experto Informante**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg Michael Iván Mendieta Pérez.

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020-II. Aula (26T1, 26P1), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Efecto de la implementación del Gobierno Electrónico en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya entre los años 2020 - 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que merece a la presente.

Atentamente.



---

Ivan David Segura Canchaya  
DNI: 40940375

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia.</b>							
1	Estima que la información de las líneas de internet incrementa la fluidez en la documentación administrativa de la institución.	x		x		x		
2	Cuenta el hospital con portal web institucional, correos, redes sociales, buscadores y otros.	x		x		x		
3	Considera que los servidores del hospital tienen acceso de manera continua a los sitios web institucionales y del estado.	x		x		x		
4	El uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación favorecen la buena gestión y el procesamiento de datos.	x		x		x		
5	Existe equipamiento de infraestructura tecnológica en las diferentes áreas de administración del hospital.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transacción.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En la institución se realizan tramites vía web de forma fácil y transparente.	x		x		x		
7	La plataforma de tramite documentario permite el correcto seguimiento de la documentación administrativa de las diferentes áreas de la entidad.	x		x		x		
8	La comunicación externa e interna de las operaciones en línea posibilita la fluidez de la documentación oportuna en la entidad.	x		x		x		
9	La modernización de la gestión depende de la capacitación permanente de los jefes y trabajadores.	x		x		x		
10	El intercambio de la información a través de canales internos optimiza el desempeño de los trabajos administrativos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transformación.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	En el hospital existe correcta implementación de las TICs para el desempeño de los procesos de administración.	x		x		x		
12	La implementación de las TICs es fundamental para el crecimiento institucional.	x		x		x		
13	Existe correcta organización de la información con el uso de los servicios de internet en el hospital.	x		x		x		
14	La integración de redes y comunicaciones tecnológicas agiliza la ejecución de la gestión en el hospital.	x		x		x		
15	El compromiso de los trabajadores del hospital influye en la eficiencia de la gestión del hospital.	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia.</b>							
16	La entidad mejora los procesos de gestión por medio de la planeación con la obtención de resultados.	x		x		x		
17	Las acciones administrativas por parte de los funcionarios aportan a los objetivos de la institución.	x		x		x		
18	La programación y planeación genera la mejora de la gestión de la institución.	x		x		x		
19	Las oficinas administrativas cumplen con los objetivos trazados de la institución.	x		x		x		
20	El hospital mediante los directivos realiza talleres de capacitación a los trabajadores de manera continua.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	La transparencia en la gestión ayuda a los procesos operacionales del hospital.	x		x		x		
22	El uso de la transparencia en la gestión asegura el cumplimiento de las metas institucionales.	x		x		x		
23	En la institución se evidencia el control de las acciones administrativas a través de la evaluación de resultados.	x		x		x		
24	La correcta toma de decisiones ayuda el control de los procesos administrativos.	x		x		x		
25	El cumplimiento acertado de la toma de decisiones implantadas en la institución mejora la capacidad de gestión.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	La motivación laboral de los servidores de la institución ayuda a la eficacia de la capacidad de gestión.	x		x		x		
27	Los directivos y funcionarios de la institución tienen comunicación constante con los servidores a cargo.	x		x		x		
28	La aplicación del planeamiento estratégico fortalece el cumplimiento de los procesos administrativos de la institución.	x		x		x		
29	La entidad por medio de los directivos y funcionarios brinda motivación laboral oportuna entre los servidores.	x		x		x		
30	Existe adecuado nivel de las estrategias en la gestión administrativa del hospital.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg Michael Iván Mendieta Pérez

**DNI: 06802088**

**Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno**

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

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

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

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

**15 de octubre del**



-----  
**Firma del Experto Informante**

# ANEXO 7: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



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

Lima, 28 de octubre de 2021

Carta P. 706-2021-UCV-EPG-SP

CD.  
LOURDES ANALIA AYALA DIAZ  
DIRECTORA EJECUTIVA  
RED DE SALUD JAUJA - HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SEGURA CANCHAYA, IVAN DAVID**; identificado(a) con DNI/CE N° 40940375 y código de matrícula N° 7002544826; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Efecto de la implementación del Gobierno Electrónico en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020-2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
RED DE SALUD JAUJA  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
LEY N° 27444

REG. DOC.	FECHA: 01
FECHA: 02 NOV 2021	TIPO: 12.001
FECHA: 02 NOV 2021	FECHA: 02 NOV 2021
OBSERVACIONES:	





GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
RED DE SALUD JAUJA



“Año de la Universalización de la Salud”

Jauja, 15 de noviembre del 2021.

**CARTA N° 075 - 2021-GRJ/DIRESA/RSJA/DE**

**Señor:**

IVAN DAVID SEGURA CANCHAYA

**Ciudad.-**

**ASUNTO:** Información para obtener el grado de maestro en Gestión Pública.

Visto la carta P. 706-2021-UCV-EPG-SP, con fecha 28 de octubre del 2021, señalando que desea obtener información con el fin de completar el capítulo de su tesis titulada como: Efecto de la implementación del gobierno electrónico en la gestión del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los años 2020-2021, y así optar el título de magister en Gestión Pública. .

Otorgo el permiso para las actividades de recolección de información en las áreas de su competencia, con la condición que nos haga llegar sus propuestas de mejora para la gestión.

Atentamente.

LAAD/laad.  
c.c. archivo



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
RED DE SALUD JAUJA  
*[Handwritten Signature]*  
CD. LUIS DEL ANALLA AYALA DÍAZ  
COP. 2577  
DIRECTOR EJECUTIVO

Reg. Doc.: 05226252  
Reg. Exp.: 03598725



## ANEXO 8

**Tabla 13**

*Tabla de Población del trabajo de investigación.*

Condición	Cantidad	Porcentaje
Nombrado	18	56 %
Contratado	14	44 %
Total	32	100 %

Fuente: Segura 2021.

## ANEXO 09: Base de datos estadísticos Variable 1: Gobierno electrónico

\*data tesisbien.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5
2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4
3	4	4	4	2	2	5	5	5	3	3	3	4	1	3	3
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5
6	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
7	1	3	3	3	1	3	3	2	5	2	1	5	1	1	5
8	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
9	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	5
10	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
11	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5
12	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3
13	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5
14	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
15	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4
16	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
17	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4
18	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
19	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5
20	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4
21	5	4	3	5	2	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5
22	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
23	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	3	5	5
24	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4
25	4	5	5	4	2	4	5	4	2	3	3	5	3	4	2
26	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4
27	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5
28	5	5	3	3	4	3	4	2	5	2	3	5	2	5	5
29	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	2	5	2	4	5
30	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5
31	4	4	3	5	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4
32	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4

## Variable 2: Gestión

\*data tesisbien.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo    Editar    Ver    Datos    Transformar    Analizar    Gráficos    Utilidades    Ampliaciones    Ventana    Ayuda

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	5	5	2	1	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3
2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	4	1	3	3	1	3
4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
6	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
9	3	4	5	3	2	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3
10	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4
11	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13	3	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3
14	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3
16	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
17	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	1
18	3	4	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3
19	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	4	3	4	2	3
20	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
21	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
22	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
23	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4
24	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
25	3	2	4	3	2	3	4	3	4	5	4	2	4	2	2
26	3	4	4	4	1	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3
27	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	4	3	4
28	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3
29	3	4	5	4	2	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
31	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
32	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2

## Dimensiones por variables

\*data tesisbien.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo    Editar    Ver    Datos    Transformar    Analizar    Gráficos    Utilidades    Ampliaciones    Ventana    Ayuda

	P28	P29	P30	DX1	DX2	DX3	DY1	DY2	DY3	V1	V2
1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	1	3	3	4	3	3	4	2	3	3
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
13	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
17	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
19	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
22	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
23	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
25	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3
26	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
30	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3
32	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3

## Vista de datos

\*data tesisbien.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
31	DX1	Numérico	8	0	Dimensión Presencia	{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
32	DX2	Numérico	8	0	Dimensión Transacción	{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
33	DX3	Numérico	8	0	Dimensión Transformación	{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
34	DY1	Numérico	8	0	Dimensión Planificación	{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
35	DY2	Numérico	8	0	Dimensión Control	{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
36	DY3	Numérico	8	0	Dimensión Dirección	{1, Nunca}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
37	V1	Numérico	8	0	Gobierno electrónico	{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
38	V2	Numérico	8	0	Gestión	{1, Nunca}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada