



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gobierno electrónico y gestión del Hospital Público de  
Tambobamba, Apurímac 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Mendoza Chacon, Geber Riemann (ORCID: 0000-0001-8591-2735)

**ASESOR:**

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Va dirigido a mi madre por haberme forjado como persona del bien. A mi hijo por enseñarme nuevas aventuras cada día ser mi motor y pilar fundamental. A mi esposa por su ayuda incondicional. A todos mis familiares amigos y allegados por brindarme consejos de superación y de construcción para seguir creciendo profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy, a mis formadores que desinteresadamente desprenden sus sabios conocimientos en beneficio mío y ayudarme a llegar hasta el punto donde me encuentro. No fue fácil llegar hasta esta etapa, pero las ganas de superación y constante actualización profesional fueron y seguirán siendo el impulso a seguir adelante y lograr un objetivo importante que es culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener el tan ansiado título profesional para el grado de Magister.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	17
<b>3.1. Tipo y Diseño de investigación</b> .....	17
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	17
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	19
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b> .....	19
<b>3.5. Procedimiento</b> .....	23
<b>3.6. Métodos de análisis de datos</b> .....	24
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	26
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Variable, pre categorías y No de reactivos planteados en el Cuestionario .....	20
<b>Tabla 2.</b>	Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach.....	22
<b>Tabla 3.</b>	Prueba piloto.....	22
<b>Tabla 4.</b>	Estadístico de fiabilidad para variable 1: Gobierno electrónico .....	23
<b>Tabla 5.</b>	Estadístico de fiabilidad para variable 2: Gestión .....	23
<b>Tabla 6.</b>	Métodos de análisis de datos .....	24
<b>Tabla 7.</b>	Gobierno electrónico y gestión.....	27
<b>Tabla 8.</b>	Gobierno electrónico y eficacia.....	28
<b>Tabla 9.</b>	Gobierno electrónico y eficiencia.....	29
<b>Tabla 10.</b>	Gobierno electrónico y tiempo de atención .....	30
<b>Tabla 11.</b>	Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis general.....	31
<b>Tabla 12.</b>	Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis 1 .....	32
<b>Tabla 13.</b>	Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis 2 .....	33
<b>Tabla 14.</b>	Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis 3 .....	34

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> Modelo de e-gobierno propuesto por Atarama (2008) .....	8
<b>Figura 2.</b> Modelo de Madurez de las iniciativas del GE. Basado en el modelo de la ONU. 12	
<b>Figura 3.</b> Gobierno electrónico y gestión .....	27
<b>Figura 4.</b> Gobierno electrónico y eficacia .....	28
<b>Figura 5.</b> Gobierno electrónico y eficiencia.....	29
<b>Figura 6.</b> Frecuencia de la dimensión tiempo de atención .....	30

## Resumen

Este trabajo de investigación tubo por objetivo determinar cómo el gobierno electrónico se asocia con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021. La investigación fue básica de enfoque cuantitativo, transversal y correlacional, de diseño no experimental. El muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformado por 70 trabajadores del Hospital Público de Tambobamba en Apurímac. Se empleo el cuestionario como instrumento y la técnica de encuesta estuvo conformada por 30 preguntas, los resultados obtenidos de la investigación con respecto a la variable gobierno electrónico muestra que un 74% considera que su calidad es alta y un 26% que es media, con respecto a la variable gestión se obtuvo que un 74% considera que su calidad es alta y un 26% que es media. Llegándose a la conclusión que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, con una correlación alta ( $p < 0,01$ ;  $R = 0,874$ ).

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión, tecnología de información y comunicación.

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine how electronic government is associated with the management of the Public Hospital of Tambobamba, Apurímac 2021. The research was basic with a quantitative, cross-sectional and correlational approach, of non-experimental design. The sampling was non-probabilistic and the sample consisted of 70 workers from the Public Hospital of Tambobamba in Apurímac. The questionnaire was used as an instrument and the survey technique was made up of 30 questions, the results obtained from the research regarding the electronic government variable show that 74% consider that its quality is high and 26% that it is medium, with Regarding the management variable, it was obtained that 74% consider that its quality is high and 26% that it is medium. Reaching the conclusion that there is a statistically significant relationship between the study variables, with a high correlation ( $p < 0.01$ ;  $R = 0.874$ ).

Keywords: Electronic government, management, information and communication technology.

## I. INTRODUCCIÓN

Muchas entidades del gobierno están elaborando estrategias para el uso de tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y las interacciones con sus usuarios. El ritmo cada vez mayor del cambio tecnológico está creando una mayor necesidad de enseñar habilidades digitales tanto físicas como blandas a los empleados actuales y futuros en múltiples sectores (Kim et al., 2016). Esta necesidad es más pertinente en el sector público, que ya se enfrenta a importantes obstáculos inherentes a su propio tipo de gestión. Diversos estudios afirman que las aplicaciones de gobierno electrónico permiten que las personas, las empresas y los sectores gubernamentales accedan a la información gubernamental disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que mejora la calidad de estos servicios (Wirtz & Daiser, 2018), reduce el costo y los niveles de los procesos organizacionales al simplificar y reorganizar los procedimientos operativos y brinda una comunicación más transparente con el ciudadano (Al-Mushayt, 2019).

Sin embargo, no todas las implementaciones de gobierno electrónico han sido exitosas (Tangi et al., 2021), principalmente porque se puede tener la concepción de que implementar soluciones de gobierno electrónico automáticamente logrará que todas las ventajas asociadas a su aplicación ocurran. Pero el gobierno electrónico es un conjunto de elementos que van desde factores económicos, de liderazgo, técnicos, organizativos, entre otros, tal como manifiestan (Altameem et al., 2006), además que otros autores consideran el elemento político para determinar cuál será el real impacto de la adopción del e-government en la institución pública (Kassen, 2019). Así mismo, existen estudios que demuestran que la adopción del gobierno electrónico varía de circunscripción en circunscripción, tal como se presenta en el trabajo de (Bayona & Morales, 2017) y (Alfonso & Castillo, 2016).

En el caso del Hospital Público de Tambobamba, ubicado en la región de Apurímac, existen iniciativas de implementación de soluciones informáticas, las cuales han estado implementándose de forma paulatina, sin embargo, no existe un estudio formal del grado de aplicación de las prácticas de gobierno electrónico en la gestión

de esta entidad pública. El conocer el alcance de implementación del gobierno electrónico permitirá establecer estrategias desde varias perspectivas: a nivel gerencial, para que la administración conozca su nivel de implementación y pueda agendar dentro de sus políticas públicas su utilización; a nivel presupuestal, de forma que se considere como un factor más dentro de su labor; a nivel operativo, para definir el personal que cuente con las habilidades requeridas para su ejecución y a nivel político, para que se determine su aplicación como una política de gestión pública.

Las nuevas administraciones públicas se enfrentan al reto de brindar servicios más eficientes, en tiempo real, con precisión en la información y de forma transparente (Baiyere et al., 2020). Una alternativa para lograr estos objetivos, es la implementación del gobierno electrónico, que es la aplicación de TIC para la prestación de servicios gubernamentales, el intercambio de información, las transacciones, la integración de servicios y portales de información previamente existentes. Debido a que, a nivel mundial por la crisis sanitaria, se ha suscitado una creciente demanda de servicios digitales, los gobiernos y entidades estatales se han visto enfrentados al reto de lograr servicios más eficientes usando para ello las tecnologías (Oliveira & Eler, 2017). De acuerdo al Reporte de Global de Competitividad 2019, el Perú ocupa el puesto 65 de 141 países evaluados respecto a su competitividad. Con respecto a los ítems de desempeño del sector público, obtiene 44.5 puntos sobre 100, y en el ítem de transparencia solo llega a los 35 puntos, lo cual es un indicador que tiene un puntaje bastante por debajo de lo esperado (WEF, 2020).

Esta situación, hace repensar la forma en que la administración pública se conduce. Entre ellos, el Hospital Público de Tambobamba, tiene la misión de brindar servicios de calidad en el sector salud, sin embargo, no solo se remite a este elemento, es necesario apoyarse en elementos de administración pública, gestión pública y generación de políticas institucionales que garanticen el logro de este fin. En otras palabras, recibir buenos servicios de salud para la comunidad no es un factor aislado, requiere del apoyo de la administración pública. En este sentido, las soluciones de tecnologías de información planteadas por medio del gobierno electrónico pueden coadyuvar al logro de estos objetivos en la comunidad. De

acuerdo a (INEI, 2018), dentro de la región Apurímac, la provincia con la mayor incidencia de pobreza es Cotabambas, que asciende a 88.2% de su población; en cuanto a sus indicadores de salud, la mortalidad infantil es de 24.3% y la desnutrición crónica de 50.2%; mientras que la población sin agua es de 70. (% y sin desagüe el 95.6%. Todos estos indicadores dan un claro panorama sobre el estado actual del distrito donde se encuentra inmersa esta investigación. Por ello, es importante brindar servicios de calidad en las entidades estatales responsables del sector salud por medio de diferentes alternativas.

Si bien es cierto, existen muchos factores exógenos como también endógenos a la entidad pública en particular, la implementación de soluciones digitales es un primer paso para mejorar su gestión. Estas implementaciones deben responder a las necesidades de los ciudadanos, pero también deben enmarcarse dentro de una regulación legal y política propia de su estado. En tal sentido, la investigación se enmarcará en una corriente epistémica sobre el gobierno electrónico y su influencia en la administración pública, y servirá de aporte a las bases teóricas en esta disciplina, así mismo, el aporte central de la investigación se sitúa en la contextualización del estado del arte del gobierno electrónico en una entidad pública de la región Apurímac, la cual tiene particularidades en su manejo que la diferencian de otras, aunque es importante manifestar que existen también puntos en común con otros contextos.

La formulación del problema viene dada por el problema general: ¿Cómo el gobierno electrónico se asocia con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021? Y los problemas específicos: i) ¿Cómo el gobierno electrónico se asocia con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021?, ii) ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021? Y iii) ¿De qué manera el gobierno electrónico se vincula con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021?

El Objetivo general es: Reconocer cómo el gobierno electrónico se asocia con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021. Y los objetivos específicos: i) Conocer cómo el gobierno electrónico se asocia con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021, ii) Describir de qué

manera el gobierno electrónico se relaciona con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021 y iii) Describir de qué manera el gobierno electrónico se vincula con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.

La hipótesis de la investigación, consta de la hipótesis general: El gobierno electrónico se asocia sustancialmente con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021. y las hipótesis específicas: i) El gobierno electrónico se asocia de forma interesante con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021, ii) El gobierno electrónico se relaciona sustancialmente con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021 y iii) El gobierno electrónico se vincula de forma interesante con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.

El aporte de la investigación se sustenta en la necesidad que tienen los organismos públicos de mejorar su gestión bajo políticas públicas, las cuales deben estar apoyadas bajo estándares científicos y académicos, los cuales les brinden el soporte teórico científico para su desarrollo; además tiene sustento teórico porque se estudiarán teorías sobre el gobierno electrónico, así como teorías administrativas y de gestión pública; tiene sustento práctico, porque se obtendrá un resultado que puede ser abstraído en un documento que contextualice la información recabada, y metodológica porque se aplicará la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario, así como la validación de estos instrumentos de forma previa.

## II. **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes internacionales, compuestos por: Twizeyimana y Andersson (Twizeyimana & Andersson, 2019), en su trabajo realizan una investigación sobre el valor público del gobierno electrónico con el fin de investigar el estado actual y qué valor se supone que rinde el gobierno electrónico. Bajo las interrogantes i) ¿Cuál es el estado actual de la investigación sobre el valor público del gobierno electrónico? Y ii) ¿Qué valor se supone que debe rendir el gobierno electrónico? Se encontraron 6 valores: mejores servicios públicos; mejora de la eficiencia

administrativa; Capacidades de gobierno abierto (OG); mejor comportamiento ético y profesionalismo; mejora de la confianza en el gobierno; valor social y el bienestar. Estas 6 dimensiones a veces se presentaban superpuestas, por lo que se realizó una generalización en dos dimensiones superiores que compartían básicamente el núcleo a nivel conceptual y operacional. Las dos nuevas dimensiones que ofrece el gobierno electrónico son: Administración y el Valor social renovado. La administración mejorada se refiere a las diferentes mejoras de servicios que ofrece el gobierno electrónico, como la adopción de plataformas digitales con el fin de mejorar las propuestas y prestaciones de servicios públicos, mejorar el acceso y la prestación de servicios públicos, es decir, se traducen en términos de mejor servicio al ciudadano, capacidad de respuesta, eficacia, eficiencia, reducción de costos, transparencia y colaboración en la prestación de servicios públicos; mientras que el Valor social mejorado incluye propósitos de eficiencia, efectividad, aumento de la calidad y menor costo de los procesos, sistemas y servicios administrativos. También se refiere a mantener las operaciones gubernamentales sistemáticas, sostenibles, flexibles, robustas, esbeltas y ágiles, una mejor gestión de los recursos públicos y la economía, así como la reducción de la carga administrativa, la reducción de los cuellos de botella y las colas en la prestación de servicios a los ciudadanos, el aumento de la calidad de los procesos y servicios a los ciudadanos. Incluso se avanza a conceptos más profundos como posibilitar el empoderamiento público y el desarrollo de la capacidad pública, una mejor organización y un uso eficiente de las TI.

McQuiston & Manoharan (McQuiston & Manoharan, 2021), en su trabajo investigan cómo los programas académicos en administración pública y políticas públicas deben adaptar sus cursos para servir mejor a los estudiantes en un mundo cada vez más basado en la tecnología. Para ello, evaluaron 84 programas de posgrado en administración pública de Asia para determinar el grado en que se enseña la tecnología de la información en toda la región. Los hallazgos indican que existió una variación considerable entre el número de clases de tecnología de la información ofrecidas y los tipos de información discutidos en las clases. La mayoría de los programas de administración pública en Asia ofrecían cursos de tecnología de la información; pero las clases básicas y las especializaciones específicas de TI en los programas de administración pública se observaron a un ritmo mucho más

bajo. Esto tiene una influencia directa en la adopción de TI y en la implementación del e-government, puesto la dimensión humana es uno de los factores de éxito en su implementación. Aún se percibe que existe escasez de profesores debidamente capacitados, una decidida falta de enfoque en el análisis de políticas y los cursos que ignoran la importancia del conocimiento local representan tres preocupaciones principales para los programas de políticas públicas en el este de Asia.

Mensah (Mensah, 2020) en su investigación explora el impacto de la capacidad del gobierno y el desempeño del gobierno electrónico en la adopción de servicios de gobierno electrónico integrándolo en el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). El instrumento utilizado fue el cuestionario donde las preguntas se midieron en escalas Likert de cinco puntos desde 1 = totalmente en desacuerdo hasta 5 = totalmente de acuerdo, el cual fue administrado a 500 estudiantes chinos en la ciudad de Ganzhou. Las mujeres y los hombres encuestados fueron el 53,5% y 46,5% respectivamente. El grupo de edad más grande osciló entre 18-25 (52,3%) y el 68,4% eran estudiantes de pregrado. Los resultados mostraron que tanto la capacidad del gobierno como el desempeño del gobierno eran determinantes significativos de la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico. Además, se reveló la capacidad del gobierno para predecir positivamente el desempeño del gobierno electrónico. Además, se descubrió que la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico es un predictor significativo de la intención de recomendar la adopción de servicios de gobierno electrónico.

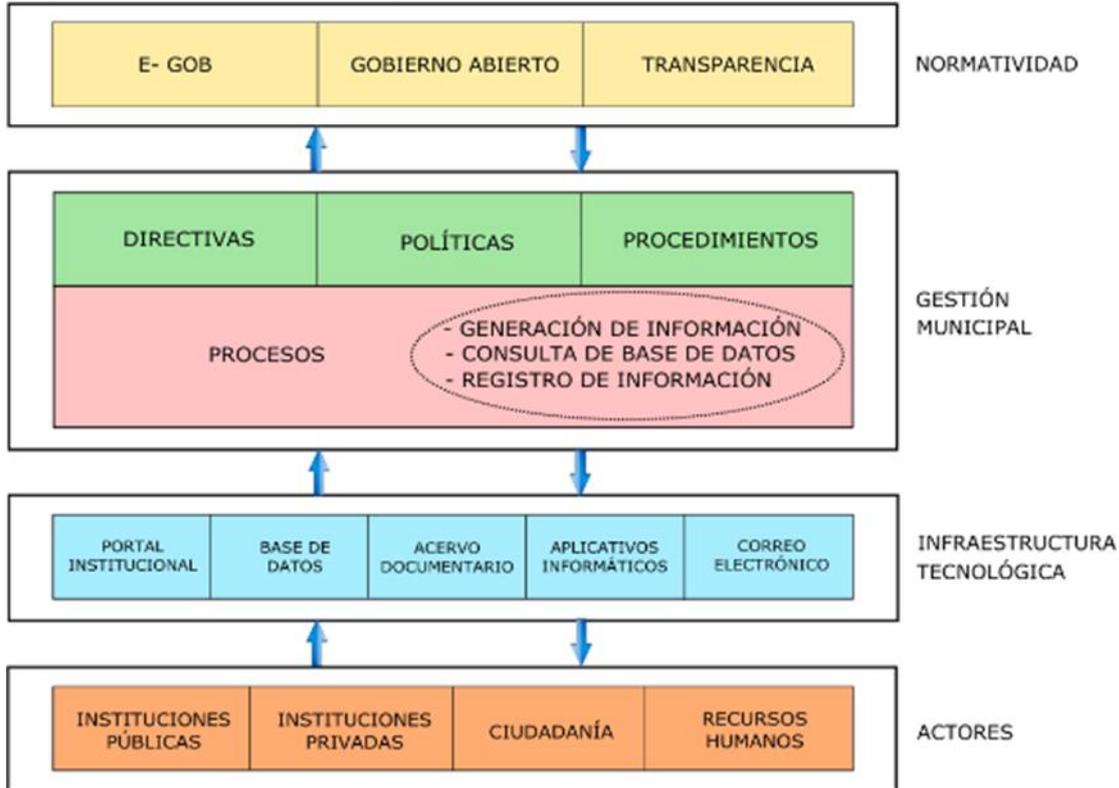
Manoharan e Ingrams (Manoharan & Ingrams, 2018) presentaron una investigación en la cual revisan la literatura académica sobre gobierno electrónico entre los gobiernos locales y explora los temas relacionados con su adopción e implementación. Adoptando una perspectiva de etapas de gobierno electrónico con atención a la capacidad institucional, el artículo examina los factores y determinantes del éxito del gobierno electrónico local, y los clasifica en i) Facilitadores externos, se refiere a la competencia política y la adopción ciudadana. La competencia política, que es el grado de sana discusión y crítica resultante de la competencia entre políticos y tomadores de decisiones políticas por los votos, ii) Facilitadores internos, se refiere a las características organizativas y las de los empleados, como las habilidades técnicas, la profesionalización y el gran tamaño

de la fuerza laboral. Entre las barreras halladas las clasifica en dos: i) Administrativas, como la falta de formación o motivación y ii) Técnicas, referidas a la integridad de los datos, complejidad e integridad del proyecto sistemas (incluyendo hardware y software), necesidades de infraestructura más amplias, sistemas integración, arquitectura de la información, y congruencia entre estrategias y objetivos con las tecnologías. Finalmente, se realiza un estudio de la perspectiva institucional que ofrece una visión que puede complementar el modelo de etapas teniendo en cuenta un marco estructural más holístico de los procesos y entornos de innovación gubernamental.

Mustafa et al. (Mustafa et al., 2020) presentan un artículo que examina y analiza la efectividad de los servicios públicos a través de la aplicación de Sistemas Electrónicos de Gobierno (e-Government) en la ciudad de Makassar, Indonesia. La investigación es de tipo descriptivo cualitativo. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación, entrevistas y documentos. Los resultados mostraron que, en general, la implementación del gobierno electrónico en la ciudad de Makassar se consideró suficientemente buena y tuvo una influencia positiva en la mejora de la eficacia de los servicios públicos para la gente de la ciudad de Makassar. Los factores de apoyo que contribuyeron a la implementación del e-gobierno son los recursos humanos y la voluntad política del gobierno de la ciudad.

Antecedentes nacionales, compuestos por: Atarama (Atarama, 2018) en su tesis “Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016”, plantea el diseño de un modelo de gobierno electrónico en dicha municipalidad para que ésta pueda pasar a la etapa de Transformación dado que actualmente se encuentra en la etapa de Información. En la Figura 1, se presenta su modelo.

**Figura 1.** Modelo de e-gobierno propuesto por Atarama (2008)



El modelo propuesto es bidireccional, y está compuesto por cuatro elementos: normatividad, gestión municipal, infraestructura tecnológica y actores. Se concluye que en dicha municipalidad el gobierno electrónico está en la etapa de información, sí como la mayoría de instituciones públicas de la región. No existe un modelo de desarrollo bajo el cual se esté realizando el gobierno electrónico. Para que una institución pase a la etapa de Transacción, requiere la implementación de variadas herramientas en los niveles de Gobierno a Ciudadano, Gobierno a Gobierno, Gobierno a Empresa y Gobierno a Empleado. En este sentido el modelo propuesto puede guiar el camino a dicha implementación.

En la tesis de Carbajal (Carbajal, 2019), se realizó la construcción de un aplicativo web en una institución pública de San Martín con el fin de mejorar el proceso de convocatorias de estudio de mercado, siendo una investigación aplicada y de diseño pre experimental, se trabajó con diez trabajadores de la oficina de Logística del Gobierno Regional de San Martín, teniendo como instrumento el cuestionario para examinar la calidad del sistema de información. Los resultados arrojan que con el sistema informático implementado se reducen los tiempos para la ejecución de varios procesos en la convocatoria de estudio de mercado, apoyando la labor

de la institución y presentándose como una solución de gobierno electrónico en la dimensión de automatización de procesos institucionales.

En la investigación de Mendoza (Mendoza, 2018) titulada: aplicación de TI para un gobierno electrónico en la administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, se estudió en qué medida las TIC influyen el gobierno electrónico en una universidad estatal del Perú. Se evalúa la eficacia de procesos específicos como la distribución de documentos antes y después de la aplicación de las tecnologías de información, concluyendo que el tiempo que tomaba este proceso, se reduce en 99.98%; respecto a la reducción de costos en la distribución de documentos, se observa que se logra un 57.19% de disminución. Estos dos resultados permiten llegar a la conclusión que la aplicación de tecnologías de información influye positivamente en la gestión del gobierno electrónico en la Universidad Nacional de Ica.

La investigación de Pinares (Pinares, 2020), se realizó para determinar si los usuarios se encontraban conformes con el acceso a la información de certificados de antecedentes penales electrónicos del registro distrital judicial - Arequipa (REDIJU) por las empresas y entidades de Arequipa como parte del Gobierno electrónico. El estudio fue de tipo cuantitativo no experimental. Se trabajó con la técnica de la encuesta y como instrumento se tomó cuestionario. La muestra estuvo compuesta por 384 ciudadanos y 180 empresas de la región. Las empresas consultadas, indicaron que básicamente no conocían del aplicativo y que no les generaba confianza al ser de tipo electrónico. Al ser un servicio público, es necesario que el gobierno pueda generar un clima de confianza con las empresas públicas para que accedan a sus servicios, en este caso el certificado de antecedente penales, que es un requisito en las convocatorias de adquisición de potencial humano.

Teorías relacionadas al tema

Con respecto al tema de Gobierno electrónico, se inicia con su contextualización. La implementación del gobierno electrónico está fuertemente ligada a la teoría de valor público, entendiendo que su aplicación se enfoca a los gobiernos estatales (Steiss, 2019). El valor público puede tener variadas perspectivas en cuanto a lo

que se considera de “valor” (MacLean & Titah, 2021). Desde el punto de la administración pública un ítem de valor pueden ser los valores gerenciales de transparencia, rendición de cuentas, eficiencia y eficacia; mientras que para el ciudadano los valores democráticos de igualdad, apertura y justicia y servicios que sean eficientes y efectivos podrían resultarle más importantes (Gandino, 2019). Sin embargo, la sola implementación del gobierno electrónico no es una garantía constante que los objetivos planteados serán perdurable, el gobierno está comprometido a mejorar continuamente la relación entre los ciudadanos privados y el sector público a través de una prestación de servicios mejorados, rentables y eficientes, información y conocimiento (Agawu, 2017).

Teoría institucional. De acuerdo a (Hassan & Gil-Garcia, 2018), las iniciativas de TI en las organizaciones del sector público implican un conjunto complejo de decisiones e interacciones, fuertemente determinadas por la arquitectura de la tecnología, las reglas comerciales, valores y sistemas de significado en el modelo de negocio. Por tanto, los arreglos institucionales son elementos importantes para comprender cómo se seleccionan, diseñan, implementan y utilizan las TI en las organizaciones públicas (Osei-Kojo, 2017). A menudo se promociona la tecnología de la información como un facilitador clave de la reforma administrativa en las organizaciones públicas (Musafir, 2018). Sin embargo, esta visión tecnológicamente determinista de la TI no capta la complejidad organizacional involucrada en las iniciativas de reforma basadas en TI. De hecho, las fallas generalizadas de proyectos de TI en varios tipos de organizaciones públicas como indican Sinha et al. (Sinha et al., 2018), pues se apunta a la necesidad de adoptar un enfoque más crítico para guiar los estudios de gobierno electrónico. Por ello, que se deben incluir perspectivas de varias disciplinas técnicas, racionales como institucionales.

Sin embargo, hay que precisar que la implementación del gobierno electrónico responde a las políticas públicas y la política en general, por lo que se verá fuertemente afectada y condicionada por estos factores (Rana et al., 2017). Las instituciones son entes cultural-cognitivos, normativos y regulativos que abarcan un conjunto de elementos bajo los cuales las tecnologías y su adopción deben adaptarse (Altameem et al., 2006).

Otro aspecto importante son los recursos con los que se debe trabajar para el logro de su implementación (White, 2016). Estos abarcan desde el presupuesto hasta el potencial humano.

En términos generales, el gobierno electrónico incluye cuatro aspectos internos y externos principales: (1) el establecimiento de una intranet gubernamental segura y una base de datos central para una interacción más eficiente y cooperativa entre las agencias gubernamentales; (2) prestación de servicios basados en la web; (3) la aplicación del comercio electrónico para actividades de transacción gubernamentales más eficientes, tales como adquisiciones y contratos; y (4) democracia digital para una rendición de cuentas más transparente del gobierno, (Bhatti et al., 2021).

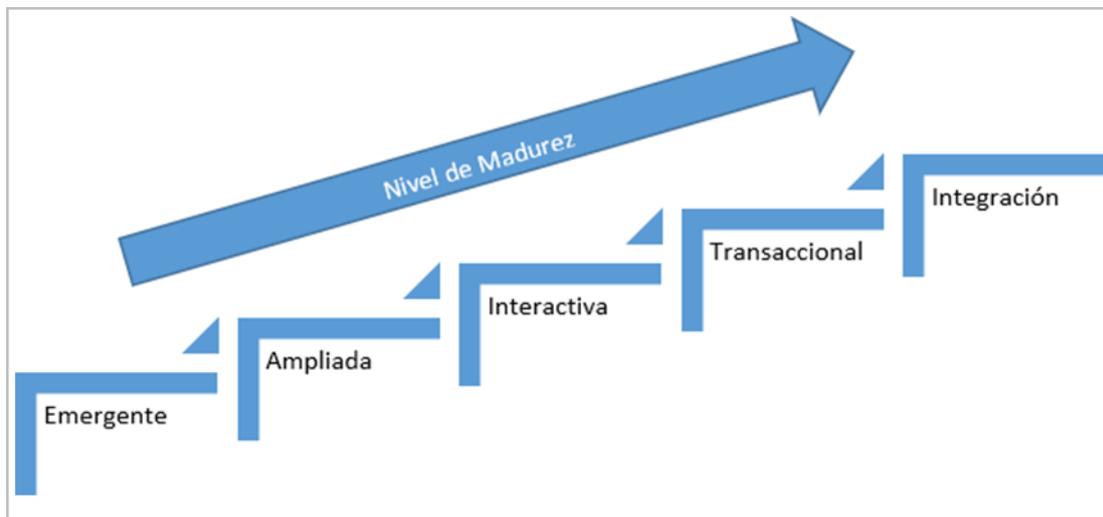
Para García y Plasencia (García & Plasencia, 2020), el Gobierno Electrónico se refiere a la utilización de TIC para proveer los servicios del gobierno sin importar el tiempo, la distancia y la complejidad de la organización. Además, con la adopción del Gobierno Electrónico se puede lograr una administración ágil, flexible, eficiente, pero sobre todo transparente, todo esto gracias a la estrecha relación entre el Gobierno y gobierno (Dwivedi et al., 2017). Integraciones de las TIC en las prestaciones servicios públicos. Al respecto del concepto de Gobierno Electrónico, se encuentran a nivel mundial las más diversas definiciones, lo que demuestra que no se tiene un consenso al respecto. Esto es debido a que este concepto ha ido evolucionando en el tiempo. Como ejemplo en 1998 la OCDE lo definía como la aplicación de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas. Esto fue variado por la misma OCDE, que años más tarde lo definía como El uso de las TIC, especialmente internet, como herramienta para lograr un mejor gobierno. Pero, los puntos principales de todas las definiciones confluyen para definir que el gobierno electrónico es “para el bien público a través de los medios digitales”.

Valor público del gobierno electrónico. La implementación del gobierno electrónico tiene su base en la tecnología, pero para ello, la tecnología debe comprender que el modelo de negocio en la gestión del sector público, puesto que a pesar que las organizaciones públicas y privadas tienen entre sus objetivos servir a sus usuarios; sus preocupaciones intrínsecas son diferentes, básicamente las organizaciones

gubernamentales no solo buscan ingresos monetarios para su sostenibilidad, sino que también tienen preocupaciones adicionales para tener en cuenta el "valor público", el cual puede traducirse en eficiencia en el servicio público, el trato igualitario de los electores, la inclusión social, la apertura, la regeneración comunitaria, el bienestar de la comunidad, la administración y la rendición de cuentas (Twizeyimana & Andersson, 2019) y.

Modelos de evolución del Gobierno Electrónico. El Gobierno Electrónico se implementa en un proceso evolutivo, debido a esto los gobiernos vienen impulsando la implementación de TIC y reformas gubernamentales asociadas (MacLean & Titah, 2021). Se ha definido un marco de evolución que permite clasificar los estados de los gobiernos en materia de Gobierno Electrónico, este marco propuesto por la ONU, clasifica en cinco niveles evolutivos de acuerdo al grado de desarrollo en el que se encuentran, y se presentan en la Figura 2, (Naser & Concha, 2011):

**Figura 2.** Modelo de Madurez de las iniciativas del GE. Basado en el modelo de la ONU.



Las fases de este modelo son:

- Presencia emergente. Cuando el gobierno asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, aunque solo se brinde información básica a través de internet.

- Presencia. Cuando la presencia del gobierno en internet expande. El número de sitios web del gobierno aumenta, además brinda información mediante medios más sofisticados.
- Presencia interactiva. Cuando las organizaciones gubernamentales tienen presencia extendida en la web, y se muestra muchos servicios con interacción sofisticada.
- Presencia transaccional. Cuando el estado brinda transacciones completas y seguras, como solicitudes de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de arbitrios e impuestos, entre otros.
- Integración total. Cuando el gobierno ofrece servicios de acceso inmediato y de manera integrada. Los usuarios no conocen los límites entre los diferentes servicios.

Además, se abordan las fases en la implementación del gobierno electrónico. Existe el planteamiento de varios modelos que contemplan diferente cantidad de fases para la implementación del gobierno electrónico, el objetivo es que estas fases no dependan unas de otras, ni es necesario que una fase se complete antes de que pueda comenzar otra, pero conceptualmente ofrecen formas de pensar sobre los objetivos del gobierno electrónico (Solinthone & Rummyantseva, 2016). Estas fases se presentan a continuación:

- Estudio de investigación titulado “Las cuatro fases del gobierno electrónico de Gartner”, el cual comprende cuatro fases que delimitan
  - Presencia: esta etapa se clasifica mediante un simple sitio web que proporciona información de naturaleza pasiva, a veces descrito como "material de folletos", que indica el mismo nivel de funciones que un folleto en papel.
  - Interacción: La etapa de interacción ofrece interacciones simples entre gobierno y ciudadano (G2C), gobierno a empresa (G2B) o agencia gubernamental a agencia gubernamental (G2G). Los sitios web de la etapa de interacción proporcionan contactos por correo

electrónico y formularios interactivos que generan respuestas informativas.

- Transacción: la etapa de transacción permite transacciones tales como el pago de renovaciones de licencias en línea, el pago de impuestos o tarifas o la presentación de ofertas para contratos de adquisición.
- Transformación: la etapa más alta, más estrechamente alineada con el concepto de gobernanza, implica una reinención de cómo se conciben y organizan las funciones del gobierno.

- Estudio ONU / ASPA de las cinco etapas del desarrollo del gobierno electrónico.

El estudio de la División de Economía Pública y Administración Pública de las Naciones Unidas (2001), con el fin de cuantificar avances del e- Gobierno como representativas del nivel de desarrollo del gobierno basándose principalmente en el contenido y los servicios disponibles a través de los sitios web oficiales (Al-Hashmi & Darem, 2008). Las fases que lo comprenden son:

- Emergente: Se establece una presencia oficial en línea del gobierno a través de algunos sitios oficiales independientes. La información es limitada, básica y estática.
- Mejorado: aumento de los sitios gubernamentales; la información se vuelve más dinámica. El contenido y la información se actualizan con mayor frecuencia.
- Interactivo: los usuarios pueden descargar formularios, enviar e-mail a funcionarios, interactuar a través de la web y hacer citas y solicitudes.
- Transacción: En la etapa de transacción, las iniciativas de gobierno electrónico se centrarán en conectar el sistema de gobierno interno a

interfaces en línea y permitir que los ciudadanos realicen transacciones con el gobierno de forma electrónica.

Integración vertical: La integración vertical se refiere a los gobiernos locales, estatales y federales conectados para diferentes funciones o servicios de gobierno (Glyptis et al., 2020).

Al hablar de gobierno electrónico, es imprescindible conocer sus tipologías, las cuales varían de acuerdo al contexto donde se desenvuelvan. Entre ellas se mencionan:

- Gobierno a ciudadano. G2C – Government to Citizen o Gobierno a Ciudadano, describe la relación entre el gobierno y los ciudadanos. La relación puede derivar la demanda de información del ciudadano en cualquier situación de la vida o la cesión de un documento oficial al ciudadano. La abreviatura se suele utilizar para hacer referencia a la solución de TIC que convierte dicha comunicación en formato electrónico o para describir una solución que simplifica la comunicación entre la administración pública y los ciudadanos (por ejemplo, el sitio web de la oficina o el catálogo de servicios públicos) (Adewale, 2017).
- Gobierno a empleado. G2E- Government to Employee. Es la categoría de gobierno electrónico que se centra en las interacciones entre el gobierno y los empleados del gobierno para respaldar las tareas administrativas, gerenciales u operativas en la organización, lo cual incrementa la transparencia entre el gobierno y sus empleados, (Adewale, 2017).

Gestión. Palabra que tiene como origen en el latín gestio, término que hace referencia a la administración de recursos, ya sea en el ámbito público o privado, para lograr los fines propuestos por la misma. El concepto se refiere a la acciones y consecuencia de administrar o gestionar algo. En este sentido, se dice que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Entonces, el concepto de gestión se extiende hacia el conjunto de actividades que se llevan a cabo para resolver un

asunto o concretar un proyecto. Asimismo, también es la dirección o administración de una compañía o un negocio (Ecured, 2019).

La gestión es un proceso y como tal pueden reconocerse algunas etapas:

- Planificación, La etapa define los objetivos a corto y largo plazo y cómo se lograrán. A partir de esta definición, se determinarán los pasos restantes.
- Organización, Es donde los gestores definen en detalle los procedimientos que serán utilizados para alcanzar los objetivos anteriores. La estructura mediante la cual se creará la organización.
- Liderazgo, la etapa donde se promueve que el personal tenga la dirección y motivación para ayudar a lograr las metas.
- Control, En este estado, los gerentes verificarán si se está respetando el cronograma y así se logran las metas. Se pueden hacer correcciones y modificaciones si se encuentra algún problema.

La gestión puede medirse por el tiempo de atención, que es el tiempo promedio que tarda una institución, área funcional o personal en dar una respuesta a un usuario, como indica Quispe (Quispe, 2016). Además, puede ser evaluada por medio de la eficacia y la eficiencia. La eficacia es hacer las cosas. La eficacia se define como la capacidad de hacer lo que se define como deseado o de ser eficaz para producir un resultado, es decir, se asocia más con el éxito de lograr un objetivo determinado, (Zidane & Olsson, 2017). De acuerdo a Chiavenato (Chiavenato, 2011), la eficacia es una medida del logro de resultados. La eficiencia se refiere al costo y el tiempo empleado en un proceso. Como tal, una alta eficiencia significa que el proceso de construcción utiliza recursos, tiempo y costos mínimos para producir resultados definitivos. Además, se puede interpretar la eficiencia como una medida de fricción en la cadena de valor, relacionada con el nivel de cooperación entre los actores involucrados (Bloom Raffaella Sadun John Van Reenen et al., 2016). En esta interpretación, la eficiencia está relacionada con hacer las cosas de la manera correcta y es una medida enfocada internamente. Según (Olsson, 2008), la eficacia puede estar relacionada con hacer las cosas correctas. Es un tipo de medida externa. La eficacia de un proceso de construcción que puede verse como

la capacidad del proceso para satisfacer los requisitos, objetivos y prioridades relacionados con los clientes, (Zidane & Olsson, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

##### Tipo

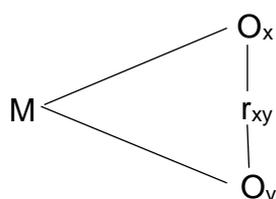
La investigación desde el punto de vista del grado de abstracción, se ubica como Básica, ya que el objetivo no es brindar una solución a un problema a través de medios prácticos.

El nivel de investigación. Se considera como una investigación correlacional, ya que se buscó determinar cuál es el nivel de relación entre las variables estudiadas.

##### Diseño

Esta investigación tubo un diseño no experimental, debido a que el fin perseguido con el estudio es la observación y contextualización de las variables en su estado actual, es decir, sin ejercer intervención externa. La estructura presentada es la siguiente:

Dónde:



M = Muestra: 70 trabajadores del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac

O<sub>x</sub> = Gobierno electrónico

O<sub>y</sub> = Gestión del Hospital Público de Tambobamba

r<sub>xy</sub> = Relación entre el gobierno electrónico y la Gestión del Hospital Público de Tambobamba

#### 3.2. Variables y operacionalización

## Identificación de variables

- Variable 1: Gobierno electrónico
- Variable 2: Gestión

## Definición conceptual

- El gobierno electrónico (o e- Government) es la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a las funciones y procedimientos gubernamentales con el propósito de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, (Malodia et al., 2021).
- La gestión es la coordinación y administración de tareas para lograr un objetivo. Dichas actividades de administración incluyen el establecimiento de la estrategia de la organización y la coordinación de los esfuerzos del personal para lograr estos objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles. La administración también puede referirse a la estructura de antigüedad de los miembros del personal dentro de una organización, (Loguzzo, 2019).

## Definición operacional:

- Gobierno electrónico es una variable de naturaleza cuantitativa que se midió con una escala ordinal que mide el grado de implementación del gobierno electrónico. Se consideraron dos dimensiones (gobierno a ciudadano y gobierno a empleado), que constan de seis indicadores (Servicios de trámite documentario, servicios de historia clínica, servicio de reserva de citas, Servicio de capacitación digital, Servicio de comunicación y Servicio de información gerencial), que permitieron elaborar el cuestionario.
- Gestión es una variable de naturaleza cuantitativa que se midió con una escala ordinal que mide la gestión en una entidad pública. Se consideraron tres dimensiones (eficacia, eficiencia y tiempo de atención), que constan de cuatro indicadores (Cumplimiento de metas, Recursos invertidos, Horas hombre/trabajador y Atención de pacientes), que permitieron elaborar el cuestionario.

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

**Población.** Conformado por 80 trabajadores del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac (Hospital Público de Tambobamba, 2020).

**Muestra.** La muestra ha sido seleccionada bajo la técnica de muestreo no probabilístico, en el tipo: Por conveniencia. Este tipo de muestreo permitió elegir a aquellos individuos que aceptaron ser incluidos en la investigación, esto está sujeto a la accesibilidad y proximidad para el investigador, (Otzen & Manterola, 2017).

Donde la muestra ascendió a 70 trabajadores del Hospital Público de Tambobamba de Apurímac.

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

Técnica de recolección de datos.

Para recolección de información en la presente tesis se utilizó la técnica de la Encuesta. La investigación que utiliza la encuesta describe aspectos cuantitativos de una población determinada. Estos aspectos a menudo implican examinar las relaciones entre variables. En segundo lugar, los datos necesarios para la investigación se recopilaron de personas y, por lo tanto, son subjetivos. Por último, la investigación por encuestas utilizó un segmento de la población a partir del cual los resultados se pudieron generalizar a la población. Carhuancho, et al. (Carhuancho et al., 2019) definen una encuesta como un “medio para recopilar información sobre las características, acciones u opiniones de un gran grupo de personas”.

Instrumento.

El instrumento utilizado es el Cuestionario. Los cuestionarios son la principal herramienta de recopilación de datos para la investigación de encuestas. Es esencialmente un conjunto de preguntas estandarizadas, a menudo denominadas ítems, que siguen un patrón fijo para recopilar datos individuales sobre uno o más

temas específicos. El cuestionario se suele administrar de manera estandarizada, es decir, de la misma manera a todos los encuestados. La lógica detrás de la estandarización de preguntas y respuestas es que todos los encuestados comparten el mismo conocimiento dentro del tema a ser estudiado.

La herramienta técnica utilizada es el Cuestionario. El contenido se muestra en el anexo y se desglosa en la tabla.

**Tabla 1.** Variable, pre categorías y No de reactivos planteados en el Cuestionario

Variable	Categoría	Pre categorías	Nº Preguntas
Gobierno electrónico	Gobierno a ciudadano	Servicios de trámite documentario virtual	03
		Servicios historia clínica	02
		Servicio de reserva de citas médicas	04
	Gobierno a empleado	Servicio de capacitación digital	02
		Servicio de comunicación	04
		Servicio de información gerencial	04
		Total	19
Gestión	Eficacia	Cumplimiento de metas	04
	Eficiencia	Recursos invertidos	03
		Horas hombre/trabajador	03
	Tiempo de atención	Atención de pacientes	01
		Total	11

Validez.

Validez de contenido. La validación del contenido se realizó mediante el juicio de expertos, también conocido como método Delphi, el cual consistió en la evaluación

realizada por profesionales especialistas en el tema de estudio, midiendo la coherencia de los ítems presentados. Es importante realizar esta evaluación, pues el pensamiento humano, difiere en muchos campos a herramientas que solo abarcan la parte técnica mediante procedimientos estáticos, sin embargo, evaluar la redacción, pertinencia y contenido contextualizado de un cuestionario es una habilidad que puede realizarla un experto en el tema.

Validez de criterio. Se trabajó con el Kappa de Cohen, es una medida estadística que mide el grado de acuerdo entre un par de variables, que se utiliza con frecuencia como una métrica de acuerdo entre evaluadores, es decir, kappa a menudo trata con datos que son el resultado de un juicio, no una medición. Kappa compara la probabilidad de acuerdo con la esperada si las calificaciones son independientes. Los valores de rango se encuentran en  $[-1, 1]$ , donde 1 presenta un acuerdo completo y 0 significa que no hay acuerdo o independencia. Una estadística negativa implica que el acuerdo es peor que aleatorio.

Validez de constructo. La validez de constructo que se ejecutó en el cuestionario se realizó con los siguientes pasos:

- Lista y definición de las variables, sus dimensiones e indicadores.
- Definición por cada indicador de los ítems que permitió la medición.
- Aplicación de cuestionario en prueba piloto hasta lograr el nivel de confiabilidad mínimo y después se realizó la aplicación a la muestra.

Confiabilidad.

Se realizó una prueba piloto al cuestionario para el análisis de confiabilidad, el cual fue evaluado por un conjunto representativo de trabajadores municipales para obtener sus opiniones. Seguidamente se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, que es un índice para medir la consistencia interna de las preguntas formuladas en el cuestionario. El coeficiente Alfa de Cronbach es un instrumento estadístico, una media ponderada de las correlaciones entre las variables intervinientes. A partir de las variaciones, el cálculo del Alfa de Cronbach se calculó de la siguiente manera:

Donde:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

- $S_i^2$  Es la varianza del ítem i.
- $S_t^2$  Es la varianza de los valores totales observados.
- $k$  Es el número de preguntas o ítems

La interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach se realiza de acuerdo a la tabla.

**Tabla 2.** Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy confiable
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable.

El alfa de Cronbach se calculó con los resultados de la prueba piloto, los cuales fueron sometidos a evaluación de consistencia y se ubicaron en uno de los valores de Alfa. Se procede a correcciones y reformulación del cuestionario si el valor de alfa es menor a 0.70. Esta evaluación se realizó a cada variable de forma independiente.

En la Tabla, se muestra la prueba piloto, que se realizó a 15 trabajadores de Hospital Público de Tambobamba, Apurímac, para medir la confiabilidad del cuestionario, se presentan en la tabla los elementos válidos incluidos que son el 100%, no se excluyó ningún dato.

**Tabla 3.** Prueba piloto

	N	%
Válidos	15	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
Total	15	100,0

*a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.*

Fuente: Datos obtenidos por el investigador

En la Tabla, se muestra el resultado del Alfa de Cronbach de la variable Gobierno

electrónico. El instrumento del cuestionario está compuesto por 19 ítems o preguntas, siendo como resultado el valor de 0.8583, que de acuerdo a la tabla 2 de criterios de interpretación del Alfa de Cronbach, se sitúa en una calificación de adecuado, es decir, que el cuestionario puede ser aplicado pues cumple con la confiabilidad esperada.

**Tabla 4.** *Estadístico de fiabilidad para variable 1: Gobierno electrónico*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.8583	19

En la Tabla, se muestra el resultado del Alfa de Cronbach de la variable Gestión. El instrumento del cuestionario está compuesto por 11 ítems o preguntas, siendo como resultado el valor de 0.8399, que, según la tabla de criterios explicativos del Alfa de Cronbach, se sitúa en una calificación de adecuado, es decir, que el cuestionario puede ser aplicado pues cumple con la confiabilidad esperada.

**Tabla 5.** *Estadístico de fiabilidad para variable 2: Gestión*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.8399	11

### **3.5. Procedimiento**

El presente estudio se sustenta en el método científico, que marca el camino de la investigación. Por ello, se inició el trabajo realizando la observación en el contexto social actual, encontrando una realidad problemática a ser estudiada, la cual permitió generar un planteamiento del problema a ser tratado; a partir de ello, se pudo formular de forma sistemática una hipótesis como posible respuesta a las interrogantes planteadas. Seguidamente se procedió a la experimentación que en este caso se dio obteniendo información de campo para procesarla a través de

métodos estadísticos y de juicio de expertos humanos para generar un análisis de resultados de los cuales se desprendieron las conclusiones y discusión del proyecto.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Para analizar los resultados de la investigación actual, se utilizó la estadística descriptiva, ya que es el punto de partida de cualquier proceso analítico y tiene como objetivo responder a la pregunta de ¿qué sucedió? Se realiza ordenando, manipulando e interpretando datos sin procesar de varias fuentes para convertirlos en información consistente para la investigación. La estadística descriptiva permite analizar y representar datos mediante tablas, gráficos y / o medidas compuestas (tablas de frecuencia, gráficos de barras, etc.). Para el procesamiento de datos a nivel descriptivo, se utilizó tablas y gráficos de estadística descriptiva, los cuales fueron procesados con programas de Microsoft Excel y SPSS.

Luego para la contrastación de hipótesis se utilizó medidas de la estadística inferencial y en su procesamiento se trabajará con programas estadísticos especializados como el SPSS.

**Tabla 6.** *Métodos de análisis de datos*

Análisis descriptivo.	
• Tablas de frecuencia	La tabla de frecuencia muestra con el número de veces que ocurre la observación en los datos. Las tablas pueden mostrar variables categóricas (a veces llamadas variables cualitativas) o variables cuantitativas (a veces llamadas variables numéricas). Es un método simple para analizar datos y se utilizan para revisar cómo se distribuyen las diferentes categorías de valores en la muestra.

<p>• Diagrama desectores</p>	<p>Un gráfico de sector es un tipo de gráfico circular que compara datos utilizando sectores o secciones en un gráfico circular. Cada gráfico de sector tiene 3 partes principales: título, escalas (generalmente en porcentajes) y categorías.</p>
<p>• Diagrama de barras</p>	<p>Un gráfico de barras (también llamado gráfico de barras) es una visualización gráfica de datos que utiliza barras de diferentes alturas.</p>
<p>Prueba de hipótesis. Se utilizará:</p>	
<p>• Coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>Puesto que la investigación es de nivel correlacional, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman para descubrir la fuerza de un vínculo entre dos conjuntos de datos.</p> <p>La correlación genera un valor que fluctúa entre -1 y 1. Cuanto más cerca del valor de <math>\rho</math> a 0, más débil es la asociación entre los dos rangos. Se debe poder clasificar los datos antes de proceder con el coeficiente de correlación de rango de Spearman. Es importante observar si al aumentar una variable, la otra variable sigue una relación monótona.</p>
	$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Donde:</p> <p><math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p><math>d</math> = Diferencia entre los rangos</p> <p><math>n</math> = Número de datos</p>

Tipo de análisis:	
Nivel de significancia 5%. Se indica que es el máximo porcentaje de error tolerable.	
No paramétrica. No asume nada sobre la distribución subyacente, es decir, los datos de población no se distribuyen normalmente.	
Coeficiente de correlación de Spearman: donde tanto la variable de entrada como la de resultado son ordinales.	

### **3.7. Aspectos éticos**

Consentimiento informado. Esta investigación debe sustentarse bajo los principios de ética, por ello, que todos los trabajadores participantes de este estudio serán previamente informados sobre los objetivos del trabajo a realizarse, así como el alcance de su participación, la cual se trabajó con los aspectos como la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos.

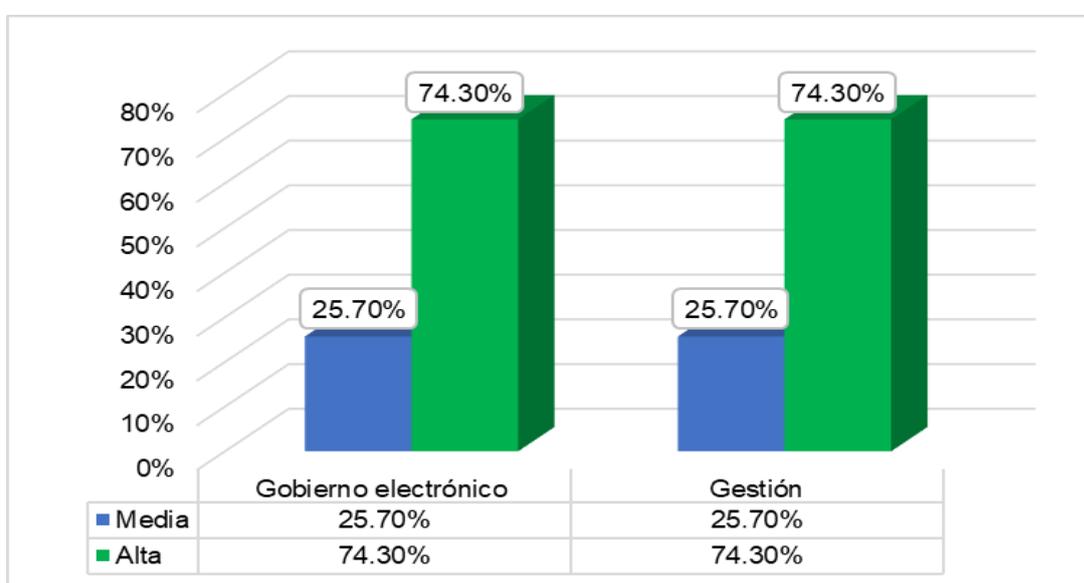
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis estadístico descriptivo

**Tabla 7.** Gobierno electrónico y gestión

		Gobierno electrónico		Gestión	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Media	18	25.7	18	25.7
	Alta	52	74.3	52	74.3
	Total	70	100	70	100

**Figura 3.** Gobierno electrónico y gestión

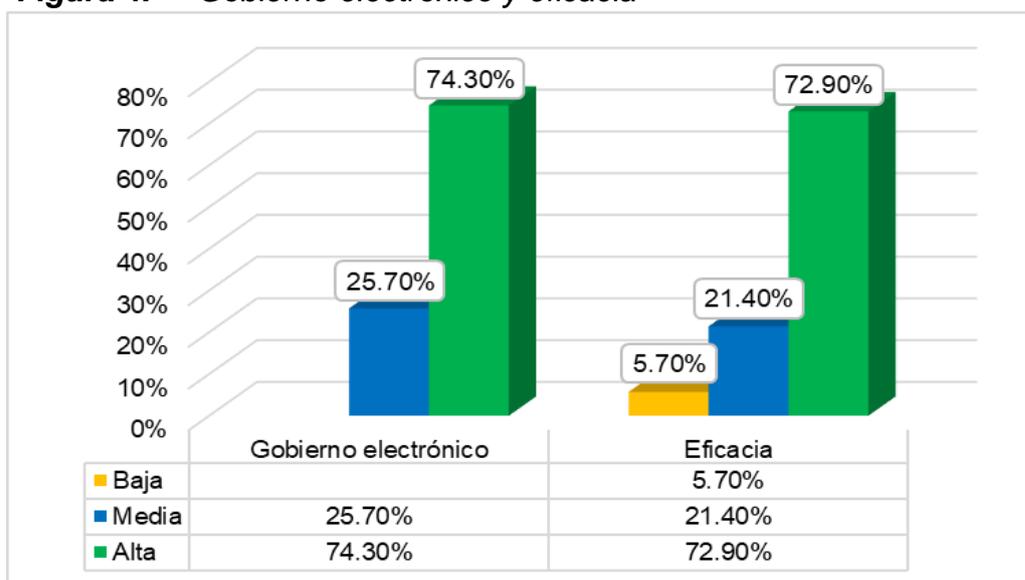


Análisis: los resultados obtenidos de la investigación con respecto a la variable gobierno electrónico y la variable gestión, los encuestados consideraron alta en un 74% y media un 26%. Esta información demostró que en general, la mayoría de usuarios consideraron que el gobierno electrónico y la gestión tienen un nivel de aplicación adecuado en el contexto en el que se desenvuelven.

**Tabla 8.** Gobierno electrónico y eficacia.

		<b>Gobierno electrónico</b>		<b>Eficacia</b>	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja			4	5.7
	Media	18	25.7	15	21.4
	Alta	52	74.3	51	72.9
	Total	70	100	70	100

**Figura 4.** Gobierno electrónico y eficacia

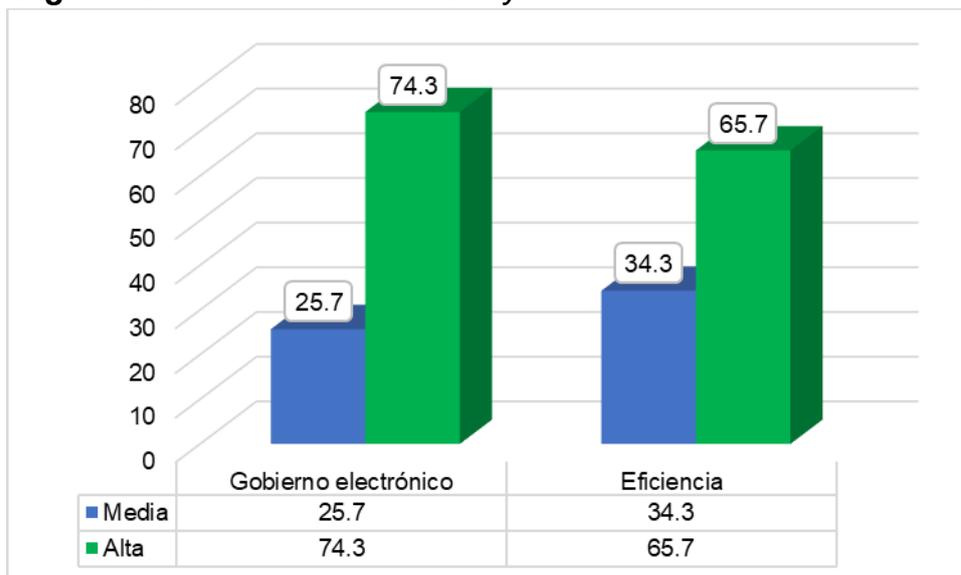


Análisis: con respecto a la variable gobierno electrónico se obtuvo por resultado de acuerdo a los encuestados que consideraron en un 74% alta y un 26% media, frente a la dimensión eficacia en un 73% alta, un 21% Media y un 6% baja. En base a los resultados obtenidos, se puede sostener que a mayor uso del gobierno electrónico mayor será la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba.

**Tabla 9.** Gobierno electrónico y eficiencia

		<b>Gobierno electrónico</b>		<b>Eficiencia</b>	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Validos	Media	18	25.7	24	34.3
	Alta	52	74.3	46	65.7
	Total	70	100	70	100

**Figura 5.** Gobierno electrónico y eficiencia

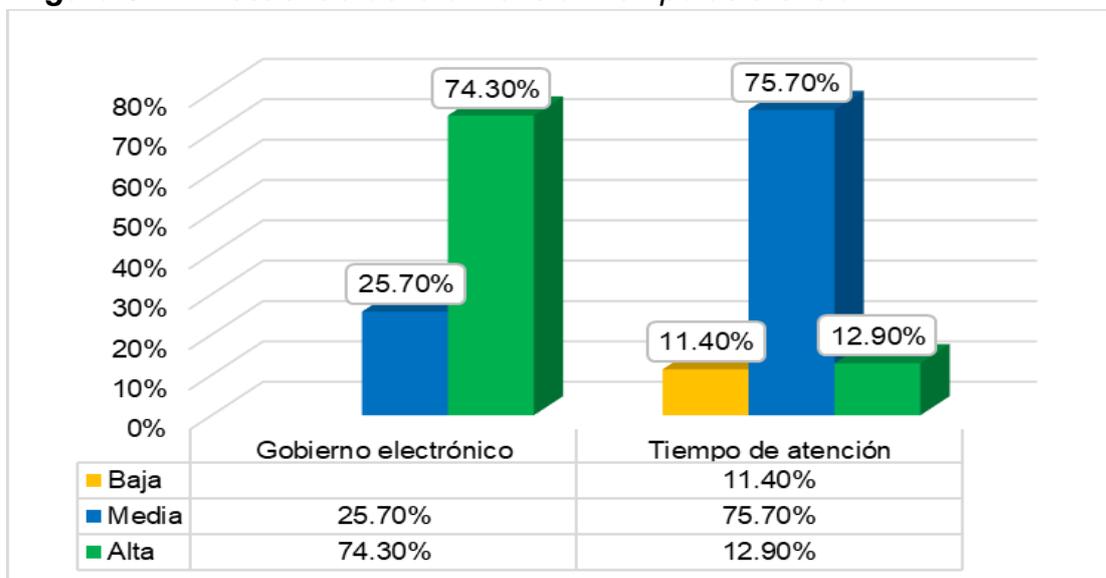


Análisis: con respecto a la variable gobierno electrónico se obtuvo por resultado de acuerdo a los encuestados que consideraron en un 74% alta y un 26% media, frente a la dimensión eficiencia que un 66% considera que su calidad es alta y un 34% que es media. En base a los resultados obtenidos, se puede sostener que a mayor nivel del gobierno electrónico mayor será la eficiencia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba.

**Tabla 10.** Gobierno electrónico y tiempo de atención

		Gobierno electrónico		Tiempo de atención	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Validos	Baja			8	11.4
	Media	18	25.7	53	75.7
	Alta	52	74.3	9	12.9
	Total	70	100	70	100

**Figura 6.** Frecuencia de la dimensión tiempo de atención



Análisis: con respecto a la variable gobierno electrónico se obtuvo por resultado de acuerdo a los encuestados que consideraron en un 74% alta y un 26% media, frente a la dimensión tiempo de atención, que un 76% consideraron que tiene una evaluación media, un 13% alta y un 11% baja. En base a los resultados obtenidos, se puede sostener que a mayor nivel del gobierno electrónico el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba será regular.

## 4.2. Análisis de la Estadística inferencial

### Contrastación de la hipótesis general.

Hipótesis general:

El gobierno electrónico se asocia sustancialmente con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.

Tabla 39 Cálculo de correlación de la variable gobierno electrónico y gestión del hospital.

**Tabla 11.** Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis general

			Gobierno electrónico	Gestión
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,874**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	70	70
	Gestión	Coeficiente de correlación	,874**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	70

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

**Análisis:** Mediante el programa estadístico SPSS, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,874 por lo que se determinó que existe una correlación positiva alta entre las variables, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), aceptándose la hipótesis general planteada que el gobierno electrónico se asocia sustancialmente con la gestión del hospital público de Tambobamba, dicha afirmación es con un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando mejora el gobierno electrónico, la gestión del hospital de Tambobamba también mejora.

## Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

El gobierno electrónico se asocia de forma interesante con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.

**Tabla 12.** Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis 1

			Gobierno electrónico	Eficacia
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,796**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	70	70
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,796**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	70

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

Análisis: el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,796 por lo que se determinó que existe una correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la dimensión eficacia, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), aceptándose la hipótesis específica planteada que el gobierno electrónico se asocia de forma importante con la eficacia de la gestión del hospital público de Tambobamba, dicha afirmación es con un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el gobierno electrónico mejora, la eficacia de la gestión del hospital de Tambobamba incrementa.

Hipótesis específica 2.

El gobierno electrónico se relaciona sustancialmente con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.

**Tabla 13.** Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis 2

			Gobierno electrónico	Eficiencia
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,891**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	70	70
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,891**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	70

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

Análisis: el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,891 por lo que se determinó que existe una correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la dimensión eficiencia, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), aceptándose la hipótesis específica planteada que el gobierno electrónico se relaciona de forma importante con la eficiencia de la gestión del hospital público de Tambobamba, dicha afirmación es con un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el gobierno electrónico mejora, la eficiencia de la gestión del hospital de Tambobamba incrementa.

Hipótesis específica 3.

El gobierno electrónico se vincula de forma interesante con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.

**Tabla 14.** Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis 3

	Gobierno electrónico		Gobierno electrónico	Tiempo de atención
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,477**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	70	70
	Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	,477**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	70

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

Análisis: el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,477 por lo que se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la variable gobierno electrónico y la dimensión tiempo de atención, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), aceptándose la hipótesis específica planteada que el gobierno electrónico se vincula de forma interesante con el tiempo de atención del hospital público de Tambobamba, dicha afirmación es con un 85% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el gobierno electrónico mejora, el tiempo de atención del hospital de Tambobamba se incrementa.

## V. DISCUSIÓN

La implementación del gobierno electrónico en entidades públicas y privadas por el ritmo de cambios tecnológicos, es cada vez mayor por las necesidades que se enfrenta a importantes obstáculos inherentes a su propio tipo de gestión. Es un elemento que evalúa mejoras en la eficiencia operativa y las interacciones con sus usuarios. De acuerdo al objetivo general: Reconocer cómo el gobierno electrónico se asocia con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021, según el procesamiento de la información, los hallazgos comprobaron que las variables guardan una relación. En los resultados del análisis estadístico descriptivo en la tabla 7 se percibe la opinión de 70 colaboradores del Hospital público de Tambobamba, donde indican que la variable gobierno electrónico está en nivel alto con un 74% y para la variable gestión también está en nivel alto con un 74%.

Habiendo planteado el problema general ¿Cómo el gobierno electrónico se asocia con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021? Y en base a los resultados presentados mediante el programa estadístico SPSS, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,874, por lo que se determina que existe una correlación positiva alta entre las variables, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), aceptándose la hipótesis general planteada que el gobierno electrónico se asocia sustancialmente con la gestión del Hospital Público de Tambobamba

Estos resultados guardan relación con los estudios de Twizeyimana y Andersson (2019), que realizaron una investigación sobre el valor público del gobierno electrónico, estos autores encontraron dimensiones que se ven mejorados con el gobierno electrónico como la eficiencia administrativa, mejores servicios públicos, los cuales también fueron corroborados en esta investigación. Así mismo, la investigación de Mustafa et al (2020), que examinó la efectividad de servicios públicos mediante la implementación de gobierno electrónico en Makassar, Indonesia, determinó que la implementación de gobierno electrónico tuvo influencia positiva en la mejora de la eficacia de los servicios públicos para los ciudadanos. Por otra parte, McQuiston & Manoharan (2021), examinaron sobre cómo los programas académicos en administración pública y políticas públicas deben

adaptar sus cursos para servir mejor a los estudiantes en un mundo cada vez más basado en la tecnología. Ellos indican que existió una variación considerable entre el número de clases de tecnología de la información ofrecidas y los tipos de información discutidos en las clases. La mayoría de estos los programas de administración pública en Asia ofrecían cursos de tecnología de la información; pero se observaron que en un ritmo más bajo se hacía uso de estos programas en las clases básicas y las especializaciones específicas de TI. Lo que significa que esto tiene una influencia directa en la adopción de TI y en la implementación del e-government, puesto la dimensión humana es uno de los factores de éxito en su implementación.

Por otra parte, Mendoza (2018), cuyo objetivo fue determinar la influencia de las TIC en el gobierno electrónico en una universidad pública, se evaluó la eficacia de procesos antes y después de la aplicación de TIC, concluyendo que el tiempo de estos procesos se redujo en 99.98% y se produjo una reducción de costos en un 57.19%. Concluyendo que la aplicación de TIC influye positivamente en la gestión del gobierno electrónico en la investigación.

En cambio, el estudio de Pinares (2020), determinó que los usuarios no se encontraban conformes con el acceso a la información de certificados de antecedentes penales electrónicos debido a que no conocían el aplicativo y no les generaba confianza, por lo que una recomendación fue que el gobierno pueda generar un clima de confianza con las empresas y ciudadanos para que puedan acceder a sus servicios.

Por su parte Mensah (2020) en su investigación explora el impacto de la capacidad del gobierno y el desempeño del gobierno electrónico en la adopción de servicios de gobierno electrónico integrándolo en el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). Los resultados mostraron que tanto la capacidad del gobierno como el desempeño del gobierno eran determinantes significativos de la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico. Además, se reveló la capacidad del gobierno para predecir positivamente el desempeño del gobierno electrónico.

Para la primera hipótesis específica planteada el gobierno electrónico se asocia de forma interesante con la eficacia de la gestión del Hospital Público de

Tambobamba, Apurímac 2021. En base a los resultados presentados mediante el programa estadístico SPSS, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,874, por lo que se determina que existe una correlación positiva alta entre las variables, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ). dicha afirmación es con un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el gobierno electrónico mejora, la eficacia de la gestión del hospital de Tambobamba también se incrementa. Este resultado guarda relación con la investigación de Mustafa et al (2020), que examinó la efectividad de servicios públicos mediante la implementación de gobierno electrónico en Makassar, Indonesia, determinó que la implementación de gobierno electrónico tuvo influencia positiva en la mejora de la eficacia de los servicios públicos para los ciudadanos. Así mismo en la investigación de Mendoza (2018) titulada: aplicación de TI para un gobierno electrónico en la administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, se estudió en qué medida las TIC influyen el gobierno electrónico en una universidad estatal del Perú. Se evalúa la eficacia de procesos específicos como la distribución de documentos antes y después de la aplicación de las tecnologías de información, concluyendo que el tiempo que tomaba este proceso, se reduce en 99.98%; respecto a la reducción de costos en la distribución de documentos, se observa que se logra un 57.19% de disminución. Estos dos resultados permiten llegar a la conclusión que la aplicación de tecnologías de información en ámbitos públicos y privado influye positivamente en la gestión del gobierno electrónico haciendo mas eficaz y eficiente la gestión del hospital, además el costo y tiempo de atención en los servicios pueden ser menores.,

Para la segunda hipótesis específica el gobierno electrónico se relaciona sustancialmente con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021. Se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,891 por lo que se determinó que existe una correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la dimensión eficiencia, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ) dicha afirmación es con un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el gobierno electrónico mejora, la eficiencia de la gestión del hospital de Tambobamba incrementa.

Estos resultados guardan relación con los estudios de Twizeyimana y Andersson (2019), que realizaron una investigación sobre el valor público del gobierno electrónico, estos autores encontraron dimensiones que se ven mejoradas con el gobierno electrónico como la eficiencia administrativa, mejores servicios públicos, los cuales también fueron corroborados en esta investigación

Para la tercera hipótesis específica el gobierno electrónico se vincula de forma interesante con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021. Se obtuvo como el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,477 por lo que se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la variable gobierno electrónico y la dimensión tiempo de atención, con un Pvalor (sig) = 0,000 ( $p < 0,01$ ), dicha afirmación es con un 85% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el gobierno electrónico mejora, el tiempo de atención del hospital de Tambobamba se incrementa.

Estos resultados guardan relación con la tesis de Carbajal (2019), donde se realizó la construcción de un aplicativo web en una institución pública de San Martín con el fin de mejorar el proceso de convocatorias de estudio de mercado, Los resultados arrojan que con el sistema informático implementado se reducen los tiempos para la ejecución de varios procesos en la convocatoria de estudio de mercado, apoyando la labor de la institución y presentándose como una solución de gobierno electrónico en la dimensión de automatización de procesos institucionales. Así mismo Mensah (2020) en su investigación explora el impacto de la capacidad del gobierno y el desempeño del gobierno electrónico en la adopción de servicios de gobierno electrónico integrándolo en el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). Los resultados mostraron que tanto la capacidad del gobierno como el desempeño del gobierno eran determinantes significativos de la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico. Además, se reveló la capacidad del gobierno para predecir positivamente el desempeño del gobierno electrónico. descubrió que la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico es un predictor significativo de la intención de recomendar la adopción de servicios de gobierno electrónico.

Se observa, en este estudio que existe una relación entre el gobierno electrónico y gestión del hospital público de Tambobamba, esto indica que el gobierno

electrónico puede aportar en la eficiencia y eficacia de la gestión, así como también en la reducción del tiempo de atención de servicios de tramites a la ciudadanía que conllevan a mejorar el nivel de servicio ofertado y por ende la satisfacción de sus usuarios. En forma general se ha obtenido una evaluación positiva uso de gobierno electrónico desplegado en la gestión del hospital, existen elementos que deben evolucionar y requieren un proceso de mejora continua, puesto que la tecnología debe reflejar los cambios y particularidades que pueda tener un modelo de negocio.

## VI. CONCLUSIONES

1. La relación del gobierno electrónico con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021, el cual de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,874 que indicó que existe una correlación positiva alta entre estas variables. Por lo que, ante mejoras en cuanto a la implementación de gobierno electrónico, se observan mejoras en la gestión del hospital.
2. La relación entre el gobierno electrónico con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021, el cual de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,796 indicó que existe una correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la dimensión eficacia. Por lo que, ante mejoras en cuanto a la implementación de gobierno electrónico, se observan mejoras en la eficacia de la gestión del hospital. de Rho de Spearman es igual a 0,891
3. La relación entre el gobierno electrónico con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021, el cual de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,891 el cual indicó que existe una correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la dimensión eficiencia. Por lo que, ante mejoras en cuanto a la implementación de gobierno electrónico, se observan mejoras en la eficiencia de la gestión del hospital.
4. Por último, el grado de asociación entre el gobierno electrónico con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021, el cual de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,477 lo cual indicó que existe una correlación positiva moderada entre la variable gobierno electrónico y la dimensión tiempo de atención. Por lo que, ante mejoras en cuanto a la implementación de gobierno electrónico, se observan mejoras en el tiempo de atención del hospital.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Elaborar un plan de trabajo que contemple la implementación del gobierno electrónico para la gestión administrativa del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021 como una política de gestión pública, que sienta las bases para su posterior ejecución.

### **SEGUNDA**

Garantizar la eficacia en el uso de recursos por medio de la implementación del gobierno electrónico que permitirá hacer un seguimiento transparente a las labores administrativas de la institución.

### **TERCERA**

Elaborar un estudio de los beneficios que se generarán con la implementación del gobierno electrónico en el aspecto de eficiencia, puesto que permite optimizar los tiempos de ejecución de cualquier tarea que se realice de forma manual, además que se garantizará mayor precisión en el procesamiento de información.

### **CUARTA**

Garantizar tiempos de atención al usuario cada vez menores usando tecnologías inteligentes que optimicen las labores administrativas con el fin de brindar al usuario final una atención personalizada y con respeto a sus tiempos de atención puesto que la salud es un factor que tiene una relación directa con el tiempo de atención recibido.

## REFERENCIAS

- Adewale, A. A. (2017). E-Governance and Citizen Participation in Nigeria Abstract. *The Beam: Journal of Arts & Science*, 11(May), 1–8.
- Agawu, E. (2017). What's Next for E-Government: Innovations in E-Government through a Cybersecurity Lens. *Nebraska Law Review*, 96.  
<https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/nebklr96&id=382&div=&collection=>
- Al-Hashmi, a, & Darem, A. (2008). Understanding phases of E-government project. *Emerging Technologies in E-Government, January 2008*, 152–157.
- Al-Mushayt, O. S. (2019). Automating E-government services with artificial intelligence. *IEEE Access*, 7, 146821–146829.
- Alfonso, F., & Castillo, D. (2016). *PROPUESTA DE MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA FOMENTAR LA INNOVACIÓN SOCIAL A NIVEL LOCAL*.
- Altameem, T., Zairi, M., & Alshawi, S. (2006). Critical success factors of e-government: A proposed model for e-government implementation. *2006 Innovations in Information Technology, IIT*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/INNOVATIONS.2006.301974>
- Atarama, M. (2018). *Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016*.
- Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European Journal of Information Systems*, 29(3), 238–259.  
<https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(S1), S47–S59.  
<https://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- Bhatti, S., Amandeep, D., Mahima, M., & Zeeshan, A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173(2).  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Bloom Raffaella Sadun John Van Reenen, N., Attanasio, O., Bertrand, M., Gibbons, R., Haltiwanger, J., Henderson, R., Holmström, B., Peters, M., Tertilt, M., Zilibotti, F., Castro, P., Dorgan, S., Bloom, N., Sadun, R., & Van Reenen, J. (2016). *Management as a Technology?*  
<https://doi.org/10.3386/W22327>
- Carbajal, J. (2019). *Implementación de un sistema de información web para la gestión de convocatoria de estudio de mercado en el Gobierno Regional de San Martín – Moyobamba, 2018*.
- Carhuancho, I. M., Sicheri, L., Nolazco, F. A., Guerrero, M. A., & Casana, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (M. G. Hill. (ed.)).
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2017.03.001>

- Ecured. (2019). *Gestión - Ecured*.
- Gandino, S. S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *PODIUM*, 35(35), 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- García, W., & Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(2), 124–147.
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Giudice, M. Del, Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152, 119880. <https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2019.119880>
- Hassan, S., & Gil-Garcia, J. R. (2018). Institutional Theory and E-Government Research. *IGI-Global*, 43–51. [https://doi.org/10.1007/978-981-13-0399-9\\_5](https://doi.org/10.1007/978-981-13-0399-9_5)
- Hospital Público de Tambobamba, A. (2020). *Reporte de personal de Hospital Público de Tambo-bamba, Apurímac*.
- INEI, I. N. de E. e I. (2018). *Análisis territorial*.
- Kassen, M. (2019). Building digital state: Understanding two decades of evolution in Kazakh e-government project. *Online Information Review*.
- Kim, P. S., Chung, C.-S., Kim, P. S., & Chung, C.-S. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y Política Pública*, 25(2), 627–662. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792016000200627&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Loguzzo, F. (2019). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*.
- MacLean, D., & Titah, R. (2021). A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/PUAR.13413>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173(December 2020), 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 56–66. <https://doi.org/10.1177/0160323x18763964>
- McQuiston, J., & Manoharan, A. P. (2021). E-Government and information technology coursework in public administration programs in Asia. *Teaching Public Administration*, 39(2), 210–226. <https://doi.org/10.1177/0144739420978249>
- Mendoza, J. L. (2018). *Aplicación de tecnologías de información para un gobierno electrónico en la administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica*.
- Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303–311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Musafir, V. E. N. (2018). Brazilian E-Government Policy and Implementation. *International E-Government Development: Policy, Implementation and Best Practice*, 155–186. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-63284-1\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-319-63284-1_7)

- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through E-government in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Publicación de la Naciones Unidas.
- Oliveira, A. D. A., & Eler, M. M. (2017). Strategies and Challenges on the Accessibility and Interoperability of e-Government Web Portals: A Case Study on Brazilian Federal Universities. *Proceedings - International Computer Software and Applications Conference*, 1, 737–742. <https://doi.org/10.1109/COMPSAC.2017.222>
- Olsson, N. O. E. (2008). Conflicts related to effectiveness and efficiency in Norwegian rail and hospital projects. *Project Perspectives*, 29, 81–85.
- Osei-Kojo, A. (2017). E-government and public service quality in Ghana. *Journal of Public Affairs*, 17(3), e1620. <https://doi.org/10.1002/PA.1620>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pinares, R. (2020). *Análisis del reconocimiento de los certificados de antecedentes penales electrónico (CAPe) del registro distrital judicial - Arequipa (REDIJU) por las empresas y entidades de Arequipa como parte del Gobierno electrónico 2018-2019*.
- Quispe, V. M. (2016). *Análisis de tiempo en el servicio de Atención al Cliente realizado en Banco BBVA*.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568. <https://doi.org/10.1007/S10796-015-9613-Y/FIGURES/2>
- Sinha, M., Sunil, K., Sapna, S., & Prashant, J. (2018). Understanding Relation between Public Sentiments and Government Policy Reforms. *2018 7th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions) (ICRITO)*. <https://doi.org/10.1109/ICRITO.2018.8748655>
- Solinthone, P., & Romyantseva, T. (2016). E-Government Implementation. *MATEC Web of Conferences*, 79, 01066. <https://doi.org/10.1051/MATECONF/20167901066>
- Steiss, A. W. (2019). Strategic management for public and nonprofit organizations. *Strategic Management for Public and Nonprofit Organizations*, 1–438. <https://doi.org/10.4324/9781482275865/STRATEGIC-MANAGEMENT-PUBLIC-NONPROFIT-ORGANIZATIONS-ALAN-STEISS>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356 | 10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356. *International Journal of Information Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

WEF. (2020). *Global Competitiveness Report 2019: How to end a lost decade of productivity growth*.

White, P. (2016). *Public Transport : Its planning, management and operation*.  
<https://doi.org/10.4324/9781315675770>

Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). *E-government* (In Handbuch staat Springer VS (ed.)).

Zidane, Y. J. T., & Olsson, N. O. (2017). Defining project efficiency, effectiveness and efficacy. *International Journal of Managing Projects in Business*.

## ANEXOS

### Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E ÍTEMS	METODOLOGÍA
¿Cómo el de gobierno electrónico se asocia con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021?	Reconocer cómo el gobierno electrónico se asocia con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.	El gobierno electrónico se asocia sustancialmente con la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.	<b>Variable X. Gobierno electrónico.</b> <b>Dimensiones.</b>  <b>1. Gobierno a ciudadano</b> - Servicios de trámite documentario - Servicios historia clínica Ítems (1,2,3,4,5,6,7,8,9)  <b>2. Gobierno a empleado</b> - Servicio capacitación digital - Servicio de comunicación - Servicio de información gerencial  Ítems (10,11,12,13,14,15,16,17,18,19)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tipo de investigación:</b> Básica</li> <li>▪ <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional</li> <li>▪ <b>Diseño de investigación:</b> No experimental – Transversal</li> <li>▪ <b>Variables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Variable X.</b> Gobierno electrónico</li> <li>- <b>Variable Y.</b> Gestión</li> </ul> </li> </ul>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Como el gobierno electrónico se asocia con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021?	Determinar cómo el gobierno electrónico se asocia con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.	El gobierno electrónico se asocia de forma interesante con la eficacia de la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.		
¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de	Describir de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de	El gobierno electrónico se relaciona sustancialmente con la eficiencia de la gestión del Hospital Público de		

Tambobamba, Apurímac 2021?	Tambobamba, Apurímac 2021.	Tambobamba, Apurímac 2021.	<b>Variable Y. Gestión.</b>  <b>Dimensiones.</b>  <b>1. Eficacia</b> - Cumplimiento de metas Ítems (20,21,22,23)  <b>2. Eficiencia</b> - Recursos invertidos - Horas, hombre/trabajador Ítems (24,25,26,27,28,29)  <b>3. Tiempo de atención</b> - Atención de pacientes Ítems (30)	▪ <b>Muestra:</b> 70 trabajadores del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac ▪ <b>Técnica:</b> Encuesta ▪ <b>Instrumento:</b> Cuestionario
¿De qué manera el gobierno electrónico se vincula con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021?	Describir de qué manera el gobierno electrónico se vincula con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.	El gobierno electrónico se vincula de forma interesante con el tiempo de atención del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021.		

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala medición
<b>Variable X</b> Gobierno electrónico  Calificación -Baja -Media -Alta	El gobierno electrónico (o e-Government) es la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a las funciones y procedimientos gubernamentales con el propósito de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, (Malodia et al., 2021).	Gobierno electrónico es una variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide el grado de implementación del gobierno electrónico Se consideraron 02 dimensiones que constan de 06 indicadores que permitieron elaborar el cuestionario.	<b>X.1</b> Gobierno a ciudadano  <b>X.2</b> Gobierno a empleado	1. Servicios de trámite documentario 2. Servicios historia clínica 3. Servicio de reserva de citas  4. Servicio de capacitación digital 5. Servicio de comunicación 6. Servicio de información gerencial	(1,2,3,4,5,6,7,8,9)      (10,11,12,13,14,15,16,17,18)  (19,20,21,22)	Escala de Likert   Ordinal: -Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)
<b>Variable Y</b> Gestión	La gestión es la coordinación y administración de tareas para lograr un objetivo. Dichas	Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la	<b>Y.1</b> Eficacia	1. Cumplimiento de metas	(19,20,21,22)	



## Anexo 3: Instrumentos

### Formulario virtual para la recolección de datos

Cuestionario de la variable: Gobierno electrónico

Distinguido(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Gobierno electrónico y gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021”. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, puesto que es anónima y confidencial.

#### I. DATOS GENERALES

##### 1.1. Género

- a. Femenino (    )                      b. Masculino (    )

##### 1.2. Edad

- a. Menos de 30 años                      (    )  
b. De 31 a 40 años                      (    )  
c. De 41 a 50 años                      (    )  
d. De 51 años a más                      (    )

##### 1.3. Nivel de estudios

- a. Sin instrucción                      (    )  
b. Primaria                      (    )  
c. Secundaria                      (    )  
d. Instituto tecnológico                      (    )  
e. Universidad                      (    )

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	El servicio de trámite documentario virtual permite ingresar una petición o solicitud sin necesidad de ayuda técnica					
2.	Se puede adjuntar documentos digitales en la petición					
3.	El sistema genera algún tipo de identificador al trámite para poder hacer seguimiento a su proceso					
4.	El servicio de historia clínica está siempre disponible en cada atención médica que realizo					
5.	El servicio de historia clínica guarda información antigua de imágenes y archivos (como rayos x, resultados de análisis, etc.)					
6.	Puedo generar una reserva de cita médica totalmente en línea					
7.	Puedo realizar los pagos relativos a una reserva de cita médica totalmente en línea					
8.	Puedo hacer seguimiento al estado de una reserva de cita médica					
9.	El aplicativo para realizar la reserva es sencillo y fácil de manipular					
10.	La institución brinda capacitación para generar habilidades básicas para utilizar de forma apropiada y segura los diversos dispositivos digitales con fines sanitarios					
11.	La institución brinda capacitación para generar habilidades básicas para utilizar de forma apropiada y segura las diversas aplicaciones digitales con fines sanitarios					
12.	Existen canales digitales para comunicarnos entre áreas orgánicas del mismo nivel					

13.	Existen canales digitales para comunicarnos entre áreas orgánicas jerárquicamente superiores con inferiores y viceversa					
14.	La institución permite realizar trabajo colaborativo en red entre equipos de salud					
15.	Tengo acceso a contenido digital científico – sanitario					
16.	Se tienen implementados sistemas que acceden a diversas fuentes de datos sanitarios					
17.	Existen sistemas que permiten generar indicadores óptimos para el análisis de resultados sanitarios en cada área funcional					
18.	Existen sistemas que permiten generar reportes del desempeño de cada área funcional					
19.	1. Existen sistemas que permiten extraer conocimiento de grandes volúmenes de datos generados en cada entorno de salud					

Gracias por su colaboración

Cuestionario de la variable: Gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac 2021

Distinguido(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Gobierno electrónico y su relación la gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021”. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, puesto que es anónima y confidencial.

## II. DATOS GENERALES

### 2.1. Género

b. Femenino ( )

b. Masculino ( )

### 2.2. Edad

e. Menos de 30 años ( )

f. De 31 a 40 años ( )

g. De 41 a 50 años ( )

h. De 51 años a más ( )

2.3. Nivel de estudios

f. Sin instrucción ( )

g. Primaria ( )

h. Secundaria ( )

i. Instituto tecnológico ( )

j. Universidad ( )

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Los indicadores hospitalarios están registrados en algún tipo de software conectado a base de datos					
2.	Los indicadores hospitalarios se procesan en tiempo real (es decir, que mientras se ejecuta el proceso, se va llenando la información en el sistema)					
3.	Existen sistemas que generan reportes variados de la gestión del hospital					
4.	Los sistemas de información alertan sobre los indicadores que no se están cumpliendo					
5.	La inversión en sistemas de información es proporcional a los beneficios que brinda					
6.	Existe una adecuada distribución de personal para las labores de soporte de los sistemas de información					

7.	Existe una adecuada distribución de presupuesto para el mantenimiento de los sistemas de información					
8.	Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de trabajo en las áreas operativas					
9.	Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de trabajo en las áreas administrativas					
10.	Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de trabajo en las áreas gerenciales					
11.	Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de atención a los pacientes					

Gracias por su colaboración

#### Anexo 4: Matriz de instrumento para recolección de variables

variable 1: Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Peso	N° ítems	Ítems/ reactivos	Valoración
Gobierno a ciudadano	Servicios de trámite documentario virtual	16.6%	3	2. El servicio de trámite documentario virtual permite ingresar una petición o solicitud sin necesidad de ayuda técnica	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				3. Se puede adjuntar documentos digitales en la petición	
				4. El sistema genera algún tipo de identificador al trámite para poder hacer seguimiento a su proceso	
	Servicios historia clínica	11.1%	2	5. El servicio de historia clínica está siempre disponible en cada atención médica que realizo	
				6. El servicio de historia clínica guarda información antigua de imágenes y archivos (como rayos x, resultados de análisis, etc.)	
	Servicio de reserva de citas médicas	22.2%	4	7. Puedo generar una reserva de cita médica totalmente en línea	
				8. Puedo realizar los pagos relativos a una reserva de cita médica totalmente en línea	
				9. Puedo hacer seguimiento al estado de una reserva de cita médica	
				10. El aplicativo para realizar la reserva es sencillo y fácil de manipular	

Gobierno a empleado	Servicio de capacitación digital	11.1%	2	11. La institución brinda capacitación para generar habilidades básicas para utilizar de forma apropiada y segura los diversos dispositivos digitales con fines sanitarios
				12. La institución brinda capacitación para generar habilidades básicas para utilizar de forma apropiada y segura las diversas aplicaciones digitales con fines sanitarios
	Servicio de comunicación	16.6%	3	13. Están implementados canales digitales para comunicarnos entre áreas orgánicas del mismo nivel
				14. Existen canales digitales para comunicarnos entre áreas orgánicas jerárquicamente superiores con inferiores y viceversa
				15. La institución permite realizar trabajo colaborativo en red entre equipos de salud
				16. Tengo acceso a contenido digital científico – sanitario
	Servicio de información gerencial	22.2%	4	17. Se tienen implementados sistemas que acceden a diversas fuentes de datos sanitarios
				18. Existen sistemas que permiten generar indicadores óptimos para el análisis de resultados sanitarios en cada área funcional

				19. Existen sistemas que permiten generar reportes del desempeño de cada área funcional	
				20. Existen sistemas que permiten extraer conocimiento de grandes volúmenes de datos generados en cada entorno de salud	

Variable 2: Gestión

Dimensiones	Indicadores	Peso	N° ítems	Ítems/ reactivos	Valoración
Eficacia	Cumplimiento de metas	36.36%	4	1. Los indicadores hospitalarios están registrados en algún tipo de software conectado a base de datos	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				2. Los indicadores hospitalarios se procesan en tiempo real (es decir, que mientras se ejecuta el proceso, se va llenando la información en el sistema)	
				3. Se implementan sistemas que generan reportes variados de la gestión del hospital	
				4. Se implementan sistemas de información que alertan sobre los indicadores que no se están cumpliendo	
Eficiencia	Recursos invertidos	27.27%	3	5. Considera que la inversión en sistemas de información es proporcional a los beneficios que brinda	
				6. Existe una adecuada distribución de personal para las labores de soporte de los sistemas de información	
				7. Existe una adecuada distribución de presupuesto para el mantenimiento de los sistemas de información	

	Horas hombre/trabajador	27.27%	3	8. Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de trabajo en las áreas operativas	
				9. Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de trabajo en las áreas administrativas	
				10. Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de trabajo en las áreas gerenciales	
Tiempo de atención	Atención de pacientes	9.09%	1	11. Los sistemas de información implantados en la organización reducen el tiempo de atención a los pacientes	

## ANEXO 5. Formatos de validación del instrumento de investigación

### Formato de validación del instrumento de investigación. Revisor 1

#### I. DATOS GENERALES

**1.1. Apellidos y nombres del experto:** Rojas Enriquez Hesmeralda

**1.2. Grado académico y especialidad:** Doctor en Ciencias de la Computación | Docente investigador

**1.3. Título de Proyecto:** Gobierno electrónico y su relación con la gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021

**1.4. Autor del instrumento:** Geber Riemann Mendoza Chacón

**1.5. Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1- gobierno electrónico

Cuestionario 2: Variable 2- gestión

**1.6. Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

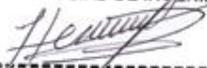
N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	x				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)	x				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			

10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				
----	-----------	---	---	--	--	--	--

**Observaciones:** Existe suficiencia para la aplicabilidad del instrumento. Las preguntas recogen los aspectos fundamentales para evaluar ambas variables, la cantidad es adecuada y no existen sesgos.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 13 de octubre del 2021.

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
  
-----  
*Dr. Sc. Ing. Hesmeralda Rojas Enriquez*

**Firma del experto**

**DNI. 42186559**

## Formato de validación del instrumento de investigación. Revisor 2

### I. DATOS GENERALES

**1.1. Apellidos y nombres del experto:** Nivia Marisol Pilares Estrada

**1.2. Grado académico y especialidad:** Maestro en investigación y docencia universitaria, Doctor en Psicología educacional y tutorial

**1.3. Título de Proyecto:** Gobierno electrónico y su relación con la gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021

**1.4. Autor del instrumento:** Geber Riemann Mendoza Chacón

**1.5. Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1- gobierno electrónico

Cuestionario 2: Variable 2- gestión

**1.6. Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)	x				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:** Existe suficiencia para la aplicabilidad del instrumento. El instrumento ha sido trabajado de forma correcta. Se corresponde con el marco teórico y el objetivo general de la investigación puede ser diagnosticado bajo las preguntas formuladas.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 13 de octubre del 2021.



Dra. Nivia Marisol Pilares Estrada  
PSICÓLOGA EDUCATIVA  
C.P. 5933

**Firma del experto**

**DNI. 25001144**

### Formato de validación del instrumento de investigación. Revisor 3

#### I. DATOS GENERALES

**1.1. Apellidos y nombres del experto:** Ronald Alberto Renteria Ayquipa

**1.2. Grado académico y especialidad:** Docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Maria Rostworowski I, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas

**1.3. Título de Proyecto:** Gobierno electrónico y su relación con la gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021

**1.4. Autor del instrumento:** Geber Riemann Mendoza Chacón

**1.5. Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1- gobierno electrónico  
Cuestionario 2: Variable 2- gestión

**1.6. Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)		x			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:** Existe suficiencia para la aplicabilidad del instrumento. Las preguntas formuladas son coherentes a lo largo de su redacción y recogen los puntos más importantes para describir el gobierno electrónico y la gestión en un hospital. Los ítems planteados corresponden al marco teórico formulado, los antecedentes y la problemática referida.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 12 de octubre del 2021.

  
-----  
Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa  
DOCENTE  
**Firma del experto**  
**DNI. 41039754**

## ANEXO 6. Constancias de validación de instrumentos

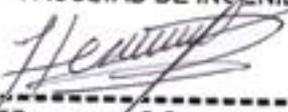
# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Hesmeralda Rojas Enriquez, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Carlos Monge III, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Geber Riemann Mendoza Chacón usará para su trabajo de tesis "Gobierno electrónico y su relación con la gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, el gobierno electrónico y gestión con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de Octubre del 2021

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
  
-----  
*Dr. Sc. Ing. Hesmeralda Rojas Enriquez*  
**Hesmeralda Rojas Enriquez**  
Investigador Concytec

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Ronald Alberto Renteria Ayquipa, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Maria Rostworowski I, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Geber Riemann Mendoza Chacón usará para su trabajo de tesis "Gobierno electrónico y su relación con la gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, el gobierno electrónico y gestión con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

12 de Octubre del 2021



Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa  
DOCENTE

**Ronald Alberto Renteria Ayquipa**  
Investigador Concytec

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Nivia Marisol Pilares Estrada, Maestro en investigación y docencia universitaria, Doctor en Psicología educacional y tutorial, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Geber Riemann Mendoza Chacón usará para su trabajo de tesis "Gobierno electrónico y su relación con la gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, el gobierno electrónico y gestión con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de Octubre del 2021



Dra. Nivia Marisol Pilares Estrada  
PSICÓLOGA EDUCATIVA  
CP# 5933

**Nivia Marisol Pilares Estrada**

Investigador en temas de gestión, docencia e investigación

**ANEXO 7.** Formato de Consentimiento informado que se otorgará a los participantes

**Consentimiento Informado**

La presente ficha de consentimiento informado, tiene como objetivo dar a conocer al participante, los alcances y objetivos del trabajo, así como asignar un rol o función en el desarrollo de la investigación:

• **Título de la Investigación:**

Gobierno electrónico y gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021

• **Objetivo de la Investigación:**

Reconocer cómo las prácticas de gobierno electrónico se asocian con en la gestión del Hospital Público de Tambobamba, Apurímac durante el año 2021

• **Selección de entrevistado:**

Debido a que la investigación es de tipo descriptivo y tiene como ejes temáticos los antes mencionados, resulta ser importante, el aporte teórico y práctico de profesionales en administrativos, entendiendo que éstos pueden ser de diferentes áreas y perfiles como contadores, administrador, técnico, etc. del área de Recursos Humanos, así como de otras áreas funcionales que realizan las labores administrativas del hospital, las cuales no solo abarcan a personal administrativo, sino también personal del área de salud que realiza dentro de sus funciones labores administrativas.

Finalmente, con todo lo informado, su persona tiene derecho a realizar las preguntas correspondientes, si en caso existe vacíos, errores o simplemente desea mayor información del tema, otorgándole la facultad de obtenerse en el llenado del cuestionario.

Es necesario resaltar que, la información aportada por su persona, tiene fines académicos, careciendo de valides si es utilizada para otros fines.

**CONSENTIMIENTO:**

Yo ..... de ocupación: ....., acepto participar de manera voluntaria en la presente investigación; asignándome el rol de encuestado, en el cual, responderé a las preguntas formulados por el tesista.

\_\_\_\_\_  
Nombre: Participante

Fecha:

**Anexo 8: Solicitud de autorización para utilizar el nombre del Hospital público**

Cotabambas, 05 de noviembre del 2021

Señor:

M.C. Rolando Medina Medina

DIRECTOR DEL HOSPITAL DE TAMBOBAMBA

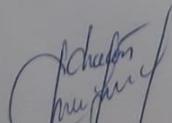
:

ASUNTO : Solicito autorización para utilizar del nombre del Hospital de Tambobamba-Cotabambas.

Previa un cordial saludo, tengo a bien dirigirme a Ud. Para hacer de su conocimiento que vengo llevando una Maestría en Gestión de los servicios de salud; por lo que solicito se sirva darme la autorización correspondiente para poder utilizar el nombre del hospital de Tambobamba - Cotabambas Apurímac, en el proyecto de tesis "Gobierno electrónico y Gestión del Hospital Público de Tambobamba 2021".

Agradeciendo anticipadamente por su gentil aceptación y pronta respuesta, aprovechando la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración especial.

Atentamente



Geber Hermann Mendoza Chacón  
DNI N° 46565397



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima, 29 de noviembre de 2021

Carta P. 932-2021-UCV-EPG-SP

MC  
ROLANDO MEDINA MEDINA  
DIRECTOR  
HOSPITAL DE TAMBOBAMBA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MENDOZA CHACON, GEBER RIEMANN**; identificado(a) con DNI/CE N° 46565397 y código de matrícula N° 7002543076; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD 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:

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN DEL HOSPITAL PÚBLICO DE TAMBOBAMBA, APURÍMAC 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 expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

RED DE SALUD COTABAMBA  
HOSPITAL - TAMBOBAMBA  
**Dr. Rolando Medina Medina**  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 38643  
DIRECTOR

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe