



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y su influencia en la calidad del servicio del
SIS en el distrito de Trujillo, año 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Farje Vinatea, Cinthya Katherine (ORCID: 0000-0001-9834-3885)

ASESOR:

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000- 0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía y mi fortaleza en mi vida.

A María Fernanda, gracias por haber dado sentido a mi vida, y ser mi mayor motivación para crecer.

A mis padres Esperanza y Ramón, hermanos y familia en general, por ser mis guías constante y motivación para seguir creciendo profesionalmente; a mí por siempre saber que puedo seguir adelante, y nunca parar.

A mi asesor Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo, por guiarme en la elaboración de mi tesis.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis al Dr. Gonzales, Dionicio Godofredo, por haberme brindado la guía necesaria para el desarrollo de mi tesis, compartiendo su experiencia y conocimiento científico.

A toda mi familia por su apoyo incondicional y por motivarme a culminar mi trabajo de investigación.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO	1
III MÉTODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos:	22
3.6 Método de análisis de datos:.....	23
3.7 Aspectos éticos:.....	23
IV RESULTADOS	24
V DISCUSIÓN.....	28
VI CONCLUSIONES.....	34
VII RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	49

Índice de Tablas

Tabla 1.	Correlación de la Variable Gobierno Electrónico y la Variable Calidad del Servicio del SIS	24
Tabla 2.	Niveles de la variable Gobierno Electrónico y sus dimensiones	24
Tabla 3.	Niveles de la variable Calidad del servicio SIS y sus dimensiones ...	25
Tabla 4.	Correlación de la Dimensión Accesibilidad y la Variable Calidad del Servicio del SIS.....	25
Tabla 5.	Correlación de la Dimensión Actividad Informática y la Variable Calidad del Servicio del SIS.....	26
Tabla 6.	Correlación de la Dimensión Actualización de Normas y la Variable Calidad del Servicio del SIS.....	26
Tabla 7.	Correlación de la Dimensión Interacción con la Población y la Variable Calidad del Servicio del SIS	27
Tabla 8.	Correlación de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico y la Variable Calidad del Servicio del SIS	27

Índice de Figuras

Figura 1.	Gráfico de la Variable Gobierno Electrónico.....	71
Figura 2.	Gráfico de la Variable Calidad del Servicio del SIS.....	72
Figura 3.	Gráfico de la Dimensión Accesibilidad.....	73
Figura 4.	Gráfico de la Dimensión Actividad Informática	74
Figura 5.	Gráfico de la Dimensión Actualización de Normas.....	75
Figura 6.	Gráfico de la Dimensión Interacción de la Población	76
Figura 7.	Gráfico de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico	77
Figura 8.	Gráfico de la Dimensión Elementos Tangibles	78
Figura 9.	Gráfico de la Dimensión Fiabilidad	79
Figura 10.	Gráfico de la Dimensión Tiempo de Respuesta	80
Figura 11.	Gráfico de la Dimensión Seguridad	81
Figura 12.	Gráfico de la Dimensión Empatía	82

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. La metodología que se usó fue aplicada, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, de diseño no experimental-transversal donde se tuvo como población de usuarios del SIS del distrito de Trujillo, con una muestra de 100 personas usuarias a quienes se le aplicó una encuesta para recoger sus opiniones sobre las variables de estudio. Los resultados obtenidos correspondientes a la variable Gobierno Electrónico demostraron que el nivel bajo está representando el 3%, el nivel medio representa el 26%, el nivel alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 36% y por último el nivel muy alto representa el 35%, omitiéndose el valor del nivel Muy Bajo al ser de 0% y con respecto a la variable Servicio del SIS se obtuvo que el nivel Bajo está representando el 13%, el nivel medio representa el 22%, el nivel Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 42% y por último el nivel Muy Alto representa el 23%. En la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de ,643. Se llegó a la conclusión que existe una correlación media entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio SIS.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad, servicio.

Abstract

The objective of this research was to determine to what extent e-government influenced the quality of SIS service in the district of Trujillo, year 2020. The methodology used was applied, with a quantitative approach and correlational scope, non-experimental-cross-sectional design where the population of SIS users in the district of Trujillo was taken as a sample of 100 users to whom a survey was applied to collect their opinions on the study variables. The results obtained for the E-Government variable showed that the low level represents 3%, the medium level represents 26%, the high level contains the highest percentage representation with a value of 36% and finally the very high level represents 35%, omitting the value of the Very Low level as it is 0% and with respect to the SIS Service variable it was obtained that the Low level represents 13%, the medium level represents 22%, the High level contains the highest percentage representation with a value of 42% and finally the Very High level represents 23%. In the Spearman's Rho correlation test, a correlation coefficient of .643 was obtained. It was concluded that there is a medium correlation between e-government and SIS service quality.

Keywords: Electronic government, quality, service.

I INTRODUCCIÓN

La importancia de esta investigación para los profesionales de la gestión pública radicó en que, fue indispensable conocer las nuevas tendencias en la gestión y gobierno para poder ejercer adecuadamente la función encomendada desde cualquier puesto de trabajo que el servidor y/o funcionario público desempeña. Así también, la importancia social de esta investigación estuvo determinada por los servicios que se brindaron a los usuarios, pues el progreso en la calidad de los servicios públicos redundó en una mejoría de la calidad de vida de los pobladores y fue base para el desarrollo social.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) proporcionan una gran cantidad de recursos de acceso, proximidad y transparencia, para que los ciudadanos puedan interactuar con sus administraciones públicas con mayor rapidez y esperar que atiendan sus necesidades de manera oportuna (Contreras et al., 2016).

En los últimos años, los gobiernos de varios países en el mundo han buscado una forma de utilizar estas tecnologías para la mejora en el rendimiento de la administración pública y su impacto en la sociedad, con la finalidad de beneficiar la calidad de los servicios públicos mediante de la creación de portales web donde las personas puedan realizar cualquier actividad o buscar oportunidades para ellos. Uno de los pilares de este proceso de cambio es el desarrollo del gobierno electrónico (GE) a partir del concepto básico de sociedad de la información (Stable et al., 2021).

El gobierno electrónico significa que un país brinda a los ciudadanos la posibilidad de acceder a sus servicios digitalmente, teniendo en cuenta las dimensiones geográficas (ubicación donde se accede), las dimensiones sociales (quien accede) y las dimensiones de tiempo (cuando se accede), y garantizando que estas dimensiones sean las mismas para todos (Amoroso et al., 2018).

Hoy, el 73% de los países de América Latina y el Caribe tiene una estrategia de gobierno digital. Ha habido algunos casos exitosos en el gran camino hacia el gobierno digital, pero la realidad es que no todos los países han logrado el mismo

nivel de avance en la agenda digital, y aún queda un largo camino por recorrer. Las razones para impulsar la agenda digital varían de un país a otro, pero ciertos factores continúan apareciendo en países donde el progreso ha sido más lento. La estrategia digital no ha logrado convertirse en un plan de acción con metas, actividades, responsables, cronograma y recursos más importantes. Además, no existe un diseño institucional que cumpla con metas claras. Sin embargo, existen esfuerzos e intereses políticos que empujan al gobierno a avanzar en la agenda digital y hacer que la tecnología funcione para los ciudadanos (Porrúas, 2019).

Según el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL [IEDEP] (2020), el estudio del 2020 de las Naciones Unidas, conocido como Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI), el Perú se situó en la posición 71°, subiendo seis puestos frente al año 2018. Destacándose, además en el Índice de Servicios en Línea y el Índice de Capital Humano. A pesar de esto, la debilidad del país peruano radicó en el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones, donde solo por poco superó la media mundial. Con estos resultados, fue considerado un país de “elevado EGDI”, al igual que México, Colombia, Ecuador, Paraguay, Bolivia y Venezuela; mientras Uruguay, Argentina, Chile y Brasil llevaron la delantera y fueron catalogados como “de muy elevado EGDI”, al igual que los estados líderes de la lista como Dinamarca, Corea del Sur, Estonia y Finlandia.

En La Libertad un distrito que está implementado el gobierno electrónico es el de Victor Larco Herrera como lo menciona Zavaleta (2021), se está realizando una migración a la atención remota de algunos servicios de la municipalidad, sin embargo, el problema es que los ciudadanos aun insisten en ir a las oficinas de manera presencial para realizar los trámites, al hacer la encuesta de por qué no se usan los medios digitales responden que no están informados correctamente de cómo usarlos y la municipalidad debería de crear programas o propagandas de información.

El ex director gerente en Data General Corporación, Carlos Durand, mencionó que existen cuatro obstáculos que hacen difícil el desarrollo del gobierno electrónico peruano. El primero es el recurso u obstáculo económico, es decir, la falta de asignación de recursos para desarrollar un sistema integrado de gobierno

electrónico, tema descuidado en la agenda presupuestaria de las entidades gubernamentales. El segundo está relacionado con el capital humano, porque el país no tiene la capacidad suficiente para capacitar a los profesionales para iniciar un sistema de gobierno electrónico más integrado. La infraestructura no es suficiente para cubrir a la población más grande, por lo que se debe invertir en la integración de más lugares, provincias, ciudades o poblaciones. El cuarto obstáculo está relacionado con la industria local de tecnología de la información, que debe fortalecerse para que sea autosuficiente y reduzca la dependencia de tecnología extranjera (Gestión, 2016).

Durante la última década, el Perú ha logrado avances significativos en su política de salud digital. La institución EsSalud (asociación público-privada) ha tenido importantes avances al utilizar certificados digitales para la firma de historias clínicas; de igual manera, según datos del MINSA, más de 500 instituciones de salud han implementado la telemedicina y la historia clínica electrónica. Además, implementó módulos electrónicos de inmunización que incluyen cartillas de vacunación en 480 centros de salud a diciembre de 2018 (Curioso et al., 2018).

Como se puede ver, el Ministerio de Salud (MINSA), organismo administrativo del departamento de salud del estado, a través de la Administración General de Estadística e Informática (OGEI) ha desarrollado continuamente una serie de normas y directrices para la implementación de sistemas de información en el sector salud, cuyo marco se basa en componentes básicos como infraestructura, estructura de información, procesos de planificación, implementación, seguimiento y evaluación, y se mantiene fundamentalmente con recursos humanos bien capacitados, así como con gobernanza, gestión, financiamiento, inversión y políticas públicas gubernamentales, basado en el marco de estándares internacionales (Curioso, 2014).

Tal es el caso del Seguro Integral de Salud (SIS), que cuenta con la finalidad de asegurar al pueblo en situación de pobreza, acceso a la atención de salud. Si bien, el gobierno garantiza su accesibilidad, se necesita asegurar una atención completa, oportuna y de calidad. Convirtiendo así en fundamental que las políticas

implementadas sean evaluadas desde el punto de vista de quien recibe el beneficio (Solis, 2018).

A pesar de la implementación de varias aplicaciones, portales web y otros servicios, no se ha podido garantizar la eficiencia, la calidad, la eficacia y otros atributos que son requeridos (Febles & González, 2020).

Bajo este concepto de desconfianza institucional, es importante considerar la visión de la ciudadanía para generar confianza en las instituciones públicas, como el SIS, a través de la prestación de servicios eficientes y de alta calidad, que busquen la posibilidad de tener elementos de confianza, cimientos para la construcción de capital social y el ejercicio de una democracia participativa (Carrera et al., 2017).

Es por ello que, la pregunta de la investigación que se planteó para el presente estudio es ¿En qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020? De ahí que, el objetivo general fue: Determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020.

Para dar cumplimiento al objetivo general, se plantearon objetivos específicos. OE1 Identificar el nivel de gobierno electrónico del SIS en el distrito de Trujillo, 2020. También fue de interés, OE2 identificar el nivel de calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020, El OE3 determinar en qué medida la accesibilidad influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. Se tomó en cuenta, además, el OE4 determinar en qué medida la actividad informática influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020, OE5 determinar en qué medida la legalidad influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020, OE6 determinar en qué medida la interacción con la población influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020 Y, por último OE7 determinar en qué medida la Presencia del Gobierno Electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. Se deja también señalada la hipótesis general alterna formulada así: El gobierno electrónico influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020.

La investigación se justifica a nivel teórico a razón de su empleo de conocimientos teóricos existentes y confiables sobre el tema en discusión, elaborados por diversos autores y priorizando los de data más actualizada. La información que se concluya en este estudio podrá servir como antecedente para investigaciones posteriores pues contendrá nuevos hallazgos con respecto a las variables estudiadas.

La investigación permitirá su desarrollo práctico a través de los conocimientos mencionados que serán seleccionados y respectivamente analizados, corroborando su importancia en la resolución de problemáticas presentes en la sociedad actual. Como se ha afirmado, aún existe deficiencias en la puesta en práctica del e-gobierno, visualizado en los servicios ofrecidos por las instituciones públicas del SIS, por lo que, se buscará proponer soluciones que sean de implicancia en la mejora de esta situación que acongoja y exacerba a miles de ciudadanos.

Es útil a nivel de metodología porque demuestra que el empleo de los instrumentos tomados en cuenta en esta investigación es útil para el estudio de la relación existente entre estas variables y dimensiones señaladas, de modo que se muestra como un apoyo para futuras investigaciones que necesiten o requieran de su empleo.

Y, al referirse al ámbito social, es conveniente porque puede ser un modelo que ayude a la mejora de servicios que brindan los gobiernos, de manera que identifique las debilidades que aún son parte de sus sistemas y busquen la satisfacción y bienestar de la población, que debería ser su principal motor y tarea.

II MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de distintos autores con trabajos de investigación relacionados a la presente se encontraron en el ámbito internacional, nacional y local los siguientes. Razak et al. (2020), en su artículo *“El papel del género modificando la relación entre calidad de servicio y la aceptación del e-gobierno”* Kuantan, Malasia; tuvo como objetivo examinar la relación entre la calidad del servicio y la aceptación de las aplicaciones del gobierno electrónico y estudió los roles de género en la modificación de dicha relación. Este estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, con una muestra de 543 encuestados con un método de muestreo no probabilístico, el instrumento utilizado fue adaptado de un estudio previo de Wang y Liao y Bhattacharjee el método de muestreo es no probabilístico de conveniencia. Los resultados del análisis de 543 encuestados que utilizan smartPLS muestran que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la aceptación del gobierno electrónico ($\beta = 0,40$, $p < 0,01$), lo que explica una varianza total del 13%. En conclusión, la calidad del servicio es muy importante para ayudar a facilitar el uso del gobierno electrónico. Razak et al. permitieron con su artículo, la realización de un aporte crucial para el tan anhelado objetivo de mejorar la implementación del gobierno electrónico, demostrando que la calidad del servicio que brinda en un punto clave para el alcance de dicha meta.

Al-Zyadat (2016), en su artículo titulado *‘Los sistemas de gobierno electrónico y su impacto en la calidad del servicio en los hospitales públicos de Amman (estudio clasificado)’*, Amman, Jordania; tuvo como objetivo, encontrar el impacto de los sistemas de gobierno electrónico en la calidad del servicio en los hospitales privados de Ammán. El tipo de investigación fue cuantitativo, de dos variables; utilizó como instrumento la encuesta. Realizó 300 cuestionarios los cuales distribuyó a los empleados que trabajaban en hospitales privados en Ammán. Los resultados sugieren que las variables dentro de cada factor mostraron una correlación de más del 60%. El alfa de Cronbach para el estudio piloto general fue de 0.88 y mostró una buena confiabilidad. Se concluyó en que existe un impacto de cada uno de los sistemas de gobierno electrónico (participación electrónica, datos abiertos de gobierno móvil) en la calidad del servicio. El autor del artículo citado contribuyó con el tema al recalcar la importancia de construir un almacén de datos

para hacer una fuerte integración de datos e información en el servicio público de salud, y, además, del aumento del presupuesto para superar las barreras financieras que afectan el sistema de gobierno electrónico.

Achmad et al. (2021), en su estudio titulado *“El efecto de la implementación del gobierno electrónico en la calidad del servicio público de tarjetas de identidad electrónicas en Indonesia”*, Sulawesi, Indonesia; tuvo como objetivo examinar el efecto de la implementación del gobierno electrónico en la calidad del servicio público de tarjetas de identidad electrónicas (EIC) en Takalar Regency. La investigación fue cuantitativa, de dos variables, con datos recogidos mediante un cuestionario a escala Likert. Los resultados indicaron que el efecto directo de la dimensión de disposición sobre la calidad del servicio público EIC es solo del 1,56%. Mientras tanto, el efecto de la disposición sobre los recursos es del 11,35%, sobre la comunicación es del 7,54% y sobre la dimensión de estructura burocrática del gobierno electrónico del 0,04%. El efecto de la disposición sobre los recursos es del 11,35%, sobre la comunicación es del 7,54% y sobre la estructura burocrática es del 0,04%. Por lo que, se concluyó, que la implementación general del gobierno electrónico tiene un efecto significativo en la calidad del servicio EIC en Takalar Regency. A partir del estudio de Achmad et al., se puede apreciar que la implementación de un e-gobierno orientado a la calidad de los servicios públicos está determinada por la intensidad de socialización de las políticas de gobierno electrónico con diversas consecuencias para toda la comunidad. De manera que una buena comunicación del gobierno electrónico afectará positivamente a la calidad del servicio público

Ríos (2021), en su tesis titulada *“Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020”*, Lima, Perú [Tesis de Maestría], tuvo como objetivo establecer la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en el campo logístico de Cenfotur en el año 2020. Utilizó métodos cuantitativos, como técnicas las encuestas y como herramientas, los cuestionarios. En cuanto a los resultados, el 74% de las variables de gobierno electrónico se reportan en un nivel medio. En cuanto a la calidad del servicio, el 88% de los participantes de la encuesta indicó un nivel medio. Con las estadísticas de Spearman Rho se reportó una correlación entre gobierno electrónico y calidad del servicio del 0.551 y un valor

p de 0.000. Siendo así, se concluyó que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en el campo logístico de Centotur, 2020. Ríos con su tesis, apoya y demuestra la idea de que un gobierno electrónico de alto nivel implicará una calidad de servicio de la misma proporción, lo cual a final de cuentas será un beneficio tanto para los usuarios como para las personas que ofrecen dicho servicio.

Vargas (2021), en su trabajo de tesis titulado "*Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*", Lima, Perú [Tesis de Maestría], tuvo como objetivo determinar la relación entre gobierno electrónico con la calidad de servicio en el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020. La investigación fue correlacional, de tipo cuantitativa, de diseño transversal no experimental; con una muestra de 146 a las que aplicaron técnicas de encuesta y cuestionarios. Los resultados obtenidos mostraron un valor r de Pearson de 0.277, y coeficiente de determinación $r^2 = 0.077$; el nivel de gobierno electrónico alcanzó el nivel normal, que fue 45.9%; el nivel de calidad del servicio fue promedio, que fue de 47.1%. Se concluyó que la relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio era positiva, muy baja. Vargas dio una noción acerca de cómo la modernización de la administración tributaria del gobierno electrónico puede ser de ayuda para la mejora de la calidad del servicio que se brinda en la entidad que tomo como sistema de estudio.

Rosales (2019), en su investigación "*Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019*", Chiclayo, Perú, [Tesis de Maestría], tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio brindado a los pacientes del SIS atendidos en las farmacias centrales de La Caleta (HLC) y Eleazar Guzmán Barrón (HEGB), hospitales públicos de la provincia Santa. Fue del tipo cuantitativo, con diseño descriptivo- comparativo de una sola variable. En cuanto a la recopilación de datos, se emplearon las encuestas y los cuestionarios. Como resultado, la calidad de los servicios prestados por HLC se encontró en un nivel alto (51,5%) y HEGB en un nivel medio (51,3%). Los indicadores determinantes de baja calidad fueron la eficiencia, la atención personalizada, la orientación y ayuda. La conclusión fue que, si bien ambos

hospitales son públicos, la calidad de los servicios brindados a los usuarios pertenecientes al SIS es diferente. Rosales brinda una postura que señala que la calidad del servicio dependerá de la estructura organizacional de la entidad y de la actitud y disposición de las personas que laboran en ella, lo cual es válido si se compara con las conclusiones obtenidas de los otros autores.

Llanos (2018), en su estudio *“Satisfacción de las madres de menores de cinco años del Seguro Integral de Salud y Calidad de Atención en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional Docente de Trujillo 2017”*, Trujillo, Perú, [Tesis de Maestría]; tuvo como propósito el determinar el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el SIS con la calidad de la atención del personal de farmacia del hospital. La investigación fue cuantitativa y descriptiva. Se obtuvieron los siguientes resultados: El nivel de calidad asistencial general de la prescripción fue bueno, 39,7%, regular 35,9% y malo 24,4%. El 60,7% que percibe un nivel de calidad regular también demuestra una satisfacción regular. Se concluyó en que el nivel de calidad de atención general en la dispensación de medicamentos es en promedio buena. De lo obtenido por Llanos en su investigación, se mostró que la calidad del servicio necesita de capacitación al personal y una buena comunicación que los incentive en su labor.

Zarate (2020), en su tesis *“Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019”*, Trujillo, Perú, [Tesis de Maestría], tuvo como objetivo evaluar el nivel de conocimiento e implementación del gobierno electrónico y la gestión de la calidad de la Oficina de Admisiones de la UNT. El tipo de investigación fue mixta, con diseño descriptivo-explicativo y fenomenológico. Entre los resultados más destacados, 84.6% de los encuestados saben entre poco o regular del marco normativo del gobierno electrónico, 92.3 % de los encuestados conoce poco o regular sobre la Ley de Gobierno Digital. El 76.9 % manifiesta conocer poco o muy poco de la Resolución que declara interés de la UNT en el Gobierno electrónico y el 88.5 %, conoce poco o muy poco de Gestión de Calidad. En conclusión, falta un plan de trabajo, inversión en tecnología, y capacitación del personal para la implementación del gobierno electrónico en la Dirección de Admisión de la UNT. De lo entendido por Zarate, a pesar de la aplicación de un plan de gobierno electrónico en la entidad de estudios,

aun se presentan problemas debido a temas de priorización y a la deficiencia de recursos, lo que muestra a estos como factores claves para una mejora de e-gobierno.

Zavaleta (2021), en su tesis "*Gobierno digital y la participación de la ciudadanía en el Distrito de Víctor Larco Herrera, Provincia de Trujillo, 2021*", Trujillo, Perú, [Tesis de Maestría]; tuvo como objetivo el determinar la relación del gobierno digital en la participación ciudadana, con un tipo de investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación simple; empleando el cuestionario para ambas variables. La variable gobierno digital tiene una correlación positiva baja con un valor de 0,303. La dimensión gobierno digital externo, interno y relacional tienen 0,226; 0,131 y 0,212, respectivamente, como coeficientes de correlación. Mientras que Rho De Spearman tuvo un valor de 0,41. Concluyó que la gente piensa que la estrategia de la municipalidad sobre el gobierno digital es insuficiente. Zavaleta da a entender que, a pesar de las iniciativas del gobierno por fomentar un mejor servicio digitalizado, aún existen deficiencias que ocasionan que los usuarios tengan que acercarse para no perder más tiempo en los problemas que se les presentan.

La primera variable de este estudio es el gobierno electrónico. Para Reyna et al. (2020) es posible definir al Gobierno Electrónico como una forma de organización del conocimiento que permitirá desaparecer muchos actos y estructuras meramente burocráticas y facilitar la ejecución de tareas que requieran una actividad humana más compleja. No es más que una expresión que designa la adopción, por parte de las instituciones de gestión pública, de las herramientas de las Tecnologías de la Información para el rendimiento de sus funciones y actividades: la Administración Pública a través del lente de la tecnología digital.

El gobierno electrónico es una iniciativa para transformar la prestación de servicios del gobierno aprovechando la aparición de tecnologías novedosas de la información que cambiarán las prácticas y los servicios gubernamentales de este siglo. Esta iniciativa se reconoce como un requisito estratégico clave para aumentar de manera eficiente el servicio del gobierno con un acceso más amplio, facilidad de uso y ahorro de costos (Othman & Razli, 2017).

La función de un Gobierno Electrónico es reestructurar la organización de los servicios públicos, adoptando mecanismos que promuevan la comunicación entre las distintas entidades, simplificando los procesos. Un e-gobierno es más que un mero instrumento que brinda servicios más baratos y rápidos, es un modo de operación que debe implementarse a nivel central, regional y local en cada país (Sá et al., 2017).

La confianza en el gobierno se considera una variable importante en la investigación sobre la adopción del gobierno electrónico. Algunos estudios argumentan que los ciudadanos deben confiar en las agencias gubernamentales para que sean capaces de proporcionar servicios digitales de manera efectiva y segura a fin de que estén dispuestos a aceptar servicios digitales. Algunos autores encontraron que la confianza en el gobierno, en lugar de la confianza en la tecnología, es el motor más importante de la adopción del gobierno electrónico (Van de Walle et al., 2018).

Se ha demostrado que la idea del gobierno electrónico es suficiente y eficaz para brindar utilidades y servicios a los ciudadanos. El gobierno electrónico ayuda a expandir el efecto del administrador y también aumenta el valor de las democracias (Al-Hujran et al., 2015). Los servicios de calidad que se brindan combinados con la estructura gubernamental pueden mejorarse de manera eficiente mediante la utilización de TI. El aumento en la productividad de las actividades y, además, la expansión en la calidad del servicio brindado por la administración a las personas son las dos minas de oro clave que la administración tiene ventaja en la utilización del gobierno electrónico (Zeebaree et al., 2021).

Existen diversos modelos de gobierno electrónico, tales como, el modelo de Layne y Lee, quienes propusieron un modelo de cuatro etapas para explicar el desarrollo y la evolución del gobierno electrónico. Propusieron cuatro etapas de crecimiento: catalogación, transacción, integración vertical e integración horizontal (Almuftah et al., 2016). Así también, se tiene el Modelo de Baum y Di Maio. En este modelo se argumenta que el grado de madurez de un e-gobierno se puede clasificar en cuatro etapas diferentes: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación (Morales & Bayona, 2018).

Por otro lado, se presenta el Modelo UN. El modelo de cinco etapas de las Naciones Unidas se desarrolló después de una intensa encuesta en más de 193 países miembros de la ONU. El modelo presenta una imagen realista de la madurez del gobierno electrónico. Las etapas representan las economías emergentes para los países altamente desarrollados e incluyen presencia emergente, mejorada, interactiva, transaccional y perfecta o totalmente integrada (Almuftah et al., 2016).

Hiller y Belanger también crearon su modelo de etapas de gobierno electrónico. Su modelo consta de cinco etapas: Información, Comunicación bidireccional, Transacción, Integración y Participación política. El Marco de Gobierno Electrónico de Hiller y Belanger es una extensión de los modelos anteriores al agregar la quinta etapa que es la Participación Política (Chaushi et al., 2016).

Por último, se tiene al modelo de Wescott. Este modelo está conformado por seis etapas, las cuales son "Establecer un sistema de correo electrónico interno y la red, "Permitir el acceso público e interorganizacional a la información", "Permitir dos formas de comunicación", "Permitir el intercambio de valor", "Promoción de la democracia digital" y "Permitir un gobierno unido"(Bashir & Aktas, 2017).

Existen teorías relacionadas al gobierno electrónico, así, por ejemplo, la teoría Cognitiva Social (SCT) es una teoría que se deriva de la Psicología, pero ha sido adoptada en otras áreas temáticas interdisciplinarias, incluida la Ciencia de la Información Su enfoque principal son los procesos de aprendizaje y la interacción entre múltiples factores en ellos (Middleton et al., 2019).

Compeau y Higgins implementaron y extendieron el SCT al contexto de la utilización de computadoras. La principal razón para considerar la SCT como modelo base del sistema de gobierno electrónico está motivado por un par de razones: En primer lugar, los constructos utilizados en este modelo representan todas las variables significativas, que pueden ser analizadas como responsables de la adopción de un sistema de gobierno electrónico. En segundo lugar, es necesario comprender la importancia de sus variables y el rendimiento del modelo general en este contexto. Dado que la adopción individual de un sistema de e-gobierno puede verse considerablemente influenciada por otras personas

importantes en la sociedad, valdría la pena asimilar la influencia social a lo largo del modelo básico de SCT (Rana & Dwivedi, 2015).

Desde finales del siglo XX, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se ha convertido en una tendencia gubernamental relacionada con la mejora de los procesos administrativos y nuevas formas de contacto con la ciudadanía. El gobierno electrónico se conoce como un conjunto de políticas públicas orientadas al uso de las TIC en diversas áreas de acción gubernamental, y su influencia en América Latina y distintos lados del mundo es cada vez mayor (Binimelis, 2017).

Específicamente, las TIC y el gobierno electrónico apoyan al crecimiento de economía, de la cultura y como sociedad, la modernización nacional y la distribución justa, así como al desarrollo de plataformas de cooperación virtual locales, nacionales y regionales para asegurar una participación efectiva en la economía internacional. Además, son fuente de información, aprendizaje y generación de conocimiento, y son los pilares del desarrollo económico y social de regiones y países del mundo (Barragán & Guevara, 2016).

Según Ripalda (2019), algunos autores coinciden en que el gobierno electrónico es una gran estrategia a través de la cual buscar que la participación ciudadana, concrete la eficiencia de las funciones públicas, incremente la transparencia de la información, e incluso genere la agilidad en el proceso de trámites, economía; evitando tanta burocracia. Considerando que el servicio estará disponible todas las horas del día, todos los días del año, esta herramienta de gobierno debe tener una estructura sólida y rentable. Además, el equipo de trabajo técnico debe capacitarse en el manejo de redes informáticas accesibles y atractivas.

El propósito del gobierno electrónico es diverso. Sin embargo, tomados en conjunto, podemos determinar cinco finalidades básicas: promover que la ciudadanía ejerza su derecho y cumpla con sus obligaciones, incluido el establecimiento de relaciones legales entre los ciudadanos y la administración pública por medios electrónicos; mejorar la cobertura y calidad de los servicios gubernamentales; fomentar la participación ciudadana, mejorar la transparencia administrativa y la optimización de la gestión de los recursos públicos (Rupérez, 2019).

Teniendo esto en cuenta a Naser y Concha (2011, se citó en García & Plasencia, 2020), el despliegue del gobierno electrónico significa un conjunto de ventajas importantes, que incluyen mejorar la calidad de los servicios públicos, mejorar la eficiencia y productividad de los procesos y operaciones gubernamentales y promover la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, la disponibilidad de información relevante y actualizada, y finalmente, incentiva a la ciudadanía a participar en la comunicación con las instituciones y controlar las acciones ilegales. Según Rupérez (2019), la etapa del gobierno electrónico se puede dividir en tres etapas del desarrollo de Chenock: a) “Front-end”, que incluye poner información y servicios en línea para que sean de fácil acceso y uso; b) “ Back-end ”, que significa lograr la interoperabilidad entre instituciones, proporcionando una estructura única para los ciudadanos, empresas, otros gobiernos y los propios empleados, c) Gobernanza y participación ciudadana como último componente, que trasciende la información y los servicios. También se presentan las cuatro etapas de Ryan y Lee: catálogo, transacción, integración vertical e integración horizontal. O desde otra perspectiva, a través de las cinco etapas de Cardona: presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática.

Dentro de las dimensiones del gobierno electrónico se presentan la accesibilidad, la actividad informática, la legalidad, interacción con la población y presencia del gobierno electrónico.

Acerca de la accesibilidad, si se desea construir un país más justo y transparente, se debe comenzar por el derecho a la igualdad, además de otros derechos básicos. Los derechos anteriores deben aplicarse a cualquier situación y sociedad que se enorgullezca de su desarrollo tecnológico y democrático. En otras palabras, el acceso a la tecnología debe brindarse igualmente en las mismas condiciones, especialmente la accesibilidad de la red (Céspedes, 2016).

Los factores que reducen la intensidad de la accesibilidad de gobierno electrónico son la escasez de infraestructura (tanto computadoras como el Internet o la presencia de conexiones lentas e inestables), la falta de gestión (falta de comercialización, poca información y servicios relevantes) y la poca de conciencia y conocimiento entre los ciudadanos. Por otro lado, el fácil acceso a GE permite acceder al conocimiento de los procedimientos y servicios públicos. Además, los

estándares de fácil acceso y uso amigable de la plataforma permiten mejores métodos y uso del gobierno digital (Mejía & Carmona, 2018).

En Perú, a través de la RM N ° 126-2009-PCM, se aprobó los "Lineamientos para la Accesibilidad de las Páginas Web y Aplicaciones de Telefonía Móvil", estableciendo así páginas técnicas y guías que ayudarán a las entidades públicas a preparar contenidos accesibles y mejorar sus redes, además, sienta las bases para desarrollar aplicaciones que se puedan utilizar en dispositivos móviles (Céspedes, 2016).

Con respecto a la actividad informática, la informática analiza determinados problemas relacionados con la adquisición, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos, información y conocimiento que genera la sociedad, e intenta encontrar soluciones vinculando la tecnología (conocimiento, herramientas, capacidades de invención) con la ciencia y la estructura económica-sociocultural del medio (Cruz, 2019).

El Sistema Nacional de Tecnología de Informática peruano consiste en un grupo de órganos del aparato estatal que se encuentran interconectadas y realizan actividades informáticas oficiales de manera coordinada bajo la protección de estándares comunes. Cuyo objetivo es publicar especificaciones para asegurar la legalidad de las entidades públicas para obtener programas de software (Delgado, 2018).

Un Plan Operativo Informático es una herramienta de gestión que puede definir y guiar las actividades informáticas y prepararlas de acuerdo con los planes estratégicos departamentales y de la organización. El plan da prioridad y evalúa la ejecución de actividades informáticas que tengan relación con computadoras, aplicaciones, proyectos, redes y comunicaciones, métodos, auditorías e Internet en base a la accesibilidad presupuestaria (Andía, 2016, como se citó en Delgado, 2018).

La legalidad está referida que es necesario mejorar el proceso y el marco legal de la administración pública para hacerla más eficiente, transparente y centrada en el usuario. Se trata de proporcionar instalaciones informatizadas mediante el uso de tecnología de la información y las comunicaciones (Delgado, 2018).

En contraste a los documentos en papel, los documentos electrónicos solo se aceptaron hace unos años, lo que ha llevado a algunos aspectos legales del formato que aún no se han definido completamente, a pesar del arduo trabajo de la mayoría de las personas. Si bien existen algunas leyes que lo benefician, como la "Política Tecnológica 96-16A" promulgada por Nueva York para facilitar el intercambio de información entre el estado y ciertas agencias a través del sistema de gestión de documentos electrónicos, la confiabilidad de los documentos electrónicos es entendido como el documento se puede utilizar como La capacidad de la prueba en el sentido legal sigue siendo el deseo de los expertos (García, 2001, se citó en Aldana, 2021).

Arafat y Ulfa (2020) sugiere que el gobierno electrónico es una forma de utilizar la tecnología digital para transformar la interacción excesivamente burocrática entre el gobierno y la sociedad en un modo de interacción más amigable, transparente, eficiente y eficaz. Asimismo, el e-gobierno busca aplicar la tecnología de la información para realizar actividades comerciales y no comerciales.

Chambilla (2021) señala que para verificar la dimensión presencia del gobierno electrónico es necesario conocer sus indicadores: a) Sitio web; se refiere a un espacio virtual donde se puede catalogar y difundir toda la información para mejorar la relación entre la sociedad y el gobierno; b) Descargar archivos y formularios; se refiere a que las personas pueden elegir archivos y un punto de acceso directo para descargarlos por conveniencia; c) Motor de búsqueda de servicios; esto se denomina canal de comunicación entre el programa y la sociedad.

La segunda variable de este estudio es la calidad de servicio del sistema integral de salud.

La calidad del servicio se define como el reconocimiento y satisfacción de las necesidades del cliente. Es una actitud que está conectada pero no es igual a la satisfacción. Este es el resultado de comparar expectativas y desempeño (Cronin, 1992, se citó en Canzio, 2019). En la literatura con respecto a la calidad del servicio, se define como la calidad percibida, es decir, "el juicio de los consumidores sobre la excelencia y superioridad del producto". En cuanto a los servicios, esto significa "juicios o actitudes globales relacionadas con la superioridad del servicio". En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, implica un nivel de abstracción superior a

cualquier atributo específico del producto y tiene una característica multidimensional (Ortega, 2020).

Wan (2009, citado en Canzio, 2019) se refiere a él como la diferencia entre el servicio esperado o esperado y el servicio percibido. Además, muestra que la calidad se divide en dos tipos: la calidad técnica, que se refiere a la precisión del procedimiento, y el nivel profesional y la capacidad del personal incluye las habilidades clínicas; y la calidad funcional, referida a la forma en que se prestan los servicios como las instalaciones, la limpieza y la actitud del personal.

Los contratiempos que surge de la evaluación de la calidad de atención a los usuarios se divide en tres etapas: Satisfacción durante el proceso de incorporación al SIS, incluyendo el análisis correspondiente al proceso de registro, evaluación socioeconómica y contrato de garantía al SIS; Satisfacción en la atención a la salud, el usuario debe interactuar con el personal médico y administrativo de la institución médica, y ser capaz de enfrentar diversas dificultades de enfermería; La calidad técnica, que muestra que un porcentaje elevado la falta de respuesta (Defensoría del Pueblo., 2007).

El sistema de salud peruano se divide en sector público y privado. El subsector público incluye: Régimen Contributivo indirecto (subsidios), financiado con recursos financieros, aportes familiares y cooperación internacional, y Régimen Contributivo directo, financiado por empleadores (EsSALUD). El financiamiento de las instituciones armadas y de la policía nacional es proporcionado por el estado y complementado por sus miembros. El sistema privado es financiado por los hogares a través de gastos de bolsillo o mediante planes de beneficios proporcionados a compañías de seguros privadas (Alcalde et al., 2019).

Seguro Integral de Salud (SIS) es una aseguradora pública. En 2002, con base en la experiencia pasada, se creó SIS como parte del plan de financiamiento de las necesidades de salud bajo el modelo de reembolso. Debido a las capacidades de gestión de sus impulsores, el seguro público se ha integrado con éxito y ha agregado suficiente autonomía administrativa. Con el tiempo, los beneficiarios, los planes de beneficios, los sistemas de financiamiento y los mecanismos de pago a los proveedores han cambiado (Lazo et al., 2016).

El SIS es la intervención pública fundamental para la protección de la salud personal. Con el fin de ampliar la cobertura de sus integrantes, se levantaron las restricciones administrativas que permitieron incluir en el SIS a aproximadamente 2 millones de individuos que viven en pueblos remotos, indocumentados, privados de libertad, niños que viven en albergues y personas que viven en las calles. (Lazo et al., 2016).

La calidad para centros de salud es el tipo de atención que maximiza el bienestar de los pacientes una vez considerados el equilibrio de ganancias y pérdidas relacionadas con todas las partes del proceso de atención (Garzón & Ariza, 2018). Desde la perspectiva de los usuarios de los servicios de salud, consideran que la calidad es una atención oportuna, el mejor tratamiento y resolución oportuna de sus condiciones de salud, la calidad humanística del personal de salud y la imagen de las instituciones a las que acude por servicios; incluso las presentaciones personales de médicos, enfermeras y otros pueden influirlos (Garzón & Ariza, 2018).

En el país aún no hay suficiente gestión de servicios de salud pues se observa que no hay continuidad en los proyectos y/o planes operativos, y el personal de gestión no continúa con el trabajo formulado por el gobierno anterior, lo que afecta la calidad de atención de usuarios externos y pacientes insatisfechos. Por lo tanto, mejorar la calidad de la atención al usuario es un desafío muy importante para el SIS, pues día a día aumenta el número de pacientes adscritos en diferentes regiones del país, por lo que es necesario fortalecer la calidad de la atención (Peralta, 2020).

Brindar una atención integral, cálida y de alta calidad es importante porque la salud de las personas es una prioridad a nivel nacional, regional y local; el objetivo es brindar atención a los más vulnerables (Peralta, 2020).

Se puede señalar que brindar servicios de salud de calidad es una condición necesaria para las instituciones públicas y privadas. No garantizar eso afectará la seguridad y satisfacción del paciente, aumentará la morbilidad y la mortalidad, perderá la motivación de los clientes internos, perderá la imagen institucional y aumentarán los costos. Desde una perspectiva de mercado, la investigación de calidad de atención se ha convertido en una herramienta valiosa que permite a los

usuarios externos del servicio para evaluar correctamente la percepción de los pacientes (Salazar, 2018).

En cuanto a la calidad de la atención hacia los asegurados al SIS, SUSALUD (2016, se citó en Escudero, 2017) señaló que en el segundo trimestre del año pasado, las quejas de los diferentes centros de atención del SIS aumentaron en un 84,7%, en comparación con el primer trimestre, y comparado con el segundo trimestre de 2015 en el 90,3%, las reclamaciones por calidad de la atención aumentaron en un 32,3%, debido a la mayor proporción de objeciones a las recetas y suministros de medicamentos de IPRESS, mayores objeciones con el trato (un aumento de 5,9%), la limpieza, correspondiente a la infraestructura y las reclamaciones por defectos en los equipos se han incrementado en casi 1%. Además, el 14,4% es un aumento de las reclamaciones por retrasos médicos. Por último, las mujeres aseguradas presentaron el mayor número de reclamaciones.

Una teoría para la evaluación de la calidad de servicio es la de Cronin y Taylor (1992, se citó en Adil et al., 2013) en su trabajo propusieron una manera de calidad del servicio en base al desempeño llamada 'SERVPERF' que se refería a esta como una forma de actitud del consumidor. Además, señalaron que esta teoría mejoraba la medición de la construcción de la calidad del servicio.

Por lo tanto, opinaron que el componente de expectativa de SERVQUAL debe descartarse y, en su lugar, debe usarse el componente de rendimiento. La escala no solo es calificada como más eficiente para reducir el número de ítems a medir en un 50 por ciento, sino que además se ha encontrado empíricamente superior a la escala SERVQUAL por ser capaz de explicar una mayor varianza en la calidad general del servicio medida mediante el uso de una sola escala (Jain & Gupta, 2004).

Pero bien, la teoría SERVQUAL, es la herramienta de medición de la calidad de servicio más conocida, propuesta por Parasuraman, Zeithaml & Berry, es ampliamente utilizada a nivel académico y por profesionales de la gestión empresarial, además incluye cinco dimensiones: Aspectos Tangibles, incluyendo la apariencia de instalaciones, equipos y personal; Fiabilidad referida a la capacidad de brindar los servicios prometidos de manera confiable y precisa; Capacidad de Respuesta se refiere a la voluntad de ayudar a los clientes y brindar servicios

oportunos a los clientes; Seguridad, entendida por el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para generar confianza; y Empatía, el cuidado y atención a los clientes de forma personalizada (Solano & Uzcátegui, 2017).

Estas cinco dimensiones se dividen en 22 elementos. Cada ítem se divide a su vez en dos ítems más, uno mide las expectativas que tienen que ver con las empresas pertenecientes al sector de servicios en cuestión, el otro sirve para medir la percepción del servicio ofrecido por una determinada empresa (Nyeck et al., 2002).

La fiabilidad es la capacidad de realizar los servicios acordados de manera confiable y cuidadosa: exactitud y precisión, sin errores. Nuevamente, este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad para realizar el servicio acordado de una manera predeterminada y dentro de un límite de tiempo. Cuando la fiabilidad es baja, existe un riesgo serio de perder la confianza del cliente (incluida la pérdida de clientes) y altos costos de mantenimiento (Saavedra, 2018).

La capacidad de respuesta indica el grado en el que estamos preparados para actuar. La lentitud del servicio difícilmente puede agregar valor a los clientes. En términos de servicios hospitalarios, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica (Pastor, 2019).

Los atributos de la dimensión de seguridad son la confianza brindada del comportamiento de los empleados, los clientes seguros, los empleados amables y el conocimiento suficiente de los empleados (Bustamante, 2019).

La empatía se define generalmente como la capacidad de comprender los sentimientos de los demás y manifestarlos en relación, ya sea a nivel verbal o no verbal. La empatía evita hacer juicios de valor, a diferencia de la simpatía, el contagio emocional no ocurre, condición indispensable para los profesionales de la salud, para que siempre puedan identificar cuáles son sus emociones y cuáles son las emociones del paciente. La empatía en la salud radica en el esfuerzo de los profesionales de la salud por comprender la realidad de alguien que hasta ahora no hemos considerado familiares ni amigos (Ayuso, 2016).

Las personas empáticas desarrollan la capacidad intelectual de experimentar cómo se sienten los demás, lo que les ayuda a comprender las razones de su comportamiento y les permite mantener un diálogo entre ellos de una manera interactiva positiva, respetar los pensamientos y sentimientos de cada persona y

encontrar la reciprocidad en busca de un acuerdo beneficioso. Por esta razón, la empatía es la clave para conectarse con los demás. Las personas con empatía tienden a tener más éxito en la sociedad porque la empatía promueve el desarrollo de relaciones interpersonales, negociación, habilidades de persuasión y carisma (Balart, 2013, se citó en Granda, 2018).

Sobre los aspectos tangibles se incluyen a las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales involucrados o utilizados en la prestación de servicios. Son la parte visible del servicio y el proceso correspondiente, conformado por instalaciones físicas, equipos, personal, documentos y otros materiales de comunicación. Juegan un papel decisivo en la imagen percibida por el usuario del servicio y en el conflicto entre las expectativas que genera la comunicación con el usuario que promete el servicio y la realidad del usuario (Saavedra, 2018).

III MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de investigación empleado fue de enfoque cuantitativo, de propósito aplicada y de alcance correlacional causal

Cuantitativo. Pues se empleó la estadística y métodos para analizar los valores conformados por cifras numéricas obtenidas a partir de las valoraciones dadas por los encuestados.

Los métodos cuantitativos (un conjunto de procesos) son continuos y se basan en pruebas. Establecer hipótesis y determinar variables a partir del problema; hacer un plan para probarlas (diseño); las variables se miden en un contexto dado; utilizar métodos estadísticos para analizar los valores medidos obtenidos y sacar una serie de conclusiones (Hernández, 2014)

Aplicada. Según Lozada (2014), la investigación aplicada presentó un gran valor agregado, debido a que se utiliza el conocimiento que proviene de la investigación básica. Además, impacta de una manera indirecta en el incremento del nivel de vida de la población.

Al ser la investigación de propósito aplicada, se generó la puesta en práctica de los conocimientos recogidos de las fuentes de información tomadas en consideración, para comprobar que no es solo un enunciado escrito, sino que, tras llevarlo a cabo, presentó concordancia y permitió proponer mejoras.

Diseño de investigación: No experimental, transversal, correlacional causal.

La investigación es **no experimental** pues se encarga de observar fenómenos tal y como se generan en su ambiente natural para luego llevarlos a análisis. No necesita la manipulación deliberada de variables para generar un efecto sobre otras variables. Es sistemática y empírica. El investigador no genera situaciones, sino que observa las y existentes (Rodríguez, 2020).

El análisis fue realizado para la muestra seleccionada tomando en cuenta las variables y dimensiones señaladas. No necesitó modificación de parte del

investigador, porque su motivación fue el estudio de una plena realidad que se presentó en su forma más natural, hecho por el cual la investigación se identifica como no experimental.

Según Rodríguez y Mendivelso (2018), en una investigación **transversal** el investigador no realiza ningún tipo de intervención, este realiza una sola medición de las variables en cada individuo.

Se empleó este diseño de corte transversal por sus características al momento de permitir ahorro de tiempo, aspecto que es para muchos importantes en esta clase de investigación.

El alcance de este estudio fue **correlacional causal**, pues se determinó la influencia del gobierno electrónico en la calidad de servicio del SIS.

Esquema:



Donde:

X: Variable Gobierno Electrónico

Y: Variable Calidad del servicio del SIS

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gobierno electrónico

Definición conceptual: Para Reyna et al. (2020) es posible definir al Gobierno Electrónico como una forma de organización del conocimiento que permitirá desaparecer muchos actos y estructuras meramente burocráticas y facilitar la ejecución de tareas que requieran una actividad humana más compleja. No es más que una expresión que designa la adopción, por parte de las entidades de la Administración Pública, de las herramientas de las Tecnologías de la Información para el desempeño de sus funciones y actividades: la Administración Pública a través del lente de la tecnología digital.

Definición operacional: El gobierno electrónico es conceptualizado por la intervención de la tecnología en los servicios que el gobierno ofrece a los

ciudadanos para que se realicen de forma virtual o electrónica. Se medirá mediante el cuestionario propio, adaptado de Delgado (2018)

Indicadores:

- Grado de afiliación virtual
- Accesibilidad para la afiliación
- Nivel de acceso a pago electrónico
- Grado de información en línea
- Grado de afiliación virtual móvil
- Equipamiento para atención al usuario
- Nivel de respaldo tecnológico
- Nivel de adecuación de procesos a la virtualidad
- Actualización del software
- Nivel de interconexión con otras entidades del estado.
- Convenios con entidades en favor del usuario interno y externo
- Grado de eficiencia del marco legal para la implementación del gobierno electrónico

Escala de medición: ordinal (Escala Likert)

Variable Dependiente: Calidad de servicio del SIS

Definición conceptual: La calidad de servicio es conocida como la identificación y satisfacción de las necesidades de los usuarios, esta descrita como una forma de actitud, vinculada pero no igual a la satisfacción, que resulta al contrastar las expectativas con el desempeño (Cronin, 1992, se citó en Canzio, 2019).

Definición operacional: Se define como el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio perciben por medio del uso de los diferentes servicios que ofrece el SiS. Se evaluará mediante la técnica de la encuesta y el cuestionario propio, adaptado de Pando (2019).

Indicadores:

- Efectividad en la comunicación al usuario y los familiares
- Respeto de la privacidad del paciente
- Grado de orientación sobre el autocuidado
- Disponibilidad de la información

- Tiempo para la atención en trámites
- Tiempo de demora en la espera para cita o consulta
- Tiempo de demora en los servicios auxiliares (farmacia, laboratorio)
- Nivel de confidencialidad de la información
- Nivel de orientación respecto de trámites
- Grado de minuciosidad en la evaluación médica
- Grado de efectividad en el seguimiento
- Grado de seguridad en las visitas externas.
- Grado de calidez en el trato
- Nivel de confianza que brinda el personal médico y asistencial
- Grado de amabilidad, respeto y paciencia
- Grado de orientación del personal
- Grado de limpieza
- Grado de señalización
- Grado de desinfección de los materiales, equipos y utensilios
- Ergonomía y ventilación de la infraestructura

Escala de medición: ordinal (Escala Likert)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Se considerará como población a los 53,254 varones y mujeres usuarios del SIS del distrito de Trujillo, 2020 según el INEI (2018).

Muestra: Se tomará una muestra reducida de la población total dada la enorme cantidad, está fue conformada por 100 hombres y/o mujeres, usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2020, seleccionados de forma no probabilística.

Criterios de inclusión:

- Haber sido atendido en el SIS del distrito de Trujillo en el año 2020.
- Brindar aceptación para formar parte de la investigación.
- Tener conocimiento básico de tecnologías de información y comunicación.

Criterios de exclusión:

- Ser menor de edad

Muestreo:

No probabilístico por conveniencia.

Dado el gran número de usuarios y su irregularidad en el uso de los servicios SIS, se optó por este muestreo, pues se tomarán como parte de la muestra a las personas ubicadas en el SIS al momento de utilizar los instrumentos de recolección de datos, condición que resulta beneficiosa y conveniente para el autor del proyecto.

El muestreo no probabilístico por conveniencia consiste en seleccionar participantes que a menudo están disponibles inmediata y sencillamente. Por lo general, el muestreo por conveniencia tiende a ser una técnica de muestreo preferida entre los estudiantes, debido su naturaleza económica y ser la opción fácil en comparación con otras técnicas. El muestreo de conveniencia tiende a ayudar a superar muchas de las limitaciones asociadas con la investigación. Por ejemplo, usar amigos o familiares como parte de la muestra es más fácil que convocar a personas desconocidas (Taherdoost, 2016).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta

Las encuestas son herramientas de uso común que permiten la selección de una muestra relativamente grande de personas de una población predeterminada, seguida de la recopilación de datos de esas personas; pueden ser exploratorias, descriptivas o explicativas. Las consideraciones clave para la investigación que utiliza encuestas son que, al igual que con otros métodos, es importante desarrollar y perfeccionar una pregunta de investigación central, seguida de una consideración cuidadosa de la población que se busca. Es fundamental realizar una búsqueda en la bibliografía de las herramientas de encuesta existentes que puedan adaptarse o utilizarse tal cual (con los permisos necesarios) (Safdar et al.,2016).

Instrumentos:

Cuestionario:

Los cuestionarios son una herramienta barata y altamente eficiente para lograr una medida cuantitativa de la experiencia del usuario de un producto. Cada cuestionario contiene diferentes escalas para medir grupos de aspectos de la experiencia. Por tanto, la elección del mejor cuestionario depende de la pregunta de investigación

de un estudio de evaluación, es decir, de los aspectos de calidad a medir. Para evaluaciones más amplias, puede tener sentido utilizar más de un cuestionario. Sin embargo, no siempre es fácil decidir si el resultado de un cuestionario realmente puede mostrar si un producto satisface este aspecto de calidad (Schrepp & Thomaschewski, 2017).

Validez:

Los instrumentos fueron validados por los expertos Mg. Tarma Carlos Luis Enrique, Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar y el Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca.

Confiabilidad:

La confiabilidad para medir los instrumentos fue obtenida haciendo uso del Alpha de Cronbach cuyo resultado total conjunto de 0,958, también en su medición por variables y dimensiones los resultados obtenidos fueron de 0,929 para la variable Gobierno Electrónico, además se detalla el resultado para cada una de sus dimensiones: Accesibilidad con un resultado de 0,932, Actividad Informática con un resultado de 0,719, actualización de normas con un resultado de 0,733, interacción con la población con un resultado de 0,830 y Presencia del Gobierno electrónico con un resultado de 0,837. Por último, para la variable Calidad del Servicio SIS se obtuvo un resultado de 0,940, y para cada una de sus dimensiones los resultados fueron para Elementos Tangibles un resultado de 0,903, para fiabilidad un resultado de 0,903, para Tiempo de respuesta un resultado de 0,889, para Seguridad un resultado de 0,889 y para empatía un resultado de 0,889. Con todo lo anterior se refleja que los instrumentos para la medición de las variables y sus dimensiones son confiables para ser usados en esta investigación

3.5 Procedimientos:

Para la recolección de la información se procederá a solicitar a los ciudadanos su colaboración en el llenado de los cuestionarios. No se realizará una solicitud formal a la oficina del SIS en la ciudad de Trujillo puesto que no es menester recibir dicha solicitud en la medida en que el estudio se centrará en los usuarios. Es importante destacar que en esta investigación no se realizará manipulación de las variables ni tampoco coordinaciones con organizaciones por los motivos expuestos.

3.6 Método de análisis de datos:

Se aplicó cuestionarios mediante un enlace de Google Forms enviado a los ciudadanos, previo a la aplicación de los cuestionarios se consideraron preguntas filtro de tal manera que se determinó la inclusión o exclusión de la respuesta. Finalizando la aplicación de la encuesta se descargaron y exportaron los resultados a una base de datos para su análisis. Como primer paso realizó la prueba del alfa de Cronbach a la data para verificación de su confiabilidad. Los dos primeros objetivos planteados se alcanzaron haciendo uso de la estadística descriptiva, esto es, se obtuvieron los resultados de los dos cuestionarios en forma global identificando los niveles de cada una de las variables con sus respectivas dimensiones, así también se utilizaron medidas de tendencia central para un análisis completo (media, mediana y moda). Para dar respuesta a los objetivos se realizaron pruebas de normalidad para obtener la normalidad o no de los datos, en caso los datos sean normales se aplicará el Rho de Pearson, caso contrario el Rho de Spearman será el utilizado, posterior a ello identificar relaciones entre las variables y sus dimensiones se usó la estadística inferencial. Finalmente se realizó la comprobación de hipótesis

3.7 Aspectos éticos:

De acuerdo con lo estipulado en el Código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo N°0262-2020/UCV y conforme con lo establecido en el artículo 48 de la ley universitaria N°30220 en esta investigación se considerarán y respetarán los aspectos éticos consignados en el mentado código.

IV RESULTADOS

Tabla 1. *Correlación de la Variable Gobierno Electrónico y la Variable Calidad del Servicio del SIS*

Correlación de la Variable Gobierno Electrónico y la Variable Calidad del Servicio del SIS			
		Gobierno Electrónico	Calidad del Servicio del SIS
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,643**
		N	100
	Calidad del Servicio del SIS	Coefficiente de correlación	0,643**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

Tras la prueba de correlación utilizando el Rho de Spearman, se observa con un nivel de significancia ($p < 0.05$) por lo cual existe una correlación entre las variables Gobierno Electrónico y Calidad del Servicio del SIS, con un coeficiente de correlación de 0,643, indicando una correlación media.

Tabla 2. *Niveles de la variable Gobierno Electrónico y sus dimensiones*

Niveles	Variable Gobierno Electrónico		Dimensión Accesibilidad		Dimensión Actividad Informática		Dimensión Actualización de normas		Dimensión Interacción con la Población		Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Bajo	0	0,00%	5	5,00%	0	0,00%	2	2,00%	2	2,00%	4	4,00%
Bajo	3	3,00%	2	2,00%	0	0,00%	8	8,00%	6	6,00%	6	6,00%
Medio	26	26,00%	27	27,00%	18	18,00%	30	30,00%	32	32,00%	30	30,00%
Alto	36	36,00%	28	28,00%	45	45,00%	34	34,00%	28	28,00%	30	30,00%
Muy Alto	35	35,00%	38	38,00%	37	37,00%	26	26,00%	32	32,00%	30	30,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%

Fuente: Cuestionario variable Gobierno Electrónico

Se aprecia en la tabla 1 que en la variable Gobierno Electrónico el nivel predominante es el nivel Alto con un 36%, seguido muy cercanamente del nivel Muy Alto con un 35%, se observa en sus dimensiones resultados destacándose con porcentajes de 34% y 45%

Tabla 3. Niveles de la variable Calidad del servicio SIS y sus dimensiones

Niveles	Variable Calidad del Servicio SIS		Dimensión Elementos tangibles		Dimensión Fiabilidad		Dimensión Tiempo de respuesta		Dimensión Seguridad		Dimensión Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Bajo	0	0,00%	1	1,00%	1	1,00%	4	4,00%	4	4,00%	4	4,00%
Bajo	13	13,00%	14	14,00%	14	14,00%	14	14,00%	14	14,00%	14	14,00%
Medio	22	22,00%	14	14,00%	14	14,00%	34	34,00%	34	34,00%	34	34,00%
Alto	42	42,00%	31	31,00%	31	31,00%	30	30,00%	30	30,00%	30	30,00%
Muy Alto	23	23,00%	40	40,00%	40	40,00%	18	18,00%	18	18,00%	18	18,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%	100	100,00%

Fuente: Cuestionario variables Calidad del Servicio SIS

Se aprecia en la tabla 2 que en la variable Calidad del Servicio SIS el nivel predominante es el nivel Alto con un 42%, se observa en sus dimensiones resultados destacándose con porcentajes de 30% y 31%

Tabla 4. Correlación de la Dimensión Accesibilidad y la Variable Calidad del Servicio del SIS.

Correlación de la Dimensión Accesibilidad y la Variable Calidad del Servicio del SIS				
		Accesibilidad		Calidad del Servicio del SIS
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	1000.000	0,622
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	Calidad del Servicio del SIS	Coefficiente de correlación	0,622	1000.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Tras la prueba de correlación utilizando el Rho de Spearman, se observe con un nivel de significancia ($p < 0.05$) por lo cual existe una correlación entre la dimensión

Accesibilidad y la variable Calidad del Servicio del SIS, con un coeficiente de correlación de 0,622, indicando una correlación media.

Tabla 5. *Correlación de la Dimensión Actividad Informática y la Variable Calidad del Servicio del SIS.*

Correlación de la Dimensión Actividad Informática y la Variable Calidad del Servicio del SIS				
			Actividad Informática	Calidad del Servicio del SIS
Rho de Spearman	Actividad Informática	Coeficiente de correlación	1000.000	0,622
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	Calidad del Servicio del SIS	Coeficiente de correlación	0,622	1000.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Tras la prueba de correlación utilizando el Rho de Spearman, se observa con un nivel de significancia ($p < 0.05$) por lo cual existe una correlación entre la dimensión Actividad Informática y la variable Calidad del Servicio del SIS, con un coeficiente de correlación de 0,622, indicando una correlación media.

Tabla 6. *Correlación de la Dimensión Actualización de Normas y la Variable Calidad del Servicio del SIS.*

Correlación de la Dimensión Actualización de Normas y la Variable Calidad del Servicio del SIS				
			Actualización de Normas	Calidad del Servicio del SIS
Rho de Spearman	Actualización de Normas	Coeficiente de correlación	1000.000	0,389
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	Calidad del Servicio del SIS	Coeficiente de correlación	0,389	1000.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Tras la prueba de correlación utilizando el Rho de Spearman, se observa con un nivel de significancia ($p < 0.05$) por lo cual existe una correlación entre la dimensión

Actualización de las Normas y la variable Calidad del Servicio del SIS, con un coeficiente de correlación de 0,389, indicando una correlación débil.

Tabla 7. *Correlación de la Dimensión Interacción con la Población y la Variable Calidad del Servicio del SIS*

Correlación de la Dimensión Interacción con la Población y la Variable Calidad del Servicio del SIS				
			Interacción con la Población	Calidad del Servicio del SIS
Rho de Spearman	Interacción con la Población	Coeficiente de correlación	1000.000	0,562
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	Calidad del Servicio del SIS	Coeficiente de correlación	0,562	1000.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Tras la prueba de correlación utilizando el Rho de Spearman, se observa con un nivel de significancia ($p < 0.05$) por lo cual existe una correlación entre la dimensión Interacción con la Población y la variable Calidad del Servicio del SIS, con un coeficiente de correlación de 0,562, indicando una correlación media.

Tabla 8. *Correlación de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico y la Variable Calidad del Servicio del SIS*

Correlación de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico y la Variable Calidad del Servicio del SIS				
			Presencia del Gobierno Electrónico	Calidad del Servicio del SIS
Rho de Spearman	Presencia del Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1000.000	0,438
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	Calidad del Servicio del SIS	Coeficiente de correlación	0,438	1000.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Tras la prueba de correlación utilizando el Rho de Spearman, se observa con un nivel de significancia ($p < 0.05$) por lo cual existe una correlación entre la dimensión Presencia del Gobierno Electrónico y la variable Calidad del Servicio del SIS, con un coeficiente de correlación de 0,438, indicando una correlación débil.

V DISCUSIÓN

Las nuevas tecnologías obtenidas con el paso del tiempo han sido tomadas como parte de los gobiernos de varios países en el mundo, unos antes que otros. El país peruano se encuentra atrasado en comparación a otros de la región debido a la mal gestión de las autoridades y a baja implementación de tecnologías innovadoras que permitan el desarrollo del e-gobierno. Esto ha venido afectando al país, sobre todo a los servicios públicos como el SIS, los cuales, en la actualidad, cuentan con una calidad de servicio deficiente en muchas provincias del Perú. Por eso, a través de la presente investigación, se decidió analizar el gobierno electrónico y la calidad del servicio del SIS según los ciudadanos trujillanos.

Con respecto a la correlación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio SIS, el presente estudio reveló la existencia de una correlación media entre dichas variables mediante los resultados obtenidos de las pruebas de Rho Spearman con un valor correlaciona de 0.643 y un nivel de significancia menor al 0.05. Coincidió con esto, Ríos (2021), quien en su estudio al área de logística de Cenfotur y aplicando las mismas pruebas estadísticas de Spearman obtuvo que existía una correlación positiva moderada entre gobierno electrónico y calidad de servicio, conclusión respaldada en el valor de correlación del 0.551 y el p-valor de 0.000. Vargas (2021), también estudio la conexión entre estas dos variables, pero su caso se basó en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto y por su lado, empleo otra prueba estadística como es la de Pearson. Mencionó, por lo tanto, que dicha relación existía y que esto quedaba demostrado en el valor de la significancia bilateral igual a cero y el coeficiente de correlación de Pearson de 0.277. Otros autores, que también coincidieron en la existencia de este vínculo entre las variables de estudio, fueron Achmad et al. (2021) quien señalaron que la implementación general del gobierno electrónico tuvo un efecto significativo en la calidad del servicio EIC en Takalar Regency, Indonesia. Por su parte Razak et al.

(2020) hallaron claramente que la relación entre la calidad del servicio y la intención de continuidad es positiva y significativa, lo que respaldó a que la calidad del servicio afectaría positivamente la intención de continuidad de utilizar el gobierno electrónico; para dicho cálculo emplearon el modelo de ecuación estructural SEM obteniendo un $\beta = 0.35$. Al-Zyadat (2016) también concluyó en la existencia de impacto de los sistemas de gobierno electrónico en la calidad del servicio según los trabajadores de hospitales públicos de Amman en Jordania. Como se puede observar, a pesar de las diferencias de factores de población, lugar y tiempo presentes en las investigaciones, se llegó a un acuerdo de la existencia de una relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio de una institución.

También se realizó discusiones con respecto a algunos objetivos específicos:

Con respecto a la correlación de la dimensión accesibilidad perteneciente a la variable gobierno electrónico con la variable calidad del servicio SIS, se obtuvo que según la ciudadanía de Trujillo un valor de correlación de correlación Rho de Spearman de 0.622 y un nivel de significancia ($p < 0.05$), lo cual afirmó la existencia de una correlación entre la dimensión Accesibilidad y la variable Calidad del Servicio del SIS. Vargas (2021) también midió esta correlación para el Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, pero a partir de las pruebas de Pearson, obteniendo un valor de 0.238 y un nivel de significancia bilateral de 0, por lo que fue posible asumir la relación entre accesibilidad y la calidad de servicio de dicho organismo. Cuando se habla de accesibilidad es necesario hablar también de los recursos, por eso se creyó pertinente el incluir lo citado por Achmad et al. (2021), quien concluyó que la implementación del gobierno electrónico con la subvariable de recursos influye significativamente en la calidad del servicio público de EIC en Takalar Regency en Indonesia, siempre y cuando estos recursos sean suficientes y adecuados sin corrupción a través de un sistema transparente que busque la accesibilidad de más población al e-gobierno. Lo recaudado permite decir que existe relación entre la accesibilidad de un gobierno electrónico y la calidad del servicio de una institución, en este caso del SIS.

También se comparó la correlación de la variable dependiente y la presencia de gobierno electrónico, donde se obtuvo que existía una correlación entre dicha

dimensión con la variable calidad del servicio del SIS, con un valor de Spearman de 0.438 y un nivel de significancia menor al 0.000. Por su parte, Vargas (2021), evaluó una dimensión similar como es la relevancia del gobierno electrónico en la variable dependiente, obteniendo así la existencia de una relación con un valor de Pearson de 0.214 y un nivel de significancia del 0.000.

Por último, la correlación entre interacción con la población y la calidad del servicio del SIS. Esta tesis obtuvo la existencia de esta relación mediante un valor de Rho de Spearman de 0.562 y un nivel de significancia menor al 0.05. Por su parte Al-Zyadat (2016) evaluó un concepto similar a la interacción como es la e-participación con la calidad del servicio en hospitales públicos de Amman, obteniendo un T calculado mayor a la F tabulada, de esa manera aceptó la hipótesis alterna que señalaba un efecto estadístico significativo de la participación electrónica en la calidad del servicio según trabajadores del sector administrativo de dichos hospitales.

El gobierno electrónico como variable fue analizado a través de encuestas proporcionadas a una aparte de la ciudadanía trujillana, resultando en resultados positivos, dado que el 36% lo señaló en nivel alto y el 35% en el nivel muy alto. Ríos (2021) se señaló también sobre el gobierno electrónico a través de la opinión de los proveedores de Cenfotur, los cuales indicaron que los niveles de la variable gobierno electrónico se encontraba en 74% en el nivel medio, 22% en el nivel bajo y 5% en el nivel alto. Este resultado evidenciara diferencias con lo obtenido en la presente, pero no podría generalizarse debido a la diferencia de entidades evaluadas, y dado que cada una de ellas cuenta con un propio sistema de trabajo electrónico. Resultados parecidos al anterior autor son mostrados por Vargas (2021) quien al estudiar la variable para el caso del Sistema de Administración Tributaria Tarapoto, encontró que un 8.2% de los entrevistados indicaron un gobierno electrónico muy malo; 34.2% como malo; 45.9% regular; 11.0% indican bueno y 0.7% como muy bueno. Por lo tanto, es necesario que las entidades busquen mejoras, con la finalidad de mejorar el estado actual de sus sistemas de e-gobierno.

Solo fue posible mencionar en la discusión a la dimensión actualización de normas del gobierno electrónico. En este caso, se obtuvo resultados favorables que mostraron que el nivel Muy Bajo era del 2%, el nivel Bajo solo el 8%, el nivel medio representaba el 30%, el nivel Alto con el mayor valor igual al 34%, por último, el nivel Muy Alto representa el 26%. Por otra parte, Zarate (2020) estudio a las normas del e-gobierno pero a través de una escala de conocimiento en funcionarios y trabajadores de la Dirección de Admisión de la UNT, obteniendo que el 29.6% conocía poco sobre el Constructo Normativo del gobierno electrónico; de igual manera, el 57.7% solo poseía un conocimiento regular, mientras que el 0% respondió en función a mucho conocimiento; en cambio, el 15.4% de los encuestados dijeron no conocer nada del constructo normativo del gobierno electrónico.

Ahora, tomando en cuenta la variable calidad de servicio del SIS, se logró clasificar a esta por niveles, siendo bajo para el 13% de los trujillanos, el nivel medio representó el 22%, el nivel Alto predominó con un 42% y por último el nivel Muy Alto representa el 23%. Además, se omitió el valor del nivel Muy Bajo por ser de 0%. Llanos (2018) también apreció una mayoría, en su caso leve, de un nivel de calidad bueno de atención general en la dispensación de medicamentos del personal del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo, según las madres de familia que llevaban a sus hijos a atenderse en dicho nosocomio, a través del SIS. Siendo la opinión de un 39.7% para bueno, 35.9% para regular y 24.4% para bajo. En cambio, quien obtuvo una respuesta menos alentadora fue Rosales (2019) quien al realizar su estudio en el hospital Eleazar Guzmán Barrón obtuvo que el 51,3% opinaban sobre una calidad de servicio de nivel medio, seguido del 29,3% con nivel alto; finalmente el 19,3 % nivel bajo. Ahora, para su estudio realizado en el HLC tuvo mejores resultados, dado que el 51,5% afirmaba percibir una calidad de servicio alta; seguido de con un 44,9% con nivel medio y escasamente un 3,7 % con nivel bajo. Estos fueron realizados en hospitales y a pesar de sus parecidos es necesario acotar que esta variable depende de cada realidad estudiada y de las percepciones de las poblaciones encuestadas. Sin embargo, también Ríos (2021) también analizó la variable calidad de servicio a través de los proveedores de Cenfotur, donde el 88% percibió un nivel

medio, 9% nivel alto y 3% nivel bajo. Además, Vargas (2021) mencionó que, según los trabajadores y contribuyentes del Sistema Administración Tributaria Tarapoto, un 4.1% indicaron una calidad de servicio muy mala; 43.8% Mala; 47.9% regular; 4.1% buena; y 0.0% muy buena.

Para la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo que el nivel Muy Bajo era representado solo por el 4% de los trujillanos, el nivel Bajo por el 14%, el nivel Medio 34%, el nivel Alto 30% y, por último, el nivel Muy Alto con el 18%. Mientras que Rosales (2019) al evaluar al Hospital La Caleta obtuvo un muy predominante nivel de capacidad de respuesta medio con el 94.9%; mientras que el Hospital EGB dicha capacidad era de nivel medio para el 58.6% y existía un aumento de porcentaje tanto para un nivel alto (20.7%) como para un nivel bajo (20.7%).

Mientras que en la dimensión empatía se obtuvo que un 34% la consideraba en el nivel medio, un 30% en el nivel alto y en un nivel muy alto por un 18%. Rosales (2019) para el Hospital La Caleta, también obtuvo una dimensión empatía, mucho más predominante en el nivel medio, siendo este del 92.6%. por otro lado, para el Hospital EGB, esta dimensión solo significó un 51.3% en el nivel medio y lo más preocupante un 34% en el nivel bajo.

La última dimensión a mencionar es la de aspectos tangibles donde se obtuvo que el 40% opinaba de esta con un nivel muy alto, mientras que le seguía el nivel alto con 31%. Para Rosales (2019), según su estudio en el Hospital La Caleta, el 89.7% opinó de ella en un nivel medio. Mientras que en Hospital EGB también se apreció resultados similares con un 75.3% en el nivel medio. Cabe destacar que, a pesar de los resultados dados, estas dimensiones tenderán a variar dado el tiempo, lugar y población estudiada, sobre todo dado que la calidad requiere de mejoras constantes, no es una variable que perdura en el tiempo.

Finalizando, cabe destacar que no fue posible la medición de las dimensiones de la variable gobierno electrónico, ni de algunas dimensiones de la calidad del servicio del SIS, así como ciertos objetivos específicos, lo que limitó en cierto punto el desarrollo de una discusión más a fondo. Además, dado que la segunda variable era calidad del servicio del SIS, no fue posible una comparación con estudios

similares por lo que se tuvo que ampliar las contrastaciones con simplemente, la variable calidad de servicio.

VI CONCLUSIONES

1. Existe una correlación media entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio SIS, con una significancia de ($p < 0,05$) y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,643 con lo cual se concluyó que el gobierno electrónico influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020.
2. Respecto de Gobierno electrónico que, entre los participantes de la encuesta, sobresale el nivel Alto con un 36%, seguido del nivel Muy Alto con un 35%, además el nivel Medio representa el 26% y por último el nivel Bajo representa el 3%, por lo tanto, se concluyó que el Gobierno Electrónico tiene un nivel Alto en el distrito de Trujillo, año 2020.
3. Respecto de Calidad del Servicio SIS que, entre los participantes de la encuesta, sobresale el nivel Alto con un 42%, seguido del nivel Muy Alto con un 23%, además el nivel Medio representa el 22% y por último el nivel Bajo representa el 13%, por lo tanto, se concluyó que el Gobierno Electrónico tiene un nivel Alto en el distrito de Trujillo, año 2020.
4. Existe una correlación media entre Accesibilidad y la calidad del servicio SIS, esto basado en el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) con un coeficiente de correlación de 0,622 con lo cual se concluyó que la accesibilidad influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020.
5. Existe una correlación media entre actividad informática y la calidad del servicio SIS, esto basado en el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) con un coeficiente de correlación de 0,622 con lo cual se concluyó que la actividad informática influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020.
6. Existe una correlación débil entre actualización de normas y la calidad del servicio SIS, esto basado en el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) con un coeficiente de correlación de 0,389 con lo cual se concluyó que

la actualización de normas influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020.

7. Existe una correlación media entre Interacción con la Población y la calidad del servicio SIS, esto basado en el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) con un coeficiente de correlación de 0,562 con lo cual se concluyó que la Interacción con la Población influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020.
8. Existe una correlación débil entre Presencia del gobierno electrónico y la calidad del servicio SIS, esto basado en el nivel de significancia Rho de Spearman ($p < 0,05$) con un coeficiente de correlación de 0,438 con lo cual se concluyó que la Presencia del gobierno electrónico influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020.

VII RECOMENDACIONES

1. La presidencia del consejo de ministros, debe procurar el desarrollo de un gobierno electrónico a través de la implementación de tecnología que este a la vanguardia de estos tiempos. El adquirir tecnología obsoleta solo retrasará el desarrollo tecnológico y del e-gobierno, además que será una mala inversión que repercutirá en la generación de gastos innecesarios y que deteriorará la calidad de atención de los servicios de las instituciones públicas, ocasionando la insatisfacción del pueblo peruano.
2. El jefe del Sistema Integral de Salud (SIS) junto a su equipo de trabajo, además de velar por la salud de la población, deben realizar mejoras en las instalaciones y equipos de los centros de salud del SIS, que permitan a la población acceder a una mejor atención y realizar trámites de manera más fluida y eficiente.
3. El director de cada hospital SIS debe procurar que el personal que trabaja en las instituciones del SIS, reciba las debidas capacitaciones que le permitan manejar las tecnologías de manera eficiente y, por ende, mejorar la calidad del servicio que brindan dichos establecimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achmad, M., Patu, M., & Ashariana, A. (2021). The Effect of E-Government Implementation on the Quality of Electronic Identity Card Public Service in Indonesia. *Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave*, 21(2), 259-281. <https://hrcak.srce.hr/file/378569>
- Adil, M., Al Ghaswyneh, O. F. M., & Albkour, A. M. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A review of measures in services marketing research. *Global Journal of Management and Business Research*. 13(6). <https://www.tirocon.de/wp-content/uploads/SERVQUAL-and-SERVPERF.pdf>
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in human Behavior*, 53, 189-203. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563215004653>
- Al-Zyadat, A. T. (2016). E government systems and its impact on quality of service at public hospitals in amman (filed study). *International Journal of Management (IJM)*, 7(6), 1-5. https://www.researchgate.net/profile/Alaa-Al-Zyadat/publication/309476488_E_GOVERNMENT_SYSTEMS_AND_ITS_IMPACT_ON_QUALITY_OF_SERVICE_AT_PUBLIC_HOSPITALS_IN_AMMAN_FILED_STUDY/links/5811fc4508aeda05f0a55292/E-GOVERNMENT-SYSTEMS-AND-ITS-IMPACT-ON-QUALITY-OF-SERVICE-AT-PUBLIC-HOSPITALS-IN-AMMAN-FILED-STUDY.pdf
- Alcalde, J., Lazo, O., Macías, N., Contreras, C., & Espinosa, O. (2019). sistema de salud en el Perú: Situación actual, Desafíos y Perspectivas. *Revista Internacional de Salud Materno Fetal*, 8-18. <http://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/108/111>
- Aldana León, F. A. (2021). El documento electrónico y su aplicación en la administración pública [Archivo PDF] electrónica colombiana. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25596/1/TDG.pdf>
- Almufthah, H., Weerakkody, V., & Sivarajah, U. (2016). Comparing and contrasting e-government maturity models: A qualitative-meta synthesis. *Electronic Government and Electronic Participation: Joint Proceedings of Ongoing*

- Research and Projects of IFIP WG*, (8), 69-79.
<https://ebooks.iospress.nl/pdf/doi/10.3233/978-1-61499-670-5-69>
- Amoroso, Y., Díaz, A., Delgado, T., Morell, M., Baró, L., Castro, E., Sardiñas, B., Marrero, A., Santos, B. (2018). Gobierno electrónico: reflexiones desde la UIC. En Unión de Informáticos de Cuba. *Cibersociedad - soñando y actuando* (1° ed, pp. 155-171). La Habana, Cuba: Ediciones Futuro.
https://www.researchgate.net/profile/Tatiana-Delgado-3/publication/330618446_Cibersociedad_-_Sonando_y_Actuando/links/5c4a90f9458515a4c73ea18a/Cibersociedad-Sonando-y-Actuando.pdf#page=155
- Arafat, M., y Ulfa, U. (2020). Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 57-74. <https://doi.org/10.25077/jakp.5.1.57-74.2020>
- Ayuso Murillo, D. (2016). Empatía y habilidades sociales en enfermeras asistenciales en el Servicio Madrileño de Salud. *Comunitania: revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, (12), 111-125. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaComunitania-2016-12-5025/empatia_habilidades_sociales.pdf
- Barragán Martínez, X., & Guevara Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5826/582661268014/582661268014.pdf>
- Bashir Lusta, A. A. & Aktas, Y. (2017). The Five Models for E-Government. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*. 3(2). https://www.researchgate.net/profile/Abdulmulla-Lusta-2/publication/316829778_The_Five_Models_for_E-Government/links/5912e65f0f7e9b70f4987db8/The-Five-Models-for-E-Government.pdf
- Binimelis Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, (20), 448-457. <https://www.scielo.br/jrk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH/?lang=es>
- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista*

Empresarial, 13(2), pp. 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Canzio Meneses, C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. [Tesis de, Universidad de San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Carrera Mora, O. Y., Villafuerte Valdés, L. F., & Ricárdez Jiménez, J. D. (2017). Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México. *e-gobierno: revista científica de Gobierno Electrónico*, (1), 35-54.
https://www.researchgate.net/profile/Oscar-Yahev-Mora/publication/313878859_POLITICAS_PUBLICAS_Y_EFICIENCIA_DEL_GOBIERNO_ELECTRONICO_BAJO_LA_PERSPECTIVA_SOCIAL_ELEMENTOS_PARA_LA_CONSTRUCCION_DE_CAPITAL_SOCIAL_EN_MEXICO/links/58acee2b4585155ae77adde1/POLITICAS-PUBLICAS-Y-EFICIENCIA-DEL-GOBIERNO-ELECTRONICO-BAJO-LA-PERSPECTIVA-SOCIAL-ELEMENTOS-PARA-LA-CONSTRUCCION-DE-CAPITAL-SOCIAL-EN-MEXICO.pdf

Céspedes Babilón, E. K. (2016). Convergencia de la Interoperabilidad, Accesibilidad e Inclusión Digital en el marco del nuevo Gobierno de la Información y el Derecho Informático. *Foro Jurídico*, (15), 77-92.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19836/19880>

Chaushi, A., Chaushi, B. A., & Ismaili, F. (2016). Measuring e-Government Maturity: A meta-synthesis approach. *SEEU Rev*, 11(2), 51-67.
<https://cyberleninka.org/article/n/638932.pdf>

Chambilla, A (2021). *Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en Agro Rural, Dirección Zonal Moquegua, 2021*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73155/Chambilla_AA-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Contreras, L., Gutiérrez, D., & Gómez, M. E. (2016). La calidad gubernamental a través del gobierno electrónico en los gobiernos locales. *Economía, cultura y sociedad en América Latina*, 203. <https://riudg.udg.mx/bitstream/20.500.12104/79759/1/BCUCIENEGA00004.pdf#page=204>
- Cruz Meléndez, C. (2019). Entendiendo la interdisciplinariedad como factor clave en la enseñanza y práctica del Gobierno Electrónico. *Estudios políticos (México)*, (46), 125-149. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162019000100125
- Curioso, W. H., Henríquez, M., & Espinoza, E. (2018). Desde Alma-Ata al ciudadano digital: hacia una atención primaria en salud digitalizada en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(4), 678-683. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342018000400019#tab01
- Curioso, W.H. (2014) eSalud en Perú: implementación de políticas para el fortalecimiento de sistemas de información en salud. *Rev Panam Salud Publica*, 35(5/6):437–441. <https://scielosp.org/article/rpsp/2014.v35n5-6/437-441/>
- Defensoría del Pueblo (2007). Atención de Salud para los más pobres: El Seguro Integral de Salud, Biblioteca Nacional del Perú. https://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/defensoriales/informe_120.pdf
- Delgado Guevara, L. R. (2018). *Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25269/Delgado_GL.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escudero Ortega, J. M. (2017). *Satisfacción del Asegurado al SIS y Calidad de Atención que brinda los consultorios Externos de Medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29620/escudero_oj.pdf?sequence=1

- Febles, A., & González, A. (2020). Ideas iniciales del esquema nacional de interoperabilidad para el Gobierno electrónico en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1(2), 23-37. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/download/76/13>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124
- Garzón Ariza, G. Y., & Ariza Pardo, Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. [Tesis de Maestría, Universidad de Santander]. Repositorio Universidad de Santander. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%c3%a9todo%20para%20la%20medici%c3%b3n%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>
- Gestión. (6 de abril de 2016). *El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú*. Gestión. <https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/>
- Granda Angulo, G. A. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México D.F., México: Editorial Mc-Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL [IEDEP]. (13 de septiembre de 2020). *El camino del gobierno peruano hacia la digitalización*. Camará del Comercio de Lima. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *La Libertad Resultados Definitivos Tomo II*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1575/
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-38. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0256090920040203>
- Lazo Gonzales, O., Alcalde Rabanal, J., & Espinosa Henao, M. O. (2016). *El sistema de salud en Perú. Situación y desafíos*. Colegio Médico del Perú. <http://repositorio.cmp.org.pe/bitstream/handle/CMP/32/libroSistemaSaludPeru.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanos Abanto, M. J. (2018). *Satisfacción de las madres de menores de cinco años del Seguro Integral de Salud y Calidad de Atención en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional Docente de Trujillo 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH - Principal. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/SATISFACCION_CALIDAD_LLANOS_ABANTO_MARIA_JOSEFINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Definición, Propiedad Intelectual e Industrial. *Ciencia América: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3, (1), 47-50. ISSN-e 1390-9592 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Mejía, P. C. I., & Carmona, A. M. L. (2018). Gobierno electrónico, accesibilidad y uso de la plataforma ciudadano digital en Sinaloa. *REVISTA AVACIENT* 2(5), 27-45. <http://itchetumal.edu.mx/images/2019/Avacient/REVISTA-AVACIENT-VOL-5-JUL-DIC-2018-A.pdf#page=28>

- Middleton, L., Hall, H., & Raeside, R. (2019). Applications and applicability of social cognitive theory in information science research. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(4), 927-937. <https://core.ac.uk/download/pdf/145186437.pdf>
- Morales, V., & Bayona, S. (2018). Evaluation metrics of the development of municipal e-Government. *World Conference on Information Systems and Technologies*, 942-956. https://www.researchgate.net/profile/Vicente-Morales-4/publication/323994012_Evaluation_Metrics_of_the_Development_of_Municipal_e-Government/links/5cd84ec9a6fdccc9dda67424/Evaluation-Metrics-of-the-Development-of-Municipal-e-Government.pdf
- Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002). 10 years of service quality measurement: reviewing the use of the SERVQUAL instrument. *The bi-annual academic publication of Universidad ESAN*, 7(13). <http://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/130/121>
- Ortega, J. R. (2020). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019*. [Tesis de Bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11086/UPorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Othman, M. H., & Razali, R. (2017). Electronic government systems interoperability model. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering (JTEC)*, 9(3-4), 1-9. https://www.researchgate.net/profile/Mohamed-Hairul-Othman/publication/324277329_Electronic_Government_Systems_Interoperability_Model/links/5ac8eb8d4585151e80a79774/Electronic-Government-Systems-Interoperability-Model.pdf
- Pando, C. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de Essalud, Cajamarca 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

- http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pastor Vílchez, Y. (2019). *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019*. [Tesis de Título Profesional, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Universidad Nacional José María Arguedas. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/521>
- Peralta, S. L. A. (2020). Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del seguro Integral de Salud en un Hospital de Lambayeque. *Salud & Vida Sipanense*, 7(2), 109-120. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1470/2037>
- Porrúas, M. (14 de febrero de 2019). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT). *Government Information Quarterly*, 32(2), 172-181. <https://bradscholars.brad.ac.uk/bitstream/handle/10454/18076/72-21518.pdf?sequence=2>
- Razak, F. Z. A., Bakar, A. A., & Abdullah, W. S. W. (2020). The role of gender on modifying the relationship between service quality and eternal acceptance of e-government. *Journal of Physics: Conference Series*. (5). https://www.researchgate.net/publication/342268059_The_role_of_gender_on_modifying_the_relationship_between_service_quality_and_eternal_acceptance_of_e-government
- Reyna, J., Gabardo, E., & De Sousa, F. (2020). Electronic Government, Digital Invisibility and Fundamental Social Rights¹. *Sequência (Florianópolis)*, 30-50. <https://www.scielo.br/j/seq/a/YCv8TN5KHbk5ZsntDsygGcr/?format=pdf&lang=en>
- Ríos Velásquez, C. M. (2021). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en el área de logística de CENFOTUR 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César

- Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63026/Rios_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rodríguez Y. (2020). Metodología de la investigación. Ciudad de México, México: *Klik Soluciones Educativas* S.A.
https://books.google.es/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.
https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Rosales Márquez, C. (2019). *Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39444/Rosales_MC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rupérez, G. (2019). El Gobierno Electrónico. Marco Conceptual y una propuesta de definición. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, (52).
<https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/rrii2/article/download/4384/3630>
- Sá, F., Rocha, Á., Gonçalves, J., & Cota, M. P. (2017). Model for the quality of local government online services. *Telematics and Informatics*, 34(5), 413-421.
https://www.researchgate.net/profile/Oscar-Medina-6/post/Im_trying_to_write_a_thesis_in_the_field_of_Public_Administration_usin

g_the_effect_or_usag_of_IT_or_ICT_as_a_case_studies_l_need_topic_sugges
tions/attachment/5bd059da3843b00675403eb0/AS%3A685222345584645%40
1540381146630/download/SA+Model+for+the+quality+of+local+government+o
nline+services.pdf

- Saavedra Guanilo, A. Z. (2018). *Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la Empresa Macga SAC*. [Tesis de Título Profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf
- Safdar, N., Abbo, L. M., Knobloch, M. J., & Seo, S. K. (2016). Research methods in healthcare epidemiology: survey and qualitative research. *Infection control & hospital epidemiology*, 37(11), 1272-1277. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5325124/>
- Salazar Montoya, E. K. (2018). *Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/521>
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4), 40-44. https://www.researchgate.net/profile/Andreas-Hinderks/publication/311982961_Construction_of_a_Benchmark_for_the_User_Experience_Questionnaire_UEQ/links/586cccef08ae8fce4919f451/Construction-of-a-Benchmark-for-the-User-Experience-Questionnaire-UEQ.pdf
- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista universidad y sociedad*, 9(1), 52-59. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100007

- Solis, M. (2018). Impacto Sentido del Seguro Integral de Salud (SIS) desde los Beneficiarios y Prestadores. Región Tumbes–Perú. *Manglar*, 14(2), 145-156. <https://erp.untumbes.edu.pe/revistas/index.php/manglar/article/view/83>
- Stable, Y., Bernal, L., Álvarez, E., & Sam, C. A. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/download/44/41>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; how to choose a sampling technique for research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(2), 18-27. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02546796/file/Sampling%20Method%20in%20Research%20Methodology%3B%20How%20to%20Choose%20a%20Sampling%20Technique%20for%20Research.pdf>
- Van de Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T., & Migchelbrink, K. (2018). Explaining non-adoption of electronic government services by citizens: A study among non-users of public e-services in Latvia. *Information Polity*, 23(4), 399-409. <https://lirias.kuleuven.be/retrieve/571932>
- Vargas Díaz, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, provincia y Región San Martín, 2020*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zarate Alvarado, C. C. (2020). *Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45264/Zarate_AC-C-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Zavaleta Castillo, J. J. (2021). *Gobierno digital y la participación de la ciudadanía en el Distrito de Víctor Larco Herrera, Provincia de Trujillo, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69012/Zavaleta_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeebaree, M., Sattar, S., Ismael, G.Y., Qader, A.N. & Aqel, M. (2021). Impacto de las barreras de infraestructura en la implementación del gobierno electrónico. *Estudios De Economía Aplicada*, 38 (4), 3971. https://www.researchgate.net/profile/Abdulkhaleq-Qader-2/publication/348008792_Impact_Of_Infrastructure_Barriers_On_Electronic_Government_Implementation/links/6127f0782b40ec7d8bc84501/Impact-Of-Infrastructure-Barriers-On-Electronic-Government-Implementation.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿En qué medida el gobierno electrónico influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico del SIS en el distrito de Trujillo, 2020? - ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020? - ¿En qué medida la accesibilidad influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020? - ¿En qué medida la actividad informática influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020? - ¿En qué medida la legalidad influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020? - ¿En qué medida la interacción con la población influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020? - ¿En qué medida la presencia del gobierno electrónico influye en la 	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar en qué medida el gobierno electrónico influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de gobierno electrónico del SIS en el distrito de Trujillo, 2020. - Identificar el nivel de calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020. - Determinar en qué medida la accesibilidad influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. - Determinar en qué medida la actividad informática influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. - Determinar en qué medida la legalidad influye en la calidad del servicio del SIS 	<p style="text-align: center;">General</p> <p>H0: El gobierno electrónico no influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020</p> <p>H1: El gobierno electrónico influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020</p> <p style="text-align: center;">Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel de gobierno electrónico del SIS en el distrito de Trujillo, 2020 es bajo. - El nivel de calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020 es bajo. - H0: La accesibilidad no influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. - H1: La accesibilidad influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. - H0: La actividad informática no influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. 	<p>Variable Independiente: Gobierno electrónico</p> <p>Dimensiones: Accesibilidad Actividad informática Legalidad Interacción con la población Presencia del Gobierno Electrónico</p> <p>Calidad del servicio del SIS</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo de estudio Según su enfoque: cuantitativa Según su propósito: aplicada Según su alcance: correlacional causal</p> <p>Área de estudio: Distrito de Trujillo, 2020.</p> <p>Población y muestra Población: 53,254 usuarios del SIS del distrito de Trujillo, 2020 (INEI, 2018) Muestra: 100 usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2020.</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para evaluar el gobierno electrónico: cuestionario propio, adaptado de Delgado (2018) - Para evaluar la calidad de servicio del SIS: cuestionario propio, adaptado de Pando (2019)

<p>calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, 2020?</p>	<p>en el distrito de Trujillo, año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar en qué medida la interacción con la población influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. - Determinar en qué medida la Presencia del Gobierno Electrónico influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - H1: La actividad informática influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. - H0: La legalidad no influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. - H1: La legalidad influye significativamente en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. - H0: La interacción con la población no influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. - H1: La interacción con la población influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo en el año 2020. - H0: La Presencia del Gobierno Electrónico no influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. - H1: La Presencia del Gobierno Electrónico influye en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020. 		
---	---	---	--	--

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable Independiente: Gobierno electrónico	Para Reyna et al. (2020) es una forma de organización del conocimiento que permitirá desaparecer muchos actos y estructuras meramente burocráticas y facilitar la ejecución de tareas que requieran una actividad humana más compleja. No es más que una expresión que designa la adopción, por parte de las entidades de la Administración Pública, de las herramientas de las Tecnologías de la Información para el desempeño de sus funciones y actividades: la Administración Pública a través del lente de la tecnología digital.	El gobierno electrónico es conceptualizado por la intervención de la tecnología en los servicios que el gobierno ofrece a los ciudadanos para que se realicen de forma virtual o electrónica. Se evaluará mediante la técnica de la encuesta y el cuestionario propio, adaptado de Delgado (2018)	Accesibilidad	Grado de afiliación virtual Accesibilidad para la afiliación Nivel de acceso a pago electrónico Grado de información en línea Grado de afiliación virtual móvil	Cualitativa ordinal (Likert)
			Actividad informática	Equipamiento para atención al usuario Nivel de respaldo tecnológico Nivel de adecuación de procesos a la virtualidad Actualización del software	
			Legalidad	Nivel de interconexión con otras entidades del estado. Convenios con entidades en favor del usuario interno y externo Grado de eficiencia del marco legal para la implementación del gobierno electrónico	
			Interacción con la población	Correo corporativo Teléfono	
			Presencia del Gobierno electrónico	Página Web Descarga de archivos Buscador de servicio	
Variable Dependiente: Calidad del servicio del SIS	La calidad de servicio se define como la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, se podría decir que la calidad esta descrita como una forma de actitud, vinculada pero no igual a la satisfacción, ésta resulta de la comparación de las expectativas con el desempeño (Cronin, 1992, se citó en Canzio, 2019).	Se define como el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio perciben por medio del uso de los diferentes servicios que ofrece el SIS. Se evaluará mediante la técnica de la encuesta y el	Fiabilidad	Efectividad en la comunicación al usuario y los familiares Respeto de la privacidad del paciente Grado de orientación sobre el autocuidado Disponibilidad de la información	Cualitativa ordinal (Likert)
			Capacidad de respuesta	Tiempo para la atención en trámites Tiempo de demora en la espera para cita o consulta Tiempo de demora en los servicios auxiliares (farmacia, laboratorio)	
			Seguridad	Nivel de confidencialidad de la información Nivel de orientación respecto de trámites Grado de minuciosidad en la evaluación médica	

		cuestionario propio, adaptado de Pando (2019)		Grado de efectividad en el seguimiento Grado de seguridad en las visitas externas.	
	Empatía		Grado de calidez en el trato Nivel de confianza que brinda el personal médico y asistencial Grado de amabilidad, respeto y paciencia Grado de orientación del personal		
	Aspectos tangibles		Grado de limpieza Grado de señalización Grado de desinfección de los materiales, equipos y utensilios Ergonomía y ventilación de la infraestructura		

ANEXO 3. INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado Ciudadano usuario del Sistema Integral de Salud:

En el siguiente cuestionario se le presentaran distintas preguntas sobre Gobierno Electrónico para el producto SIS independiente y queremos que dé a conocer su punto de vista.

Instrucciones: Marque con una (x) en una de las cinco alternativas para cada pregunta de acuerdo a su opinión según la leyenda:

(1) Totalmente en desacuerdo **(2) En desacuerdo** **(3) En desacuerdo** **(4) De acuerdo** **(5) Totalmente de acuerdo**
 En Ni de De Totalmente
 en de de de de
 desacuerdo desacuerdo acuerdo ni en de acuerdo
 desacuerdo

Gobierno Electrónico						
N	Items	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Accesibilidad						
1	Para usted la afiliación al SIS Independiente se debe realizar en línea					
2	Considera que todos tienen acceso a su afiliación al SIS					
3	Usted tiene acceso al formato digital de afiliación al SIS					
4	Cree que todos los establecimientos de salud pueden afiliarse al SIS independiente					
5	Usted ha realizado pagos por internet					
6	Cree que El SIS informa en línea sobre los servicios que brinda					
7	Usted usa el celular para afiliarse al SIS					
8	Considera que es viable la afiliación al SIS Independiente por correo electrónico					
9	Sabe usted que son las TICs					
10	Considera que es viable la afiliación al SIS independiente a través de redes sociales					
11	Realiza consultas de tramites a través del Portal Web del SIS					
12	Encuentra la información que necesita en el Portal Web del SIS					
13	En los canales de atención se le informa sobre estado de algún trámite realizado en el SIS					
Dimensión 2: Actividad Informática						
14	Cree que El SIS tiene un Plan Operativo Informático					
15	Usted conoce todo el Plan Operativo Informático del SIS					
16	Considera que el SIS cuenta con suficientes computadoras para atender al público					
17	Considera que los equipos del SIS son adecuados para los trabajos que realizan					
18	Considera que El SIS cuenta con el suficiente respaldo tecnológico para gestionar la información					
19	Considera que el SIS está preparado para implementar estrategias de comercio electrónico					
20	Cree que el SIS tiene los programas adecuados para usted realice sus tramites					
21	Considera que el software que usa el SIS esta actualizado					
22	Cree que el SIS cuenta con un sistema de antivirus					

Dimensión 3: Actualización de normas						
23	Cree que los Procesos del SIS están conectados con otras entidades del estado					
24	Cuando usa el portal web institucional, esté vincula (linkea) a otras instituciones del estado					
25	Cree que El SIS tiene convenios con otras instituciones					
26	Considera que las normas actuales permiten uso de tecnologías de información y comunicación en el SIS					
27	Considera que La PCM generó un adecuado marco legal para gobierno electrónico					
28	Cree que la Normatividad vigente permite afiliarse al SIS vía web, telefónicamente o por e-mail de forma adecuada					
Dimensión 4: Interacción con la Población						
29	El empleo del correo agiliza la tramitación de solicitudes documentarias					
30	Considera que el correo corporativo es un medio eficiente para la atención de documentos y solicitudes					
31	Logra obtener atención inmediata al solicitar información					
32	Considera que el teléfono debe estar disponible en todo momento					
Dimensión 5: Presencia del Gobierno Electrónico						
33	Cree que los elementos multimedia utilizados en esta página web del programa, facilitan el acceso a información y servicios					
34	Puede entrar con facilidad a los formatos de documentación, de entrega y recepción de la plataforma virtual					
35	Considera que el buscador de servicios de la página web, les ha facilitado el acceso a los servicios de información y trámites					

Adaptado de Delgado (2018)

ANEXO 4. INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SIS

Estimado Ciudadano

En el siguiente cuestionario se le presentaran distintas preguntas referidas EsSalud para las cuales se les pide brindar su punto de observación.

Instrucciones: Marque con una (x) en una de las cinco alternativas para cada pregunta de acuerdo a su opinión según la leyenda:

(1) Totalmente (2) En (3) Ni de (4) De acuerdo (5) Totalmente
en desacuerdo desacuerdo acuerdo ni en de acuerdo de acuerdo
desacuerdo

Calidad del Servicio						
N	Item	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	Las instalaciones (sala de espera, baños, sillas, etc.) están limpias					
2	Los letreros, avisos, de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes					
3	La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados para su atención					
4	Los alimentos se entregan a temperatura adecuada y de manera higiénica					
5	Los ambientes de hospitalización son cómodos, ventilados, limpios y seguros					
Dimensión 2: Fiabilidad						
6	El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
7	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad					
8	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado					
9	A usted le orientó el personal asistencial y administrativo de la institución sobre los cuidados para su salud en casa, tras su alta					
10	Cree que su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
Dimensión 3: Tiempo de respuesta						
11	El tiempo que esperó para pasar a consulta con el médico especialista a partir de su hora de cita le parece que no es respetado					
12	Los trámites para el alta son rápidos					
13	La atención en farmacia y para tomarse exámenes (laboratorio, radiológicos, etc.) son rápidos					
14	Considera que los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica y de ser asegurado					
15	Cree que los trámites para su hospitalización son rápidos					
Dimensión 4: Seguridad						

16	Considera que la información que proporciona a la institución es manejada de forma confidencial					
17	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir para la atención en consulta externa					
18	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
19	Usted comprende la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos					
20	Considera que la visita de sus familiares es autorizada por el personal de seguridad					
Dimensión 5: Empatía						
21	Recibe un trato digno por parte de la persona que otorga la cita médica					
22	El personal asistencial le explico detalladamente en qué consistiría su tratamiento					
23	El médico que atiende su problema de salud le inspira confianza porque muestra interés en solucionar su problema de salud					
24	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					
25	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					

Adaptado de Pando (2019)

ANEXO 5.




DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, **FARJE VINATEA, CINTHYA KATHERINE**, egresada de la Escuela de posgrado y Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Sede Trujillo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “**Gobierno electrónico y su influencia en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020**”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 20 de diciembre de 2021

FARJE VINATEA, CINTHYA KATHERINE	
DNI:44407453	Firma 
ORCID: 0000-0001-9834-3885	

ANEXO 6.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

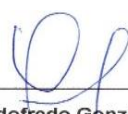
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, **GONZÁLEZ GONZÁLEZ, DIONICIO GODOFREDO**, docente de la Facultad / Escuela de posgrado, Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Sede Trujillo, asesor de la Tesis titulada: “Gobierno electrónico y su influencia en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020” de la autora **FARJE VINATEA, CINTHYA KATHERINE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 20 de diciembre de 2021

González González, Dionicio Godofredo	
DNI: 17889722	Firma 
ORCID: ORCID:0000-0002-7518-1200	<hr/> Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722

ANEXO 7.




AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo **FARJE VINATEA, CINTHYA KATHERINE** identificada con DNI N°44407453, egresada de la Escuela de posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), la divulgación y comunicación pública de mi Tesis:

“Gobierno electrónico y su influencia en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020”

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Trujillo, 20 de diciembre de 2021

FARJE VINATEA, CINTHYA KATHERINE	
DNI: 44407453	Firma 
ORCID: 0000-0002-8677-1716	

ANEXO 8. Análisis de Confiabilidad

Tabla 1. Confiabilidad General

Estadísticas de fiabilidad General	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	60

Como se puede apreciar en la tabla 1, el Alpha de Cronbach General es de 0.958 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 2. Confiabilidad variable Gobierno Electrónico

Estadísticas de fiabilidad Gobierno Electrónico	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	35

Como se puede apreciar en la tabla 2, el Alpha de Cronbach de la variable Gobierno Electrónico es de 0.929 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 3. Confiabilidad variable Calidad del Servicio del SIS

Estadísticas de fiabilidad Calidad del Servicio del SIS	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	25

Como se puede apreciar en la tabla 2, el Alpha de Cronbach de la variable Calidad del Servicio del SIS es de 0.940 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 4. Confiabilidad dimensión Accesibilidad

Estadísticas de fiabilidad Accesibilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	13

Como se puede apreciar en la tabla 4, el Alpha de Cronbach de la dimensión Accesibilidad es de 0.932 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 5. Confiabilidad Actividad Informática

Estadísticas de fiabilidad Actividad Informática	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,719	9

Como se puede apreciar en la tabla 5, el Alpha de Cronbach de la dimensión Actividad Informática es de 0.719 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad aceptable y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 6. Confiabilidad dimensión Actualización de Normas

Estadísticas de fiabilidad Actualización de Normas	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,733	6

Como se puede apreciar en la tabla 6, el Alpha de Cronbach de la dimensión Actualización de Normas es de 0.733 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad aceptable y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 7. Confiabilidad dimensión Interacción con la Población

Estadísticas de fiabilidad Interacción con la Población	
Alfa de Cronbach 0,830	N de elementos 4

Como se puede apreciar en la tabla 7, el Alpha de Cronbach de la dimensión Interacción con la Población es de 0.830 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 8. Confiabilidad dimensión Presencia del Gobierno Electrónico

Estadísticas de fiabilidad Presencia del Gobierno Electrónico	
Alfa de Cronbach 0,837	N de elementos 3

Como se puede apreciar en la tabla 8, el Alpha de Cronbach de la dimensión Presencia del Gobierno Electrónico es de 0.837 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 9. Confiabilidad dimensión Elementos Tangibles

Estadísticas de fiabilidad Elementos Tangibles	
Alfa de Cronbach 0,903	N de elementos 5

Como se puede apreciar en la tabla 9, el Alpha de Cronbach de la dimensión Elementos Tangibles es de 0.903 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 10. Confiabilidad dimensión Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	5

Como se puede apreciar en la tabla 10, el Alpha de Cronbach de la dimensión Fiabilidad es de 0.903 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 11. Confiabilidad Tiempo de Respuesta

Estadísticas de fiabilidad Tiempo de Respuesta	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	5

Como se puede apreciar en la tabla 11, el Alpha de Cronbach de la dimensión Tiempo de Respuesta es de 0.889 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 12. Confiabilidad dimensión Seguridad

Estadísticas de fiabilidad Seguridad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	5

Como se puede apreciar en la tabla 12, el Alpha de Cronbach de la dimensión Seguridad es de 0.889 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

Tabla 13. Confiabilidad dimensión Empatía

Estadísticas de fiabilidad Empatía	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	5

Como se puede apreciar en la tabla 13, el Alpha de Cronbach de la dimensión Empatía es de 0.889 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo

ANEXO 9. Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad Variable Presencia del Gobierno Electrónico

H0: Los datos de la Variable Presencia del Gobierno Electrónico tienen una distribución normal

H1: Los datos de la Variable Presencia del Gobierno Electrónico no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Variable Presencia del Gobierno Electrónico						
Gobierno Electrónico	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,221	100	0,000	0,837	100	0,000

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Variable Calidad del Servicio del SIS

H0: Los datos de la Variable Calidad del Servicio del SIS tienen una distribución normal

H1: Los datos de la Variable Calidad del Servicio del SIS no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Variable Calidad del Servicio del SIS						
Calidad del Servicio del SIS	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,253	100	0,000	0,864	100	0,000

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Accesibilidad

H0: Los datos de la dimensión Accesibilidad tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Accesibilidad no tienen una distribución normal

Pruebas de Normalidad de la Dimensión Accesibilidad						
Accesibilidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0.219	100	0.000	0.826	100	0.000

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Actividad Informática

H0: Los datos de la dimensión Actividad Informática tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Actividad Informática no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Actividad Informática						
Actividad Informática	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,240	100	0,000	0,797	100	0,000

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Actualización de Normas

H0: Los datos de la dimensión Actualización de Normas tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Actualización de Normas no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Actualización de Normas							
Actualización de Normas	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
	0,202	100	0,000	0,881	100	0,000	

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Interacción con la Población

H0: Los datos de la dimensión Interacción con la Población de Normas tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Interacción con la Población de Normas no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Interacción con la Población							
Interacción con la Población	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
	0,197	100	0,000	0,863	100	0,000	

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico

H0: Los datos de la dimensión Presencia del Gobierno Electrónico tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Presencia del Gobierno Electrónico no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico							
Presencia del Gobierno Electrónico	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
	0,188	100	0,000	0,868	100	0,000	

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Elementos tangibles

H0: Los datos de la dimensión Elementos tangibles tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Elementos tangibles no tienen una distribución normal

Pruebas de Normalidad de la Dimensión Elementos tangibles							
Elementos tangibles	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
	0,231	100	0,000	0,824	100	0,000	

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Fiabilidad

H0: Los datos de la dimensión Fiabilidad tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Fiabilidad no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Fiabilidad							
Fiabilidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
	0,231	100	0,000	0,824	100	0,000	

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Tiempo de respuesta

H0: Los datos de la dimensión Tiempo de respuesta tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Tiempo de respuesta no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Tiempo de respuesta							
Tiempo de respuesta	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
	0,180	100	0,000	0,905	100	0,000	

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Seguridad

H0: Los datos de la dimensión Seguridad de respuesta tienen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión Seguridad de respuesta no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Seguridad						
Seguridad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,180	0,180	0,000	0,863	100	0,000

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

Prueba de Normalidad de la Dimensión Empatía

H0: Los datos de la dimensión Empatía de respuesta tienen una distribución normal

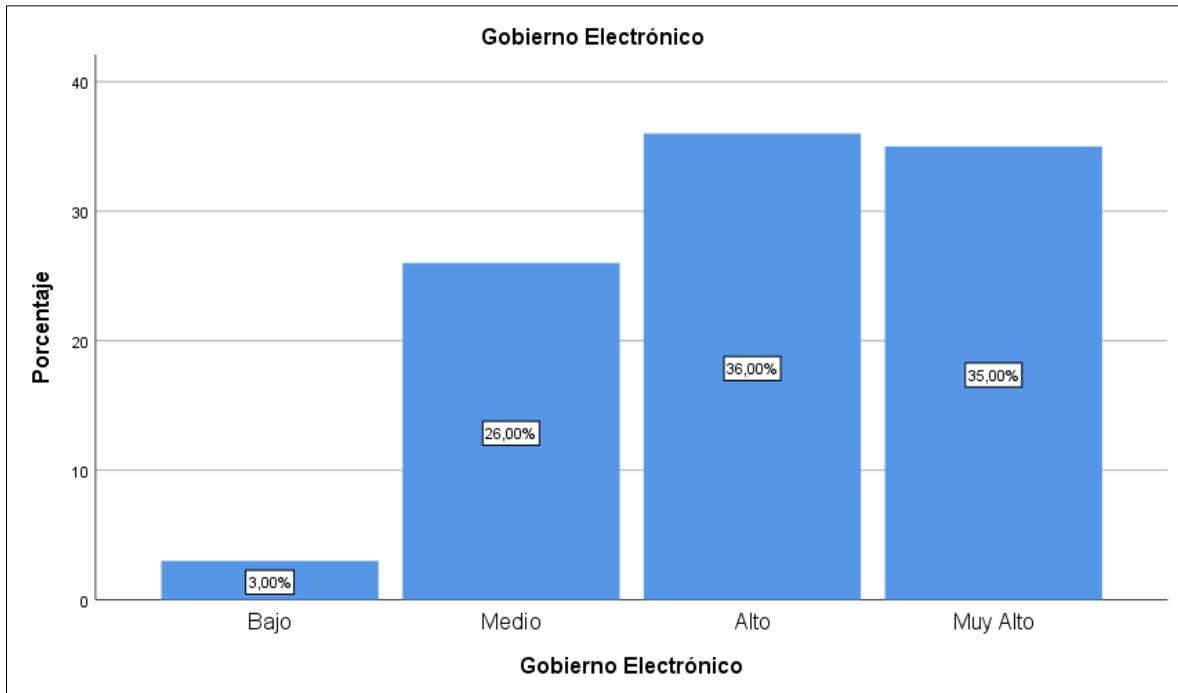
H1: Los datos de la dimensión Empatía de respuesta no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de la Dimensión Empatía						
Empatía	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	0,180	100	0,000	0,905	100	0,000

Dada la cantidad de muestras ($100 > 35$), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un valor ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usará el coeficiente de Spearman para la correlación.

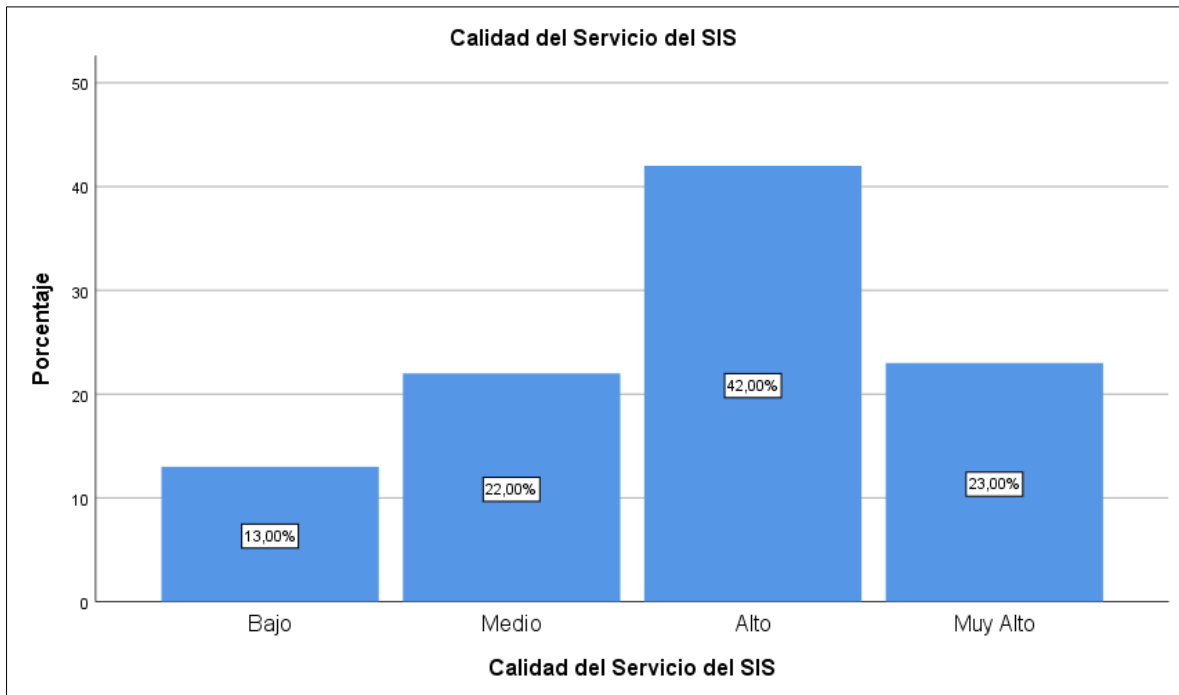
ANEXO 10. Figuras de los Resultados obtenidos

Figura 1. Gráfico de la Variable Gobierno Electrónico



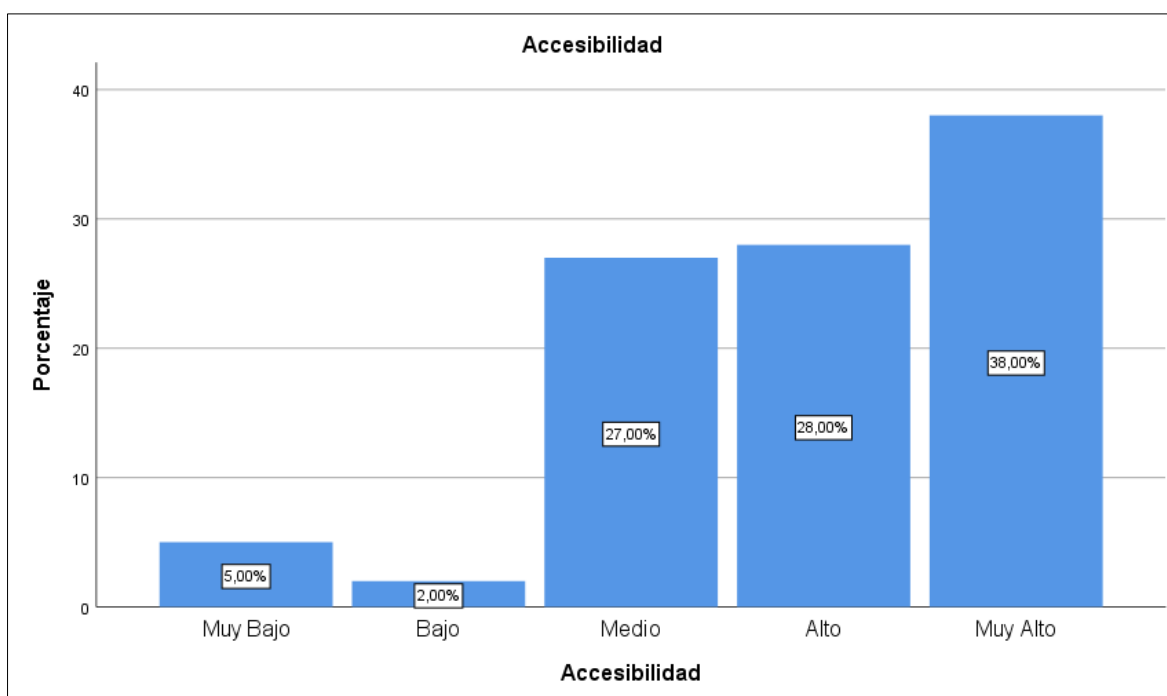
Se muestra en la figura 1, correspondiente a la variable Gobierno Electrónico que el nivel Bajo está representando el 3%, el nivel medio representa el 26%, el nivel Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 36% y por último el nivel Muy Alto representa el 35%. Se omite el valor del nivel Muy Bajo al ser de 0%.

Figura 2. Gráfico de la Variable Calidad del Servicio del SIS



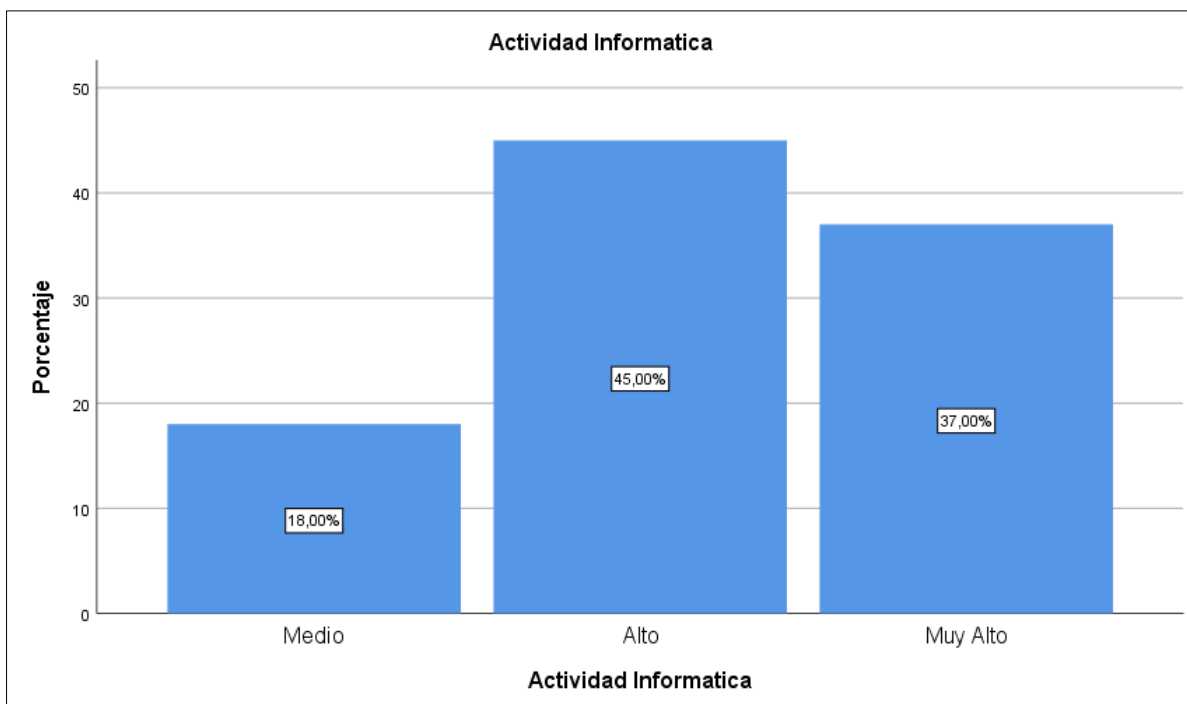
Se muestra en la figura 2, correspondiente a la variable Servicio del SIS que el nivel Bajo está representando el 13%, el nivel medio representa el 22%, el nivel Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 42% y por último el nivel Muy Alto representa el 23%. Se omite el valor del nivel Muy Bajo al ser de 0%.

Figura 3. Gráfico de la Dimensión Accesibilidad



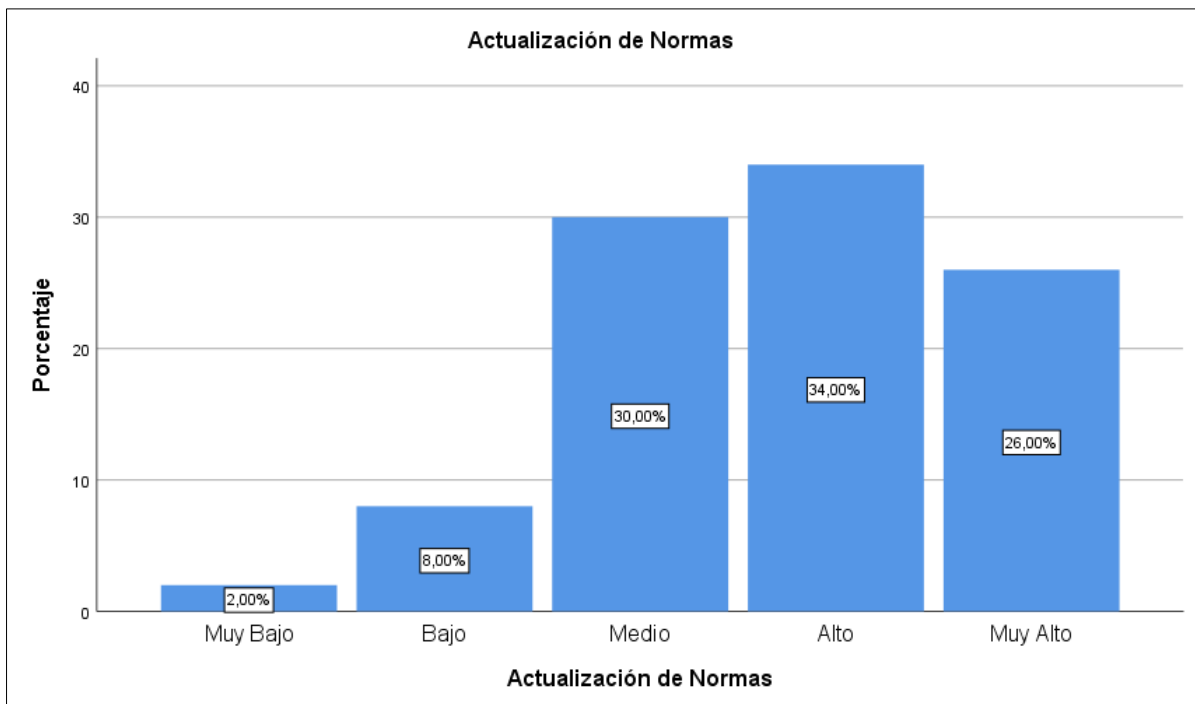
Se muestra en la figura 3, correspondiente a la dimensión Accesibilidad, que el nivel Muy Bajo está representando el 5%, el nivel Bajo está representando el 2%, el nivel medio representa el 27%, el nivel Alto representa el 28% y por último el nivel Muy Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 38%.

Figura 4. Gráfico de la Dimensión Actividad Informática



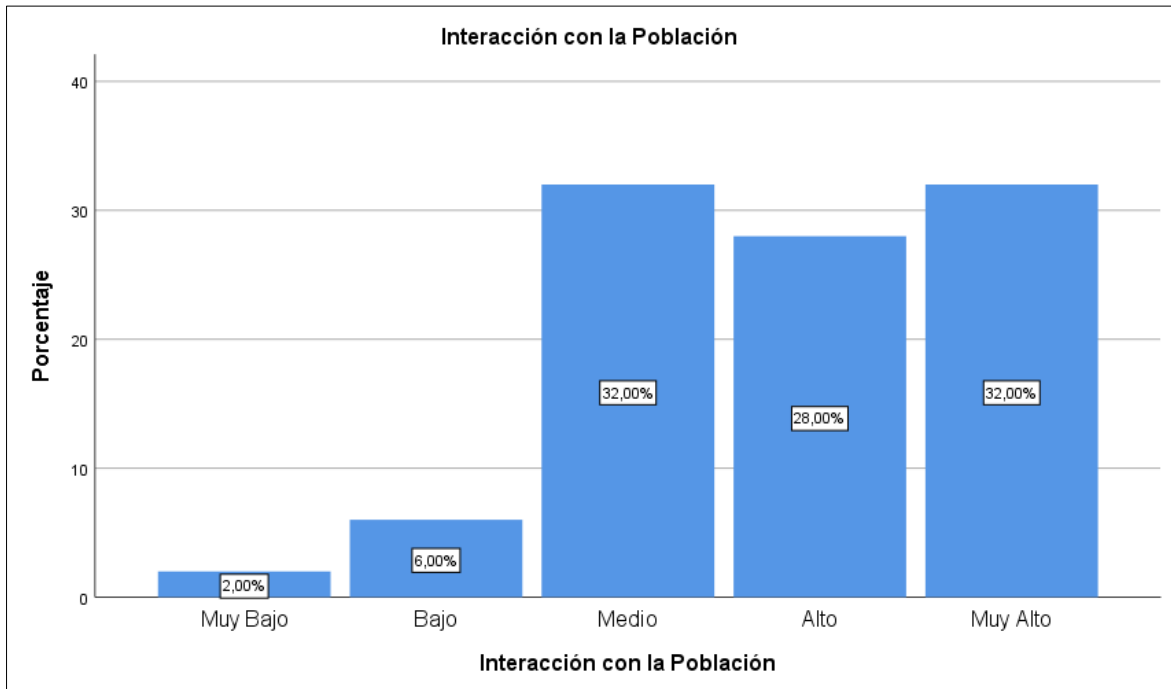
Se muestra en la figura 4, correspondiente a la dimensión Actividad Informática, que el nivel medio representa el 18%, el nivel Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 45% y por último el nivel Muy Alto representa el 37%. Se omite el valor de los niveles Muy Bajo y Bajo al ser de 0%.

Figura 5. Gráfico de la Dimensión Actualización de Normas



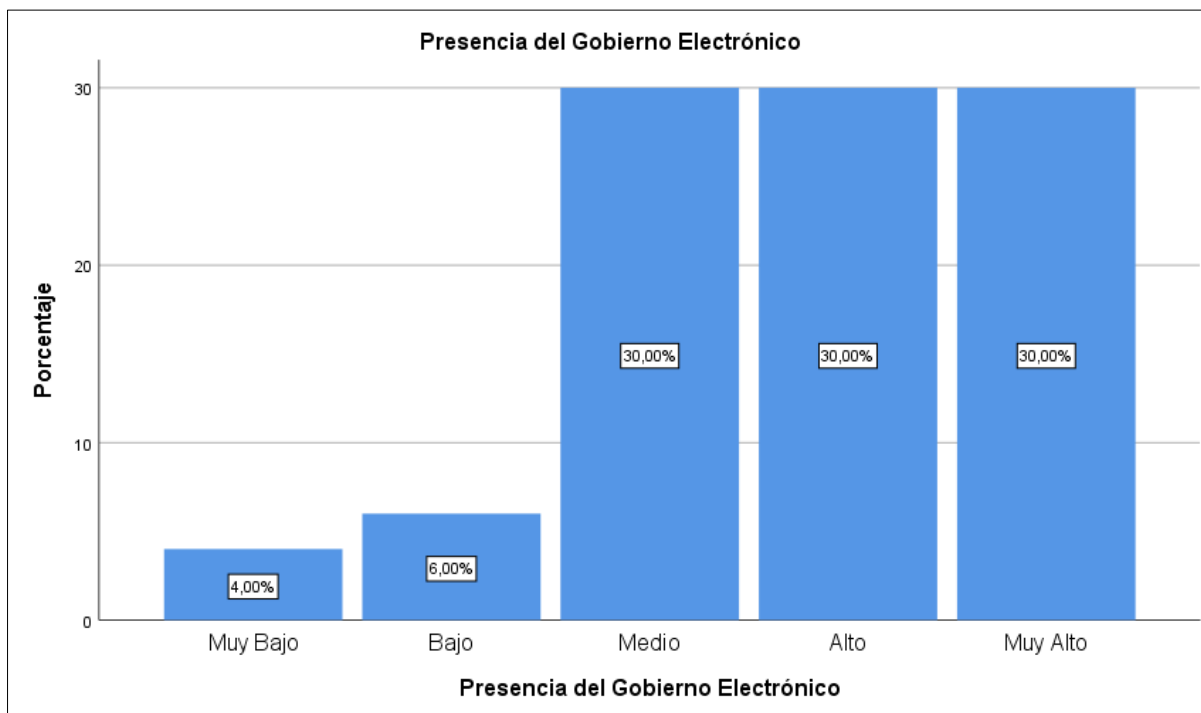
Se muestra en la figura 5, correspondiente a la dimensión Actualización de Normas, que el nivel Muy Bajo está representando el 2%, el nivel Bajo está representando el 8%, el nivel medio representa el 30%, el nivel Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 34, por último, el nivel Muy Alto representa el 26%.

Figura 6. Gráfico de la Dimensión Interacción de la Población



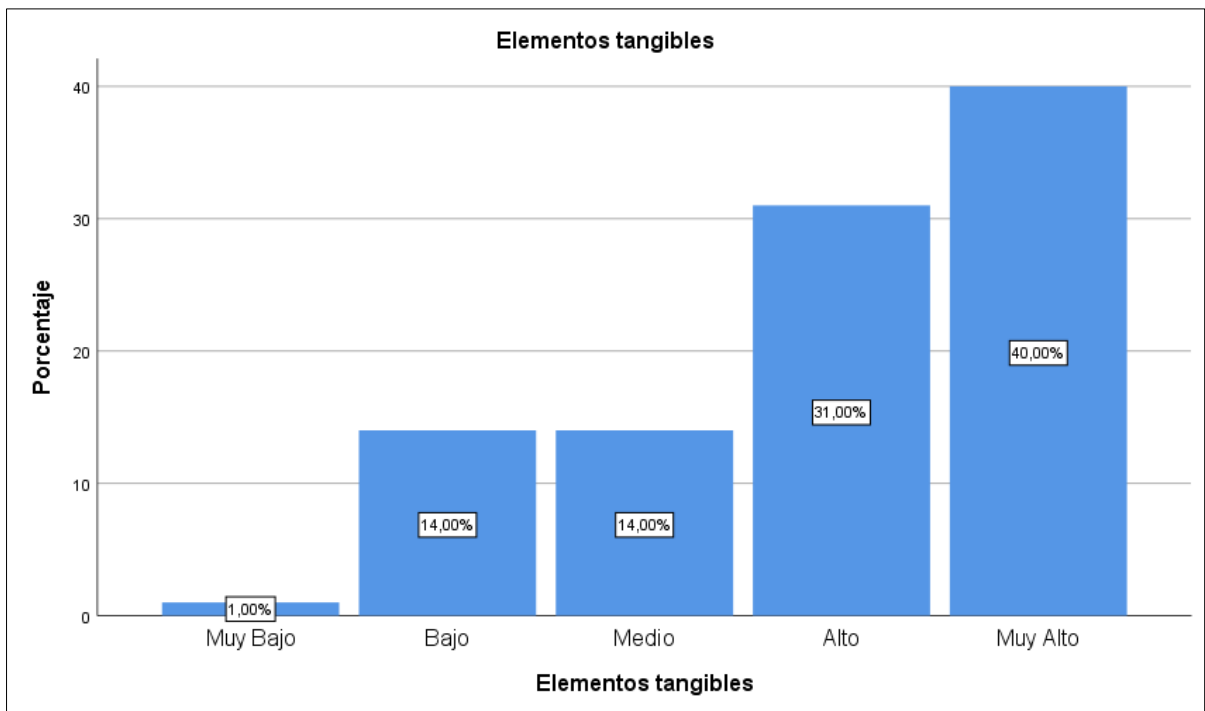
Se muestra en la figura 6, correspondiente a la dimensión Interacción con la Población, que el nivel Muy Bajo está representando el 2%, el nivel Bajo está representando el 6%, el nivel Alto representa el 28% y por último los niveles Medio y Muy Alto contienen el mayor valor porcentual con un valor del 32%.

Figura 7. Gráfico de la Dimensión Presencia del Gobierno Electrónico



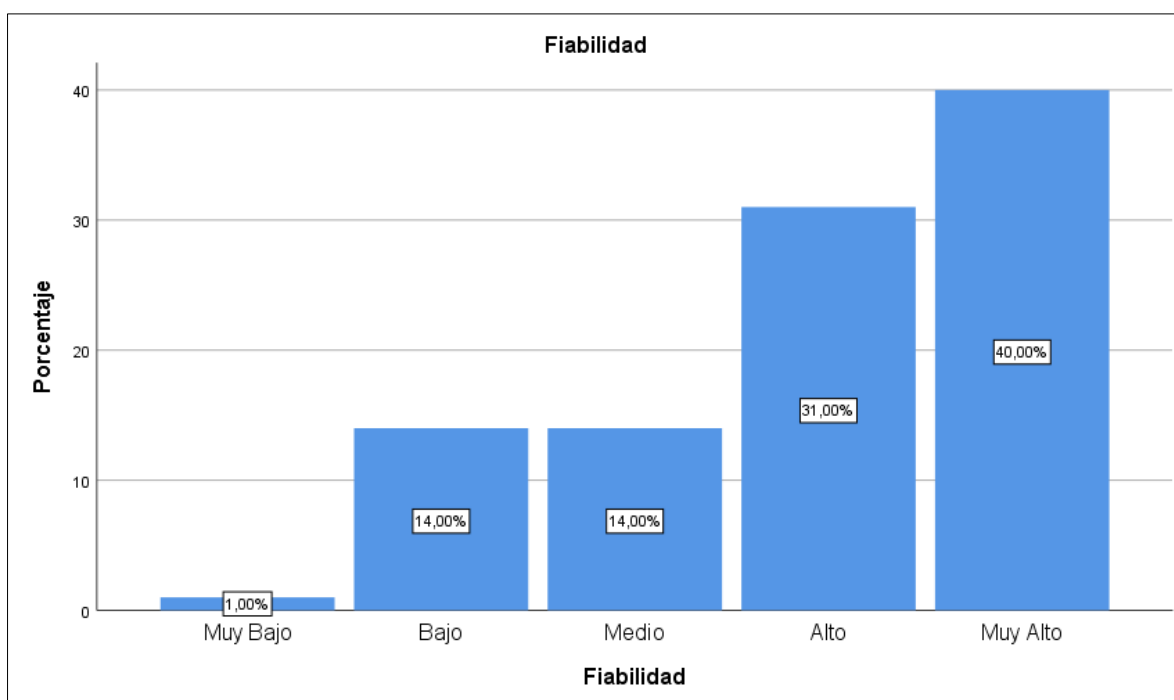
Se muestra en la figura 7, correspondiente a la dimensión Presencia del Gobierno electrónico, que el nivel Muy Bajo está representando el 4%, el nivel Bajo está representando el 6% y por último los niveles Medio, Alto y Muy Alto contienen el mayor valor porcentual con un valor del 30%.

Figura 8. Gráfico de la Dimensión Elementos Tangibles



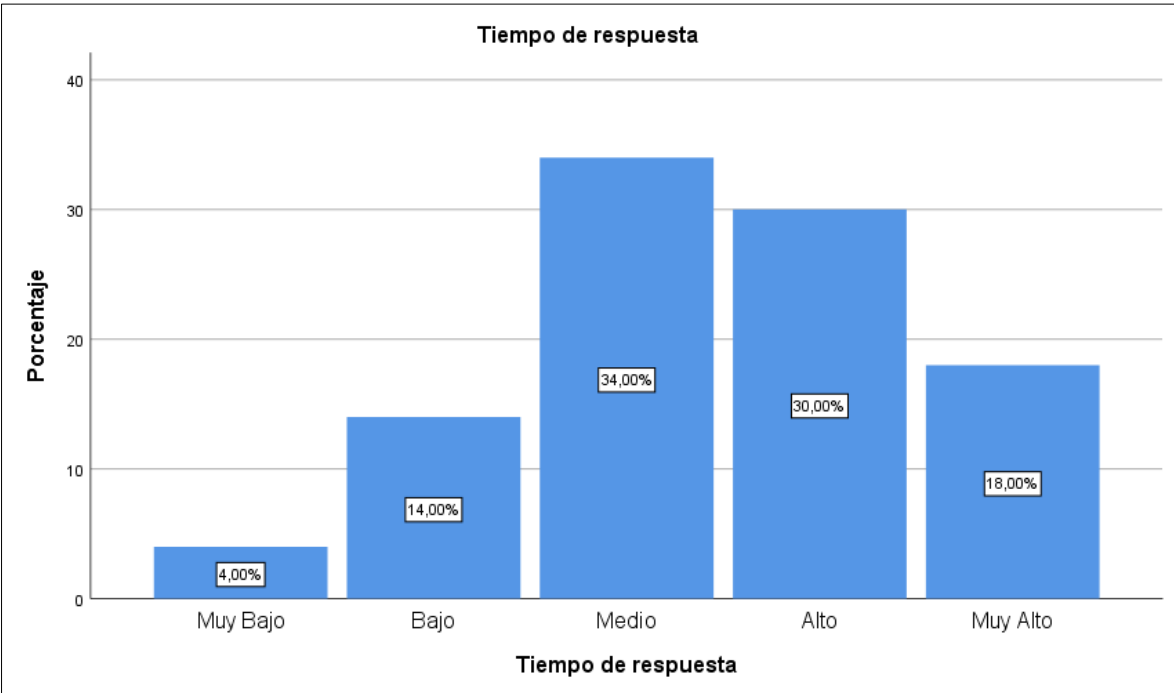
Se muestra en la figura 8, correspondiente a la dimensión Elementos Tangibles, que el nivel Muy Bajo está representando el 1%, el nivel Bajo está representando el 14%, el nivel medio representa el 14%, el nivel Alto representa el 31% y por último el nivel Muy Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 40%.

Figura 9. Gráfico de la Dimensión Fiabilidad



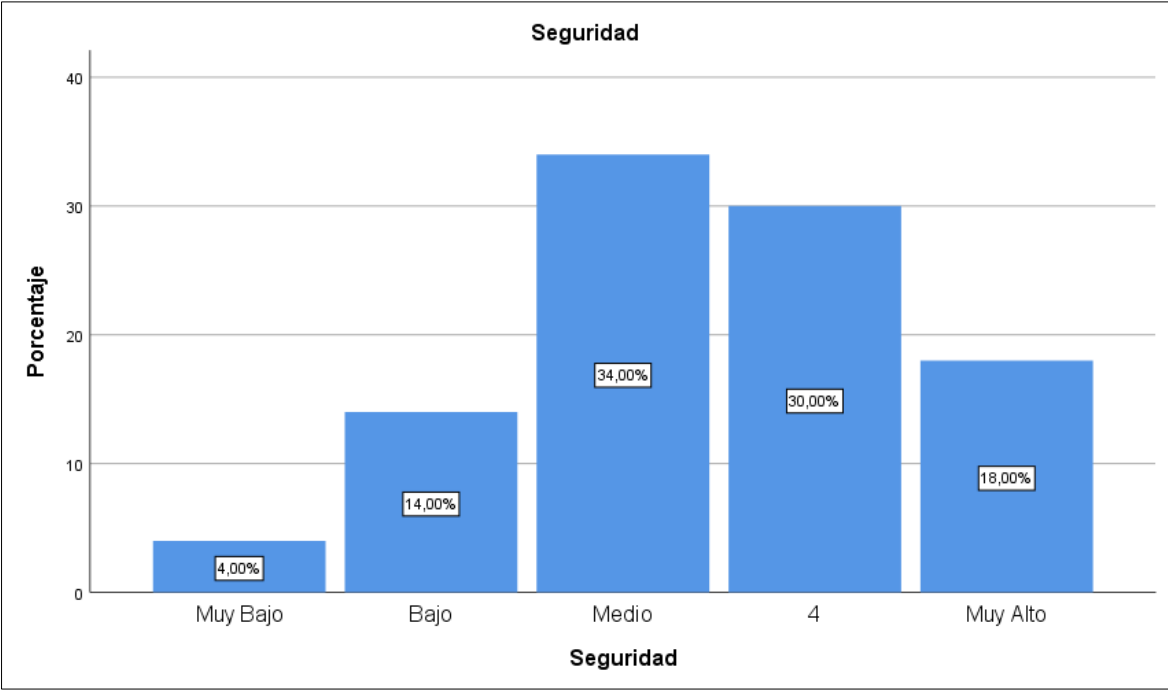
Se muestra en la figura 9, correspondiente a la dimensión Fiabilidad, que el nivel Muy Bajo está representando el 1%, el nivel Bajo está representando el 14%, el nivel medio representa el 14%, el nivel Alto representa el 31% y por último el nivel Muy Alto contiene la mayor representación porcentual con un valor de 40%.

Figura 10. Gráfico de la Dimensión Tiempo de Respuesta



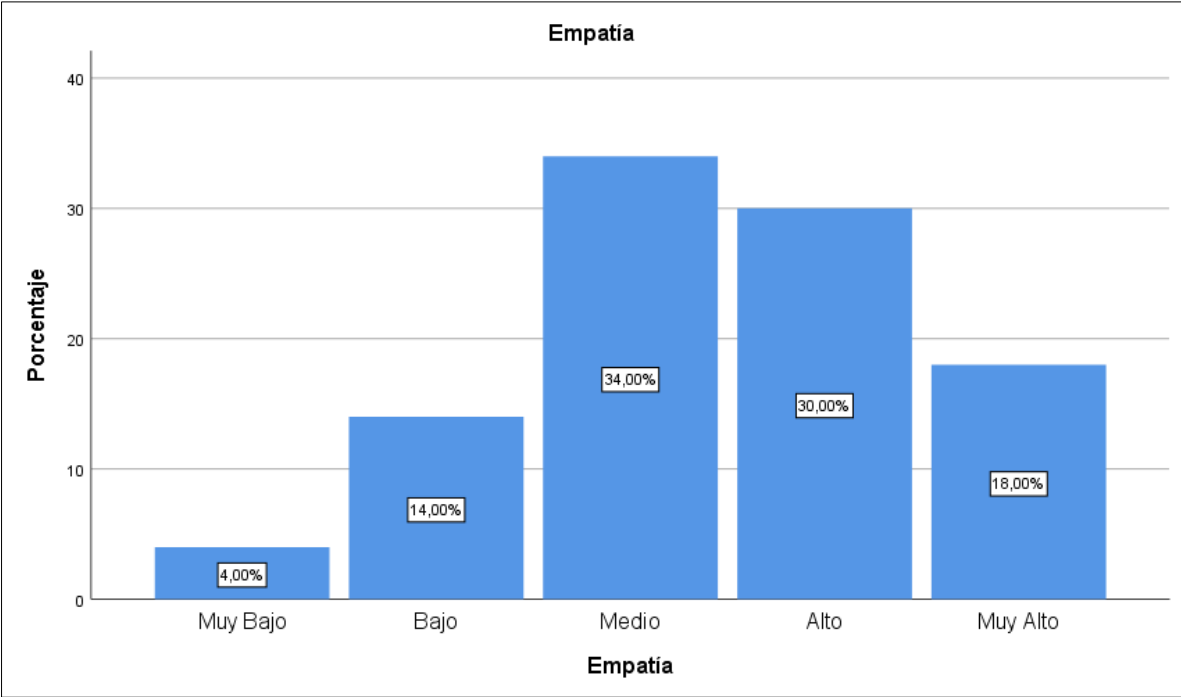
Se muestra en la figura 10, correspondiente a la dimensión Tiempo de respuesta, que el nivel Muy Bajo está representando el 4%, el nivel Bajo está representando el 14%, el nivel Medio contiene la mayor representación porcentual con un valor del 34%, el nivel Alto representa el 30% y por último el nivel Muy Alto representa el 18%.

Figura 11. Gráfico de la Dimensión Seguridad



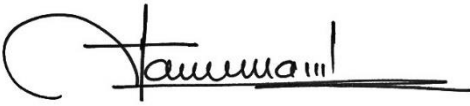
Se muestra en la figura 11, correspondiente a la dimensión Seguridad, que el nivel Muy Bajo está representando el 4%, el nivel Bajo está representando el 14%, el nivel Medio contiene la mayor representación porcentual con un valor del 34%, el nivel Alto representa el 30% y por último el nivel Muy Alto representa el 18%.

Figura 12. Gráfico de la Dimensión Empatía



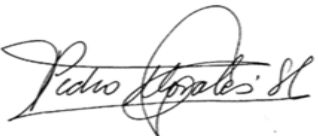
Se muestra en la figura 12, correspondiente a la dimensión Empatía, que el nivel Muy Bajo está representando el 4%, el nivel Bajo está representando el 14%, el nivel Medio contiene la mayor representación porcentual con un valor del 34%, el nivel Alto representa el 30% y por último el nivel Muy Alto representa el 18%.

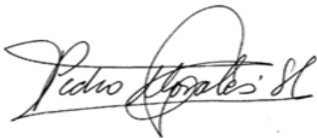
ANEXO 11. FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**Experto 1:**

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO		
Objetivo del Instrumento	Determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020		
Aplicado a la Muestra	100 hombres y/o mujeres, usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	TARMA CARLOS LUIS ENRIQUE	DNI N°	19321480
Título Profesional	ARQUITECTO	Celular	948402942
Dirección Domiciliaria	PUERTO RICO E3-C3, URB. MOSERRATE - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN ARQUITECTURA MAGISTER EN GESTION PUBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 01 DE DICIEMBRE DEL 2021

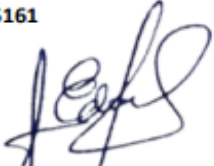
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO SIS		
Objetivo del Instrumento	Determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020		
Aplicado a la Muestra	100 hombres y/o mujeres, usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	TARMA CARLOS LUIS ENRIQUE	DNI N°	19321480
Título Profesional	ARQUITECTO	Celular	948402942
Dirección Domiciliaria	PUERTO RICO E3-C3, URB. MOSERRATE - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN ARQUITECTURA MAGISTER EN GESTION PUBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 01 DE DICIEMBRE DEL 2021

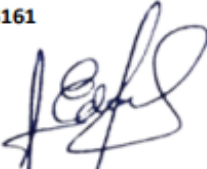
EXPERTO 2:

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO		
Objetivo del Instrumento	Determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020		
Aplicado a la Muestra	100 hombres y/o mujeres, usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 – Urb. Santa Inés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 01 DE DICIEMBRE DEL 2021

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO SIS		
Objetivo del Instrumento	Determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020		
Aplicado a la Muestra	100 hombres y/o mujeres, usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 – Urb. Santa Inés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 01 DE DICIEMBRE DEL 2021

EXPERTO 3:

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRONICO		
Objetivo del Instrumento	Determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020		
Aplicado a la Muestra	100 hombres y/o mujeres, usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	Eduardo Javier Yache Cuenca	DNI N°	41645161
Título Profesional	Ingeniero Estadístico Licenciado en Administración	Celular	948669959
Dirección Domiciliaria	Av. Juan Pablo II 239, San Andrés		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	DNI: 41645161 	Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 01 DE DICIEMBRE DEL 2021

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO SIS		
Objetivo del Instrumento	Determinar en qué medida el gobierno electrónico influyó en la calidad del servicio del SIS en el distrito de Trujillo, año 2020		
Aplicado a la Muestra	100 hombres y/o mujeres, usuarios del SIS de la provincia de Trujillo, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	Eduardo Javier Yache Cuenca	DNI N°	41645161
Título Profesional	Ingeniero Estadístico Licenciado en Administración	Celular	948669959
Dirección Domiciliaria	Av. Juan Pablo II 239, San Andrés		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	DNI: 41645161 	Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 01 DE DICIEMBRE DEL 2021

ANEXO 12. Base de datos variable Gobierno Electrónico

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	
1	4	4	4	4	4	1	4	5	3	4	3	2	3	5	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	4	5	3	4	2	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5
6	3	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	5	3	
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	5	5	5
10	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	1	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	
12	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
17	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	2	4	4	4
18	4	4	2	5	1	4	5	2	3	1	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	5	4	2	5	1	4	2	4	4	4	4	2	5	1	
19	3	4	2	4	1	5	5	2	3	2	4	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	5	4	2	5	1	2	5	2	4	5	4	2	5	1	
20	3	1	2	4	2	5	5	3	2	2	3	4	5	3	3	2	2	3	5	5	5	5	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	
21	4	4	2	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	2	5	1	3	4	3	1	1	3	5	4	3	3	1	1	3	5	4	5	4	5	1	2	1	1	5	2	2	4	4	1	2	1	
23	2	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	2	5	2	2	1	3	3	4	3	
24	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
25	4	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
26	5	5	3	4	3	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	
27	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	
28	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5
30	5	2	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4

31	5	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	5	3	2	2	2	
32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	1	3	5	5	5	5	5	5	3	3
33	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	5	5	4	3	4		
34	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	1	1	1	
35	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	1	1	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	4	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	
37	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4		
38	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4		
39	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3		
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	2	2	2	3	5	4	4	4	4	2	2	2	
43	2	2	3	1	3	4	3	4	2	5	1	1	5	4	4	2	5	1	3	5	2	3	4	4	4	4	2	2	4	2	5	1	4	4	4	
44	2	2	3	2	4	5	4	4	2	4	1	2	5	3	4	2	4	1	4	5	4	4	2	4	5	4	2	5	4	2	5	1	4	5	4	
45	3	3	2	2	3	5	5	1	2	4	2	4	5	3	1	2	4	2	5	5	5	5	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	
46	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	1	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	1	1	3	2	4	3	2	5	1	4	4	4	3	2	5	1	5	4	5	4	2	2	4	4	5	5	5	1	2	1	2	4	4	
48	2	2	3	4	4	2	5	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	1	3	1	5	2	3	4	3	2	1	3	
49	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
50	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	5	4	4	2	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	
51	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	
52	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	5	
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	
55	5	2	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4	
56	5	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	5	3	2	2	2	
57	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	1	3	5	5	5	5	5	3	3	
58	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	5	5	4	3	4		
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	1	1	1	
60	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	1	1	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	4	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	
62	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4		
63	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4		

97	4	3	2	5	1	2	4	3	1	1	3	1	4	3	3	1	1	3	5	4	1	4	5	1	2	1	1	5	2	2	4	4	1	2	1
98	2	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	5	2	2	3	4	4	4	5	1	4	2	3	4	3	2	5	2	2	1	3	3	4	3
99	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
100	4	4	2	3	4	2	5	3	4	2	4	2	3	2	3	4	2	4	5	3	1	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4

Leyenda:

Dimensiones:

- 1. Accesibilidad
- 2. Actividad informática
- 3. Legalidad
- 4. Interacción con la población
- 5. Presencia del Gobierno electrónico

ANEXO 13. Base de datos variable Calidad del Servicio SIS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2
3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2
4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3
5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4
6	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	1	3	5	3	3	3	3	3	1	5	1
7	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	2	2	3
8	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3
9	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	2	2	3	4	3	5	4	4	5	4	2	2	3	4
10	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	5	5	4	4	4	3	2	2	3	3
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3
12	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2
13	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
16	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
18	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	5	1	3	4	5	3	2	2	2	2	5	1	3	4	5
19	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1
20	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2
21	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2
22	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4
23	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2
24	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	1	1	3	4	4	4	2	3	3	4	1	1	3	4	4
25	2	2	2	2	1	4	4	2	4	3	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5
26	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
27	4	5	4	5	3	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	2	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5
30	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5

31	3	3	4	4	1	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	1	5	1	3	5	3	3	3
32	5	5	5	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5
33	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	3	5	4	4	5	4	2	2	3	4	3	5	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	3	2	2	3	3	5	5	4	4	4
36	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	2	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4
38	4	4	4	4	2	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
42	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
43	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	1	3	4	5	3	2	2	2	2
44	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3
45	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2
46	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4
47	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4
48	2	2	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	2	4	2
49	3	3	1	1	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	1	1	3	4	4	4	2	3	3	4
50	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2
51	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
52	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5
56	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	1	5	1	3	5	3	3	3
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5
59	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5	4	4	5	4	2	2	3	4	3	5	4	4	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	3	2	2	3	3	5	5	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4
63	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4

64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
66	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
67	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
68	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	1	3	4	5	3	2	2	2	2
69	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3
70	2	3	2	1	2	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2
71	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4
72	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4
73	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	2	4	2
74	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	1	1	3	4	4	4	2	3	3	4
75	4	4	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2
76	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	4	5	2	4	5	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2
78	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	2	1	4	4	2	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2
79	5	5	4	5	3	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3
80	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4
81	5	5	3	5	3	3	3	4	4	1	3	3	1	5	1	3	5	3	3	3	3	3	1	5	1
82	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	2	2	3
83	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3
84	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	3	5	4	4	5	4	2	2	3	4
85	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	5	5	4	4	4	3	2	2	3	3
86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3
87	5	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2
88	5	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
91	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
93	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	5	1	3	4	5	3	2	2	2	2	5	1	3	4	5
94	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1
95	4	4	4	4	4	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2
96	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2

97	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4
98	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2
99	4	4	4	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	4	4	4	2	3	3	4	1	1	3	4	4
100	2	2	2	2	1	4	3	2	2	3	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5

Leyenda:

Dimensiones:

1. Fiabilidad

2. Capacidad de respuesta

3. Seguridad

4. Empatía

5. Aspectos tangibles