



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de  
una red de salud, Loreto, 2021.**

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

**AUTOR:**

Alvarado Huayunga, Alex Dany ([orcid.org/0000-0002-3414-4710](https://orcid.org/0000-0002-3414-4710))

**ASESOR:**

Dr. Merino Nuñez, Mirko ([orcid.org/0000-0002-8820-6382](https://orcid.org/0000-0002-8820-6382))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado.

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente estudio lo dedico a Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo por ser mi constante e inagotable fuente de inspiración.

A mi familia por el apoyo y la fortaleza que me brindan en la realización de mis propósitos personales y profesionales.

A mi hermana Sonia Isabel Ubaldina, que no se encuentra viva físicamente, porque su valiente historia de vida es fuente fresca de inspiración en la realización de mis propósitos personales y profesionales.

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a Dios por la vida que me otorga y por cada una de sus bendiciones.

A todos los docentes, asesores y colaboradores que han sido parte en la construcción de este trabajo de investigación.

Expreso mi profundo agradecimiento a mis padres por sus valiosos consejos que me han ayudado en mi crecimiento profesional, personal y espiritual.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variable y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Ficha Técnica del Primer Instrumento	24
<b>Tabla 2</b> Ficha Técnica del Segundo Instrumento	25
<b>Tabla 3</b> Valoración de la Variable GE	29
<b>Tabla 4</b> Valoración de la Variable GP	30
<b>Tabla 5</b> Resultados de Correlación de la V1 y la V2	31
<b>Tabla 6</b> Correlación de la V1 y la D1 de la V2	32
<b>Tabla 7</b> Correlación de la V1 y la D2 de la V2	33
<b>Tabla 8</b> Correlación de la V1 y la D3 de la V2	34
<b>Tabla 9</b> Correlación de la V1 y la D4 de la V2	35

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021.

Asimismo, se desarrolló bajo una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativa, de diseño no experimental y de clasificación transversal, y se utilizó el método hipotético – deductivo. En cuanto a la población objetivo estuvo compuesta por un total de 77 servidores civiles, de los cuales se extrajo una muestra de 64 servidores civiles de una red de salud. En cuanto al levantamiento de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Las preguntas que conformaron el cuestionario fueron elaboradas asegurando la vinculación de las preguntas con los indicadores de evaluación de cada dimensión y de cada variable.

Finalmente, se logró determinar estadísticamente y a través del coeficiente de correlación de Pearson, que el gobierno electrónico influye significativamente en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021, con un valor de correlación de 0,574 en el rango de 0 a 1 y además, con un nivel alto de significación bilateral ( $0,000 < 0,01$ ), lo que indica que todas las TIC que se han venido implementando en la institución, constituyen un factor influyente en la mejora de la gestión pública en sus dimensiones estratégica, económica, operativa y social.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, gestión pública y TIC

## Abstract

The main objective of this study was: To determine the influence of electronic government in the public management of a Health Network, Loreto, 2021.

Likewise, it was developed under an applied type methodology, quantitative approach, explanatory level, non-experimental design and cross-sectional classification, and the hypothetical-deductive method was obtained. As for the target population, it was made up of a total of 77 civil servants, from which a sample of 64 civil servants from a Health Network was extracted. Regarding the collection of information, the survey was taken as a technique and the questionnaire was taken as an instrument. The questions that made up the questionnaire were elaborated ensuring the connection of the questions with the evaluation indicators of each dimension and each variable.

Finally, it will be determined statistically and through the Pearson correlation coefficient, that the electronic government significantly influences the Public Management of a Health Network, Loreto, 2021, with a correlation value of 0.574 in the range from 0 to 1 and also , with a high level of bilateral significance ( $0.000 < 0.01$ ), which indicates that all the ICTs that have been implemented in the institution, constituting a determining factor in the improvement of public management in its strategic, economic, operational and social.

**Keywords:** Electronic government, public management and ICT

## I. INTRODUCCIÓN

En diferentes países latinoamericanos, a través de sus autoridades han apostado por construir un estado moderno y eficiente para lo cual han aprovechado al máximo el potencial de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) a fin de mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía, llegando a tener una gran importancia en la organización del estado y la sociedad (Cattafi et al., 2006). Los estados latinoamericanos, en este tiempo de pandemia producido por la enfermedad del Covid-19, están siendo puestos a prueba en términos de funcionamiento de los procesos administrativos y de las prestaciones de servicios públicos, sin embargo, no todos tienen la capacidad de resiliencia frente a los cambios que supone la crisis sanitaria, social y económica, tal es así que Katz et al. (2020) refirieron que hay algunas naciones latinoamericanas que están mejor posicionadas en afrontar la disrupción, debido al trabajo de años en el progreso del gobierno electrónico, como son los países de Chile, Uruguay, México, Brasil y Argentina.

En el Perú, también se han hecho esfuerzos a través de leyes y políticas públicas para impulsar la construcción de un estado moderno y eficiente apoyado en las TIC, tal es así, que estos esfuerzos le han permitido al Perú ubicarse en el lugar 71 de 193 países en el ranking de índice mundial de desarrollo de gobierno electrónico (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021). Los cambios en la ciudadanía peruana guiados por los nuevos patrones tecnológicos y comunicacionales, ha facilitado que los gobiernos inserten estos cambios en sus procesos administrativos y en la forma de relacionarse con la ciudadanía. Estos cambios se encuentran alineados con el enfoque moderno de la administración del estado del modelo propuesto por la Nueva Gestión Pública (NGP), eliminando la gestión estatal tradicional, buscando eliminar la burocracia y en la dirección de aumentar la eficacia y la creación de valor público (PCM, 2013).

En este sentido, la red de salud ha implementado una serie de TIC, con el objetivo de aumentar la transparencia, la eficiencia, y la participación de la ciudadanía. Actualmente, se encuentran implementadas una serie de sistemas de información, tales como: SIGA, SIAF, sistema de trámite documentario,



portal web institucional, sistema de vales y el sistema de monitoreo de niños y gestantes. La implementación de estos sistemas de información busca mejorar procedimientos y trámites administrativos, además busca mejorar las relaciones con la ciudadanía y con otras instituciones en el marco de la modernización de la gestión pública. No obstante, a pesar de que se vienen implementando las TIC en la institución, existe la percepción por parte de algunos trabajadores que ciertas TIC no están aportando la agilidad y eficacia esperada.

Tal es así que, si no se toman las acciones oportunas en mejorar la gobernanza de las TIC, la institución seguirá obteniendo resultados desfavorables, contrarios a incrementar la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana en procedimientos y trámites dentro de la gestión pública de la institución.

Por lo antes presentado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021?, así también, se planteó interrogantes específicas: ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la dimensión estratégica de la gestión pública?, ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la dimensión económica de la gestión pública?, ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la dimensión operativa de la gestión pública? y ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la dimensión social de la gestión pública?.

Asimismo, el presente estudio posee una justificación a nivel teórico, porque el trabajo permitió consolidar de manera descriptiva las definiciones y las teorías obtenidas de diversas posturas tanto de la variable gobierno electrónico y de la variable gestión pública, así también, se aporta al conocimiento a partir de las variables, la unidad de análisis y los resultados obtenidos, que la aplicación de las TIC impacta positivamente en la mejora de la gestión pública. A nivel práctico, las conclusiones y recomendaciones resultantes del presente estudio, constituyen información relevante y de mucha importancia para las unidades ejecutoras del sector Salud, puesto que se determinó que el uso de las TIC influye significativamente en el grupo de acciones que realiza la institución en el logro de sus fines, metas y objetivos.

También, los resultados de la investigación permitieron conocer el aporte real que ofrece las TIC implementadas en la gestión pública de una red de salud. Además, los resultados obtenidos en el presente estudio constituyen información relevante y de mucha importancia para la elaboración del plan estratégico y operativo de gobierno electrónico en la institución. Así también, posee una justificación a nivel metodológico, ya que el presente estudio se construyó de forma secuencial a fin de construir nuevos conocimientos a través del uso del método científico, esto permitió desarrollar coherentemente la investigación en obtener las conclusiones y recomendaciones.

Por otra parte, el objetivo general del presente estudio fue: determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021; mientras que, de manera específica se tiene: determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión estratégica de la gestión pública, determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión económica de la gestión pública, determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión operativa de la gestión pública y determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión social de la gestión pública.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del conjunto de estudios previos realizados a nivel internacional, se tiene a Barragán (2019) que tuvo como objetivo determinar los principales componentes que repercuten en la adopción del gobierno electrónico para fomentar la participación ciudadana y la transparencia en las gestiones públicas en el Ecuador; donde aplicó una metodología de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Utilizó la encuesta como técnica de investigación. En cuanto a la población de estudio, estuvo integrado por los habitantes de siete ciudades del Ecuador. Los resultados revelaron que, entre los componentes de participación ciudadana y los componentes de transparencia, existe una fuerte vinculación con los componentes que repercuten en los usuarios en la adopción de las TIC, asimismo, concluye que, de las componentes asociadas a la participación ciudadana y a la transparencia, los usuarios consideraron relevante el uso de las TIC, en actividades que se encuentren vinculadas a la fiscalización o vigilancia de las administraciones públicas del Ecuador. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información sobre los componentes que repercuten en la adopción de las TIC en la administración pública específicamente en los procesos de participación ciudadana y de transparencia.

También, Lizardo (2018) se planteó como objetivo determinar la conexión existente entre el desarrollo del gobierno electrónico con la apreciación de corrupción por parte de los ciudadanos latinoamericanos; donde aplicó una metodología del tipo no experimental cuantitativo y con un alcance explicativo. En cuanto a la población objetivo del estudio, estuvo constituido por 18 países latinoamericanos. Los resultados revelaron, con un coeficiente de correlación de 0.623, si los países de Latinoamérica implementan el gobierno electrónico con todo su potencial, se reduciría significativamente la percepción negativa que tienen respecto a la corrupción en 2.68 puntos (de 0 al 10 en una escala). El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información referente al grado de relación del GE sobre la percepción de la corrupción dentro de la GP, por parte de los ciudadanos.

Por su parte, Tirenti (2019) determinó como objetivo identificar las posibles contribuciones del gobierno electrónico para apoyar la transparencia gubernamental a través del sistema GDE, en los años 2016-2019 en Argentina; donde adopto un enfoque cualitativo con un enfoque evaluativo. Utilizó entrevistas y análisis de documentos como técnicas de investigación. Los resultados revelan que la implementación del sistema GDE, conllevó al logro de significativas contribuciones en favor de la transparencia y que además posee las adecuadas condiciones a fin de materializar significativas oportunidades de mejora, especialmente en los ámbitos de control externo y de acceso a la información de índole pública. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información referente a los beneficios que otorga el GE en favor de la transparencia en la GP.

De la misma forma, Robayo (2017) sostuvo como objetivo analizar la trascendencia del Plan Nacional de gobierno electrónico (PNGE) obtenida en los años 2014 al 2016 en el país de Ecuador; donde aplicó una metodología de tipo documental. Utilizó el análisis documental como técnica de estudio. Los resultados revelan que el PNGE si tuvo trascendencia positiva, debido a que obtuvo cumplimientos mayores al 50%, ubicando al país de Ecuador en el nivel avanzado con una proyección favorable hacia el nivel transaccional. Todo esto indica que han sido acertadas todas las decisiones tomadas en el marco del gobierno Electrónico. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información relevante en la puesta en marcha del GE en el sector público.

Al mismo tiempo, Sepúlveda (2017) determinó como objetivo evaluar la implicancia del gobierno electrónico en el incremento de las brechas digitales a partir de la detección y valoración de las variables que incrementen la posibilidad de que los ciudadanos usen todos los servicios ligados al gobierno electrónico local en el país de Chile; donde aplicó una metodología de tipo explicativo de carácter cuantitativo. Utilizó la encuesta como técnica de investigación. Los resultados revelaron que el nivel de instrucción de las personas es una variable importante al momento de manejar las plataformas digitales, lo que tiene correlato con el manejo del internet y su conocimiento en la búsqueda o construcción de información, asimismo, concluye que el nivel

socioeconómico de las familias es una variable importante que determina el acceso a internet y a los equipos tecnológicos. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información relevante sobre las variables a tener en cuenta en la implementación del GE.

Las tesis internacionales, antes referidas, aportan diferentes aspectos a tomar en consideración en la construcción de la presente investigación. En esa misma línea, a continuación, se presentan las tesis del ámbito nacional:

Entre las tesis nacionales se tiene a Aedo (2022) cuyo objetivo fue determinar cómo incide el gobierno electrónico en la gestión pública en el ámbito de la planificación del Gore Cusco; donde adopto una metodología del tipo del enfoque cuantitativo aplicado. Los resultados manifestaron que el 50% de los colaboradores encuestados señalaron que en la oficina de planificación casi siempre se utiliza las TIC en el desenvolvimiento de sus actividades, asimismo, a partir de los resultados, el investigador afirma que concurre una relación de correlación moderadamente positiva entre el gobierno electrónico y la gestión pública, asimismo, concluye que hay una proporcionalidad directa entre ambas variables. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información sobre la conexión que existe entre el GE con la GP.

Además, Infante (2019) se propuso como objetivo encontrar cómo se relaciona el gobierno electrónico con la gestión administrativa de la Procuraduría Pública del RENIEC en Lima; en su estudio aplicó y diseñó una metodología de tipo básico de diseño no experimental – transversal. Los resultados revelaron que efectivamente el GE se relaciona de un modo importante con la gestión administrativa, por cuanto, la cantidad de ancho de banda y el nivel de sencillez en el acceso a los documentos se vincula de un modo importante con la gestión administrativa de la Procuraduría Pública del RENIEC. La contribución que generó a mi investigación es la de proporcionar información sobre los factores que relacionan el GE con la GP.

Así mismo, Calmett (2021) tuvo el objetivo encontrar y valorar la influencia del gobierno electrónico en el progreso de la gestión pública de la Municipalidad en Islay; donde aplicó una metodología de tipo Cuantitativo de

nivel relacional. Los resultados revelaron que el GE influye positivamente en la mejora de la GP, asimismo, influye significativamente en el progreso del acceso a la información, en el progreso de la transparencia, en el progreso de la participación ciudadana, en el progreso de los trámites y en el progreso de las operaciones puestas al servicio de la ciudadanía. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información sobre la influencia que tiene el GE en el progreso de la GP a nivel de los servicios públicos, acceso a información pública, transparencia de la gestión administrativa y participación ciudadana.

Se agrega que Meléndez (2018) se planteó como finalidad de estudio encontrar la conexión que existe entre el gobierno electrónico y la participación de la ciudadana en la Municipalidad de la ciudad Máncora; referente a la metodología de estudio, se trató de una investigación de tipo no experimental de enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron que es inexistente relación entre las dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación del GE con la participación de la ciudadana, asimismo, obtuvo que el 34.1% de la población encuestada, consideraron como deficiente la aplicación del GE, en tanto el 54.3% consideraron que, en Máncora, la participación ciudadana es regular. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información relevante sobre los componentes del GE que fueron evaluados.

Por último, Simón (2018) se trazó como objetivo encontrar y valorar los componentes del gobierno electrónico que inciden en la gestión administrativa de la Municipalidad en el centro poblado Yanacancha; donde adoptó una metodología de tipo básica de nivel descriptivo – explicativa. Los resultados revelaron que efectivamente si existe incidencia importante entre el GE y la GP en la municipalidad, asimismo, concluye que una gestión administrativa depende de las dimensiones interna, externa y relacional, asimismo, concluye que no existe una influencia significativa entre los factores externos y la administración pública de una Municipalidad en Yanacancha. El aporte que generó a mi investigación es la de proporcionar información sobre las dimensiones del GE y las dimensiones de las GP que fueron evaluados.

Por otro lado, se recurre a diferentes autores que desarrollan el sustento teórico de la variable gobierno electrónico (GE), del mismo modo se recurre a los distintos autores que definen la variable GE y sus dimensiones.

Backus (2001) estimó que el gobierno electrónico y la democracia electrónica constituyen las dos dimensiones de la gobernanza electrónica. La Gobernanza electrónica se precisa como la aplicación de medios electrónicos en la interacción gobierno - ciudadanos y gobierno - empresas, así como en las operaciones internas del gobierno a fin de simplificar y mejorar los aspectos democráticos, gubernamentales y empresariales de la Gobernanza. De modo que la gobernanza electrónica se edifica desde una dimensión operativa como el gobierno electrónico y desde una dimensión paradigmática como la democracia electrónica, que hace referencia a la conexión entre el gobierno y los ciudadanos.

Asimismo, Gartner Group (2000) refirió que la gobernanza electrónica, se desarrolla desde la perspectiva evolutiva, que parte desde la fase de presencia, en la que el gobierno se sitúa en la web como proveedor de información a la ciudadanía y que pasa por la fase de interacción, donde el gobierno hace uso de herramientas tecnológicas para brindar información, recibir opiniones y responder a la ciudadanía y que pasa por la fase de transacción, donde se concretan trámites en línea a través de las páginas del gobierno y que llega a la fase de transformación, donde el gobierno crea una integración total de los servicios para brindar servicios más personalizados a la ciudadanía.

Es así, que la postura evolutiva, se basa en la progresión eventual de la modernidad, en la que se cree que todos los casos de gobiernos a nivel mundial se están moviendo simultáneamente hacia la sociedad digital.

Por su parte, Okot-UMA (2000) definió al gobierno electrónico en términos de la buena gobernabilidad, como un enfoque que en la actualidad lo vienen utilizando los gobiernos líderes en referencia al paradigma de la NGP, y otros gobiernos líderes en referencia a una gestión enfocada en el bienestar del ciudadano.

Sobre lo referido por Okot-UMA (2000) resulta interesante lo que planteó sobre el papel que debe ejercer el gobernante como propiciador de las condiciones a fin de que los ciudadanos se fortalezcan y colaboren de forma más activa en los asuntos de la administración pública.

Criado et al. (2002) elaboraron una propuesta teórica sobre gobierno electrónico, en donde plantean como sustento central, a las ideas referentes a Gobernanza Pública y la NGP. Así como las teorías que plantean Backus y Okot-UMA, las formulaciones en los que se basaron Criado Grande et al. (2002) fueron creados desde una posición neoliberal en la que los propósitos para desplegar el gobierno electrónico están condicionados por los intereses del mercado.

Con respecto a la variable gobierno electrónico, Salvador (2002) precisó que esta variable está compuesta por cuatro (4) dimensiones: la interna, la externa, la relacional y la promoción; las cuales se vinculan de diferentes formas con las operaciones de entrega de servicios públicos. Se procedió a describir cada una de las dimensiones a fin de entender su significado e implicancia.

La dimensión interna es donde se destaca la utilización de las TIC como una palanca de cambio transformador en el funcionamiento interno y en la organización interna de la administración pública (Armas y Armas, 2011). Por otra parte, Tubella y Vilaseca (2005) indicaron que el aspecto interno se refiere a la aplicación de diversas herramientas tecnológicas en el gobierno interno, todo esto con la finalidad de hacer más eficiente la organización.

La dimensión externa está ligado a la prestación de servicios públicos y a la capacidad del gobierno para interactuar con los ciudadanos a través de las TIC. En la dimensión externa, el exponente más resaltante son las páginas web, sin embargo, existen los foros de discusión, chat en línea y las votaciones en línea como otros mecanismos de aplicación (Armas y Armas, 2011).

La dimensión relacional destaca el empleo de las TIC a fin de facilitar las relaciones del gobierno con otras entidades ya sean públicas o privadas que contribuyen a proveer bienes y/o servicios públicos, eso incluye la construcción



de infraestructuras, la provisión de suministros o las actividades de consultoría, entre otros, esto con el objetivo de mejorar y generar nuevos procesos (Armas y Armas, 2011).

La dimensión de promoción es todo lo referido al desarrollo de una cultura ajustada a los nuevos desafíos que trae consigo la aplicación de las TIC y al desarrollo del conjunto de elementos tecnológicos y de los equipos esenciales para facilitar el acceso y la divulgación de las potencialidades y de las nuevas prestaciones de servicio (Armas y Armas, 2011).

En cuanto a la definición conceptual de la variable gobierno electrónico, es necesario considerar las definiciones de los siguientes autores:

Miftahul et al. (2020) definieron el gobierno electrónico como un proceso del poder ejecutivo destinado a renovar y reforzar la capacidad ejecutiva y así instaurar un gobierno más responsable y eficiente.

Des mismo modo, Yudhistyra y Nugroho (2014) definieron el gobierno electrónico como la utilización de la tecnología digital para transformar las actividades gubernamentales, donde su finalidad es mejorar la eficacia y la eficiencia en las prestaciones públicas.

Por su parte, los autores Villoria y Ramírez (2013) definieron el gobierno Electrónico como la utilización de las TIC con la finalidad de construir un gobierno que permita solucionar las exigencias de la ciudadanía.

Por otro lado, se recurre a diferentes autores que desarrollan el sustento teórico de la variable gestión pública, del mismo modo se recurre a los distintos autores que definen la variable gestión pública y sus dimensiones.

La Nueva Gestión Pública (NGP) se dio a conocer fuertemente en todo el mundo como piedra angular para desarrollar el cambio y modernizar las administraciones estatales, en países con prácticas institucionales tan diversas como Australia, EE.UU., Francia, Reino Unido, Suecia, incluidos países latinoamericanos. Como parte de la corriente de la NGP, hay algunas ideas que vienen trascendiendo en las administraciones públicas como el modelo gerencial de eficiencia y control en las acciones públicas y el énfasis en mejorar

los atributos de los productos o servicios a fin de mejorar la calidad de los mismos (Waissbluth, 2018).

La NGP está planteada como una opción al modelo burocrático rígido, a la gestión tradicional y está abocado a la búsqueda de generar valor público y a las búsquedas de una mayor eficiencia y eficacia (Moore, 2006). Hughes (2003) mencionó que la NGP debe innovarse y pasar de una administración tradicional donde solo se realizan actividades a una gestión pública enfocada a obtener resultados esperados, lo cual es necesario emplear técnicas e instrumentos que contribuyan a mejorar la actuación administrativa pública en el conforme logro objetivos institucionales. Reafirmando lo dicho por Hughes, Muñoz (2007) sostuvo que la NGP está orientada principalmente al desempeño y a los resultados.

Al respecto, Bonina y Lepore (2005) mencionaron las características de la NGP, las cuales son: la búsqueda constante de mejorar la capacidad de producir; el uso de estímulos en el gobierno; una firme inclinación al servicio; más descentralización; plena capacidad del gobierno para elaborar y monitorear políticas públicas; un fuerte enfoque en la rendición de cuentas basada en resultados. En estas ideas centrales, como se puede ver, el uso de las TIC está implícito en estos conceptos.

En el sentido de la NGP, el gobierno electrónico se opone a la administración pública tradicional y aplica los enfoques de la NGP a la práctica. En la misma línea, la investigación de la ONU, sostiene lo siguiente: al brindar acceso a la sostenibilidad económica, el gobierno electrónico contribuye a la eficiencia y eficacia del gobierno para el crecimiento y el desarrollo, avanzando hacia ideas de gobierno integrado. Las jerarquías y la burocracia deben transformarse en un sistema de integración horizontal que permita centrarse en el cliente y aumente el nivel de transparencia y responsabilidad a fin de buscar soluciones sostenibles en la prestación de servicios públicos (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2012). Por su parte Nye (2002) refirió que, en lugar de reforzar la centralización y la burocracia, las nuevas TIC han tendido a fomentar organizaciones en red, nuevos tipos de comunidad y demandas de diferentes roles en la gestión estatal.

Así también, desde un punto de vista conceptual, las TIC dan paso al cambio institucional, pues el diseño y uso de Internet dentro de la administración pública es fuente de negociación cuyos resultados tienen implicaciones de autoridad, poder y distribución de recursos (Fountain y Osorio-Urzuá, 2001). Además, estos cambios contribuyen a aumentar el nivel de satisfacción de la población, así como la aceptación del sector público (Fundación Bertelsmann, 2002).

Finalmente, implementar el gobierno electrónico según la lógica trazada por la NGP implica cambios en la gestión y organización de los órganos administrativos. Por ello, el análisis del entorno es exigente sin sobrevalorar el aporte de la tecnología sobre variables más pertinentes y considerar que para obtener las reformas en la gestión pública el mayor generador de cambio recae sobre los responsables públicos (Criado et al., 2002).

Con respecto a la variable gestión pública, según Alarcón et al. (2020) debe abordarse en cuatro (4) dimensiones: la estratégica, la económica, la operativa, y la social; que se vinculan de diversas formas a las prestaciones de los servicios públicos, en ese sentido, se procederá a describir cada una de las dimensiones a fin de entender su significado e implicancia.

La dimensión estratégica abarca una gama de objetivos y direcciones estratégicas basadas en el conocimiento de las exigencias de la sociedad civil para la formulación de políticas de carácter público, la toma de decisiones y la adopción de procesos que generen cambios en la sociedad en diferentes escalas de tiempo (Alarcón et al., 2020).

La dimensión económica se refiere a la capacidad de usar y administrar los recursos de manera efectiva en función de los resultados esperados, la respuesta a la demanda, el valor público y el desarrollo socioeconómico. Recoge las implicancias de las actividades económicas y la riqueza que se crea a partir del aprovechamiento de las potencialidades de origen interno en el contexto de la elaboración de presupuestos, la participación de los actores de producción y servicios, así como en la gestión de recursos (Alarcón et al., 2020).

La dimensión operativa se expresa en asegurar que las actividades administrativas desempeñen sus funciones mediante la utilización de sistemas de gestión, dirección y documentación de los procesos de la organización, reglamentados o no, y la estrategia junto con la implementación de acciones prácticas para obtener las metas establecidas y procedimientos a fin de acrecentar la eficiencia de la gestión (Alarcón et al., 2020).

La dimensión social refleja los cambios generados en la sociedad a efecto de la provisión de servicios prestados y de productos entregados, que favorecen al desarrollo de la sociedad de una forma integral. Establece claramente que las instituciones estatales existen para cubrir las expectativas y necesidades sociales como objetivo principal de su gestión (Alarcón et al., 2020).

Referente a la definición conceptual de la variable gestión pública se toma en consideración las definiciones de los siguientes autores:

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (SGPCM, 2013) refirió que la gestión pública moderna: es la gestión de resultados al servicio de la sociedad que involucra a funcionarios competentes y afanosos en entender las necesidades sociales e implementar procesos tanto de producción como de apoyo en todos los niveles de gobierno, con capacidad de convertir insumos en productos que satisfagan a los ciudadanos, garanticen sus derechos y al menor costo posible.

Sánchez (2001) refirió que la gestión pública es el conjunto de tácticas y disposiciones que son implementadas con la finalidad de administrar de forma más eficiente y eficaz los recursos financieros y no financieros del estado, que busca permanentemente que estos recursos se utilicen de la mejor forma en favor de la ciudadanía y así alcanzar el desarrollo integral del estado.

Asimismo, los autores Les y Sue (1989) refirieron que la gestión pública es un conjunto de acciones que ejecuta el estado, con la finalidad de solucionar las necesidades de la ciudadanía, proyectando servicios de calidad, mejorando la calidad de vida y sumando esfuerzos con otras instancias estatales y en base a los procedimientos, normas y reglamentos establecidos.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El presente estudio fue de tipo aplicada. Murillo (2008) sostiene que el tipo de investigación aplicada busca aplicar o utilizar conocimientos previamente adquiridos para así generar otros conocimientos a través de la investigación. Así también, el estudio se realizó desde un enfoque cuantitativo y con un alcance explicativo.

En cuanto al diseño del estudio fue no experimental, ya que las manifestaciones fueron observadas tal como ocurren en su medio natural, y luego analizadas, sin maniobrar intencionalmente las variables de estudio (Hernández et al., 2014). Asimismo, el diseño no experimental, será de clasificación transversal porque los datos fueron recolectados en un tiempo específico, en un solo momento (Hernández et al., 2014).

#### **3.2. Variable y operacionalización**

**Variable Independiente: gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual**

La Organización de los estados americanos [OEA] (2022) definió el gobierno electrónico como la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a las funciones del sector público destinadas a mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación pública.

##### **Definición operacional**

El gobierno electrónico en una red de salud, fue evaluado a través de sus dimensiones como el interno, externo, relacional y promoción, en donde se utilizó el cuestionario como instrumento basado en la escala de evaluación de Likert (Armas y Armas, 2011).

##### **Indicadores**

Los indicadores estuvieron definidos por dimensiones y contribuyeron en la valoración de la variable, las cuales fueron las siguientes: nivel de

compromiso en la informatización institucional, nivel de uso aplicativos informáticos, nivel de contribución de las TIC en la eficiencia, nivel de utilidad de las innovaciones tecnológicas, nivel de disponibilidad de equipos y aplicativos informáticos que permiten prestar servicios, nivel de disponibilidad de aplicativos informáticos que permiten informar a la ciudadanía, nivel de uso de aplicativos informáticos que permiten comunicarse con otras instituciones, nivel de uso de aplicativos informáticos que permiten comunicarse con la ciudadanía, nivel de disponibilidad de equipos informáticos y nivel de conocimiento en el uso de equipos y aplicativos.

### **Variable Dependente: gestión pública**

#### **Definición conceptual**

La SGPCM (2013) definió la gestión pública como la gestión que se centra en el resultado del servicio al público y que independientemente del nivel de gobierno, los servidores públicos se comprometen a comprender los principales problemas que enfrenta la sociedad con capacidad de convertir los insumos en productos a fin de maximizar la satisfacción de los ciudadanos al menor costo posible.

#### **Definición operacional**

La gestión pública en una red de salud, fue evaluada a través de sus dimensiones como la estratégica, operativa, económica y social, en donde se utilizó el cuestionario como instrumento basado en la escala de evaluación de Likert (Alarcón et al., 2020).

#### **Indicadores**

Los indicadores estuvieron definidos por dimensiones y contribuyeron en la valoración de la variable, las cuales fueron las siguientes: nivel de implementación de planes y programas, nivel de disponibilidad de información oportuna y confiable en la toma de decisiones, nivel de eficacia en la distribución de recursos, nivel de eficacia en el empleo de recursos, nivel de agilidad de los sistemas de gestión, orientación y documentación, nivel de eficacia de sistemas de gestión, orientación y documentación, nivel de

participación ciudadana en propuestas y soluciones, nivel de oportunidad en la atención a la ciudadanía y el nivel de cumplimiento en la difusión de la información establecido en la Ley N° 27806.

### **Escala de medición**

En el presente estudio se tuvo como opciones de respuestas según las establecidas por escala de Likert, ésta escala de calificación se organiza de la siguiente manera: [1] Nunca, [2] Casi nunca, [3] A veces, [4] Casi siempre, [5] Siempre.

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

McClave et al. (2013) afirmaron que la población es un conjunto de elementos, generalmente personas, objetos, transacciones o eventos donde se quiere estudiar y así también, definen la muestra como un grupo de elementos que derivan de una población.

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo constituida por un total de 77 servidores civiles de una red de salud.

#### **Criterios de inclusión**

En el desarrollo de esta investigación, se estableció las características de los participantes a fin de considerar su participación en el presente estudio: servidores civiles que vienen laborando en una red de salud y los servidores civiles con la predisposición de contestar a las preguntas de los cuestionarios.

#### **Criterios de exclusión**

En el desarrollo de esta investigación, se estableció las características de los participantes a fin de no considerar su participación en el presente estudio: servidores civiles que no vienen laborando en una red de salud y los servidores civiles que no tengan la predisposición de contestar a las preguntas de los cuestionarios.

### 3.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra en la presente investigación, estuvo compuesta por un total de 64 servidores civiles de una red de salud.

### 3.3.3. Muestreo

Para obtener el valor de la muestra del presente estudio, se aplicó la técnica de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, al optar por esta técnica de muestreo, la muestra puede estar conformada por cualquier elemento de la población del estudio (Hernández et al., 2014).

### 3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los servidores civiles de una red de salud.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnica

En las actividades de levantamiento de información se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta viene a ser la técnica por el cual se obtienen los datos, a través de interrogantes elaboradas dirigidas al objeto de estudio (López y Fachelli, 2015).

### 3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Las preguntas que conformaron el cuestionario fueron elaborados asegurando la vinculación de las preguntas con los indicadores de evaluación de cada dimensión y de cada variable.

### Tabla 1

#### *Ficha Técnica del Primer Instrumento*

<b>Datos importantes del primer instrumento</b>	
Nombre del cuestionario	Gobierno electrónico.
Objetivo del cuestionario	Evaluar el gobierno electrónico en una red de salud.



Autor	Alex Dany Alvarado Huayunga.
Elaboración	Propia del autor.
Gestión del cuestionario	Individual.
Tiempo de duración	10 minutos.
Objeto de estudio	Servidores civiles de una red de salud.
Escala valorativa	[1] Nunca, [2] Casi nunca, [3] A veces, [4] Casi siempre, [5] Siempre.

## Tabla 2

### *Ficha Técnica del Segundo Instrumento*

<b>Datos importantes del segundo instrumento</b>	
Nombre del cuestionario	Gestión pública.
Objetivo del cuestionario	Evaluar la gestión pública en una red de salud.
Autor	Alex Dany Alvarado Huayunga.
Elaboración	Propia del autor.
Gestión del cuestionario	Individual.
Tiempo de duración	10 minutos.
Objeto de estudio	Servidores civiles de una red de salud.
Escala valorativa	[1] Nunca, [2] Casi nunca, [3] A veces, [4] Casi siempre, [5] Siempre.

### 3.4.3. Validez y confiabilidad

#### Validez

Para la garantizar la validez de los instrumentos de recojo de datos de la variable gobierno electrónico y de la variable gestión pública, se apeló a la colaboración de tres (3) profesionales expertos que verificaron y validaron los instrumentos. Los profesionales expertos después de la verificación y validación, procedieron a plasmar su firma garantizando la validez de los instrumentos.

## **Confiabilidad**

Los instrumentos del presente estudio, fueron sometidos a un proceso de confiabilidad, en ello se realizó una encuesta como parte de una prueba piloto a un grupo de 30 servidores civiles de una red de salud y con los datos conseguidos se procedió a calcular la confianza de las escalas del instrumento aplicando el Alfa de Cronbach, donde se logró encontrar y valorar que el instrumento de la variable gobierno electrónico tiene un nivel de confianza de 0.812, el cual es un nivel aceptable, del mismo modo, se determinó que el instrumento de la variable gestión pública tiene un nivel de confianza de 0.828, el cual es un nivel aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

Después de haber elaborado los instrumentos de evaluación del presente estudio, se procedió iniciar el desarrollo de validación de los instrumentos de mediante la evaluación de 3 profesionales expertos. Asimismo, se efectuó una prueba experimental a un grupo proporcional de la muestra para luego procesar los datos y así obtener el nivel de confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach.

En cuanto a la aplicación de las encuestas a los servidores civiles de una red de salud, en primer lugar, se solicitó oportunamente la autorización para la aplicación del instrumento al director ejecutivo de la institución y en segundo lugar, ya contando con autorización escrita por parte del director de la entidad, se procedió a realizar la encuesta, asimismo, se procedió a explicar la finalidad del cuestionario y en el tiempo que duró la realización de la encuesta, se absolvió las todas las consultas que surgieron de parte de los servidores civiles encuestados.

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

Después de aplicar las encuestas a los servidores civiles de una red de salud, se inició con los procedimientos para gestionar adecuadamente los datos conseguidos, a ello, en primer lugar, se insertó los datos conseguidos en el programa informático Microsoft Excel 2007 y en el programa estadístico IBM SPSS Statistics v24, en segundo lugar, se utilizó la estadística descriptiva en la

obtención de los reportes en tablas de frecuencias con resultados porcentuales y se procedió al análisis e interpretación de los resultados por variables y dimensiones, en tercer lugar, se realizó pruebas de normalidad a las variables y dimensiones por el método de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra estuvo compuesta por 64 servidores civiles, estos resultados permitieron determinar los métodos de correlación que se aplicaron y en cuarto lugar, se utilizó la estadística inferencial en las pruebas de correlación entre las variables y dimensiones de estudio con la finalidad de lograr objetivos planteados en la presente investigación.

Tal es así que, para la creación de las tablas de frecuencia de las variables y dimensiones de estudio, haciendo uso del aplicativo informático Microsoft Excel 2007, se elaboró una escala de valoración o baremo que estuvo compuesto por tres niveles: “Medio” en el rango de 20 a 47, “Bajo” en el rango de 48 a 74 y una calificación “Alto” en el rango de 75 a 100, lo cual permitió calificar el nivel de presencia del gobierno electrónico y de la gestión pública en una red de salud.

Finalmente, para la realización de las pruebas de correlación de las variables y dimensiones, haciendo uso del aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics v24, se procedió a realizar las pruebas de correlación de Pearson (V1, V2, D1, D2 y D4) y Spearman (D3) y se evaluó en un rango de correlación de 0 a 1 y en un rango de significación bilateral menor a 0,01.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este estudio se respetaron los lineamientos del código de ética de la UCV y los lineamientos de investigación. Además, la investigación se realizó estrictamente con fines de estudio, por lo que la información obtenida fue protegida y utilizada únicamente con fines académicos. Asimismo, el tratamiento de los datos se realizó sin alterar las respuestas conferidas por los participantes que integraron la muestra del presente estudio.

Tal es así que, en la aplicación del cuestionario se le preguntó a cada servidor civil si daba su consentimiento para poder utilizar la información

brindada, a lo cual todos dieron su aprobación con un “SI” respetando de esa forma la autonomía de los servidores civiles encuestados.

Finalmente, en cuanto al tratamiento de los datos se realizó respetando y conservando la integridad de cada respuesta vertida, lo cual permitió que los resultados del presente estudio sea el reflejo de las opiniones de los servidores civiles encuestados.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados de la variable gobierno electrónico (GE)

**Tabla 3**

*Valoración de la Variable GE*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	28	44%
Alto	35	55%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 3, se observa la valoración de la variable GE, de los cuales se tiene que el 2% de los servidores civiles encuestados refirió que el GE tiene una “baja” presencia en la institución, asimismo, el 44% refirió que el GE tiene una presencia en la institución y finalmente, el 55%, más de la mitad de los encuestados, refirió que el GE tiene una presencia “alta” en la institución; por tanto, se resalta que la mayor parte de los servidores civiles consideraron que el GE tiene una presencia “alta” a través de las dimensiones interna, externa, relacional y promoción en la red de salud.

## Resultados de la variable gestión pública (GP)

**Tabla 4**

*Valoración de la Variable GP*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	30	47%
Alto	34	53%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En la tabla 12, se observa la valoración de la variable GP, de los cuales se tiene que el 0% de los servidores civiles encuestados refirió que el GP tiene una “baja” presencia en la institución, asimismo, el 47% refirió que el GP tiene una presencia en la institución y finalmente, el 53%, más de la mitad de los encuestados, refirió que el GP tiene una presencia “alta” en la institución; por tanto, se resalta que la mayor parte de los servidores civiles consideraron que la GP tiene una presencia “alta” a través de las dimensiones estratégica, económica, operativa y social en la institución, también, se resalta que ninguno de los servidores civiles encuestados consideraron que existe una presencia nula de la gestión pública en la institución.

## Contrastación de hipótesis general y de las hipótesis específicas

En las pruebas de hipótesis, se estableció como criterio que todas las variables y dimensiones con distribución normal serán con la prueba de correlación de Pearson y para dimensión con distribución normal, serán con la prueba de correlación de Spearman.

### Contrastación de la hipótesis general

Para realizar la contrastación, se procedió a realizar una prueba de hipótesis a partir de los valores obtenidos de la prueba de correlación de Pearson en el aplicativo estadístico IBM SPSS, haciendo uso de los datos de la V1 y la V2.

### Hipótesis alternativa (HA)

**HA:** El GE influye significativamente en la GP de una red de salud, Loreto, 2021.

**Tabla 5**

*Resultados de Correlación de la V1 y la V2*

		Total_V1	Total_V2
	Correlación de Pearson	1	0,574**
Total_V1	Sig. (bilateral)		0,000
	N	64	64
	Correlación de Pearson	0,574**	1
Total_V2	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Nota:** En la tabla 23, se observa que existe una correlación de 0,574 en un rango de 0 a 1, esto indica que existe una correspondencia real entre la V1 y la V2, del mismo modo, se visualiza que tiene un alto grado de significancia bilateral ya que  $0,000 < 0,01$ , por ello, se concluyó que la variable V1 tiene una vinculación significativa con la V2. Por lo tanto, se aceptó la HA y se rechaza la H0.

## Contrastación de la primera hipótesis específica

Para realizar la contrastación, se procedió a realizar una prueba de hipótesis a partir de los valores obtenidos de la prueba de correlación de Pearson en el aplicativo estadístico SPSS, haciendo uso de los datos de la V1 y la D1 de la V2.

**HA:** El GE influye significativamente en la dimensión estratégica de la GP de una red de salud, Loreto, 2021.

**Tabla 6**

*Correlación de la V1 y la D1 de la V2*

		Total_V1	Total_V2
Total_V1	Correlación de Pearson	1	0,619**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	64	64
Total_D1_V2	Correlación de Pearson	0,619**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Nota:** En la tabla 24, se observa que existe una correlación de 0,619 en un rango de 0 a 1, esto indica que existe una correspondencia real entre la V1 y la D1 de la V2, del mismo modo, se visualiza que tiene un alto grado de significancia bilateral ya que  $0,000 < 0,01$ , por ello, se concluyó que la V1 tiene una vinculación significativa con la D1 de la V2. Por lo tanto, se aceptó la HA y se rechaza la H0.



## Contrastación de la segunda hipótesis específica

Para realizar la contrastación, se procedió a realizar una prueba de hipótesis a partir de los valores obtenidos de la prueba de correlación de Pearson en el aplicativo estadístico SPSS, haciendo uso de los datos de la V1 y la D2 de la V2.

**HA:** El GE influye significativamente en la dimensión económica de la GP de una red de salud, Loreto, 2021.

**Tabla 8**

*Correlación de la V1 y la D2 de la V2*

		Total_V1	Total_V2
	Correlación de Pearson	1	0,386**
Total_V1	Sig. (bilateral)		0,002
	N	64	64
	Correlación de Pearson	0,386**	1
Total_D2_V2	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Nota:** En la tabla 25, se observa que existe una correlación de 0,386 en un rango de 0 a 1, esto indica que existe una correspondencia real entre la V1 y la D2 de la V2, del mismo modo, se visualiza que tiene un alto grado de significancia bilateral ya que  $0,002 < 0,01$ , así pues, se concluyó que la V1 tiene una vinculación significativa con la D2 de la V2. Por lo tanto, se aceptó la HA y se rechaza la H0.

### Contrastación de la tercera hipótesis específica

Para realizar la contrastación, se procedió a realizar una prueba de hipótesis a partir de los valores obtenidos de la prueba de correlación de Spearman en el aplicativo estadístico SPSS, haciendo uso de los datos de la V1 y la D3 de la V2.

**HA:** El GE influye significativamente en la dimensión operativa de la GP de una red de salud, Loreto, 2021.

**Tabla 9**

*Correlación de la V1 y la D3 de la V2*

		Total_V1	Total_V2
	Coefficiente de Correlación	1,000	0,513**
Total_V1	Sig. (bilateral)		0,000
Rho de	N	64	64
Spearman	Coefficiente de Correlación	0,513**	1,000
Total_D3_V2	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Nota:** En la tabla 26, se observa que existe una correlación de 0,513 en un rango de 0 a 1, esto indica que existe una correspondencia real entre la V1 y la D3 de la V2, del mismo modo, se visualiza que tiene un alto grado de significancia bilateral ya que  $0,000 < 0,01$ , así pues, se concluyó que la V1 tiene una vinculación significativa con la D3 de la V2. Por lo tanto, se aceptó la HA y se rechaza la H0.

### Prueba de la cuarta hipótesis específica

Para realizar la contrastación, se procedió a realizar una prueba de hipótesis a partir de los valores obtenidos de la prueba de correlación de Spearman en el aplicativo estadístico SPSS, haciendo uso de los datos de la V1 y la D4 de la V2.

**HA:** El GE influye significativamente en la dimensión social de la GP de una red de salud, Loreto, 2021.

**Tabla 10**

*Correlación de la V1 y la D4 de la V2*

		Total_V1	Total_V2
Total_V1	Correlación de Pearson	1	0,474**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	64	64
Total_D4_V2	Correlación de Pearson	0,474**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Nota:** En la tabla 27, se observa que existe una correlación de 0,474 en un rango de 0 a 1, esto indica que existe una correspondencia real entre la V1 y la D4 de la V2, del mismo modo, se visualiza que tiene un alto grado de significancia bilateral ya que  $0,000 < 0,01$ , por ello, se concluyó que la V1 tiene una vinculación significativa con la D4 de la V2. Por lo tanto, se aceptó la HA y se rechaza la H0.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo principal: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021; para el logro del objetivo principal del estudio, se realizaron acciones como el procesamiento de datos para la obtención, análisis e interpretación de los resultados obtenidos de una muestra constituida por 64 servidores civiles.

Precisamente de los resultados obtenidos de la variable gobierno electrónico (GE), el 55% de los servidores civiles consideraron que el GE tiene una presencia “alta” en la institución. Referente a esta variable de estudio, se tomó en principal consideración la definición que estableció la OEA (2022) quien definió que el gobierno electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a las funciones del sector público destinadas a mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación pública. Así mismo, Salvador Serna (2002) refirió que el GE contiene cuatro (4) dimensiones: la interna, la externa, la relacional y la promoción; las cuales se vinculan de diferentes formas con los procedimientos de entrega de los servicios públicos. Así también, de los resultados de la primera dimensión, donde se destaca la utilización de las TIC como una palanca de cambio transformador en el funcionamiento interno y en la organización interna de la administración estatal, se logró valorar que, el 56% de los servidores civiles consideraron que el GE tiene una presencia “alta” en la institución a través de la dimensión interna, asimismo, de los resultados de la segunda dimensión, donde se destaca que la utilización de las TIC está ligado a la prestación de servicios públicos y la capacidad del gobierno para interactuar con los ciudadanos, se logró valorar que, el 64% de los servidores civiles consideraron que el GE tiene una presencia “alta” en la institución a través de la dimensión externa, en cuanto a los resultados de la tercera dimensión es donde se destaca el empleo de las TIC para posibilitar las relaciones del gobierno con otras entidades ya sean públicas o privadas que contribuyen a proveer bienes y/o servicios públicos, con el objetivo de mejorar y generar nuevos procesos, se logró valorar que, el 61% de los servidores civiles consideraron que el GE tiene una presencia “media” en la institución a través de la dimensión relacional y así también, de los resultados de la cuarta dimensión es donde se destaca todo lo

referido al desarrollo de una cultura ajustada a los nuevos desafíos que trae consigo la aplicación de las TIC y al desarrollo de la infraestructura tecnológica, se logró valorar que, el 55% de los servidores civiles consideraron que el GE tiene una presencia “media” en la institución a través de la dimensión promoción.

Asimismo, de los resultados obtenidos de la variable gestión pública (GP), el 53% de los servidores civiles consideraron que el GP tiene una presencia “alta” en la institución. Referente a esta variable de estudio, se tomó en principal consideración la definición que estableció la SGPCM (2013) como la gestión que se centra en el resultado del servicio al público y que independientemente del nivel de gobierno, los servidores públicos se comprometen a comprender los principales problemas que enfrenta la sociedad con capacidad de convertir los insumos en productos para maximizar la satisfacción de los ciudadanos al menor costo posible. Así mismo, Alarcón Barrero et al. (2020) indicaron que la GP debe abordarse en cuatro (4) dimensiones: la estratégica, la económica, la operativa, y la social; que se vinculan de diversas formas a las prestaciones de los servicios públicos. Así también, de los resultados de la primera dimensión, que abarca una gama de objetivos y direcciones estratégicas basadas en el conocimiento de las exigencias de la sociedad para la creación de políticas públicas, la toma de decisiones y para asumir procesos que generen cambios en la sociedad en diferentes escalas de tiempo, se logró valorar que, el 52% de los servidores civiles consideraron que la GP tiene una presencia “alta” en la institución a través de la dimensión estratégica, asimismo, de los resultados de la segunda dimensión, que se refiere a la capacidad de usar y disponer los recursos de manera efectiva en función de los resultados esperados, la respuesta a la demanda, el valor público y el desarrollo socioeconómico, se logró valorar que, el 50% de los servidores civiles consideraron que la GP tiene una presencia “alta” en la institución a través de la dimensión económica, en cuanto a los resultados de la tercera dimensión, que se expresa en asegurar que las actividades administrativas desempeñen sus funciones mediante la utilización de sistemas de gestión, dirección y documentación de los procesos, se logró valorar que, el 72% de los servidores civiles consideraron que la GP tiene una

presencia “alta” en la institución a través de la dimensión operativa y así también, de los resultados de la cuarta dimensión, que reflejan los cambios generados en la sociedad a efecto de la provisión de servicios prestados y de productos entregados, que favorecen al desarrollo de la sociedad de una forma integral, se logró valorar que, el 53% de los servidores civiles consideraron que la GP tiene una presencia “alta” en la institución a través de la dimensión social.

Todos los resultados de las variables y dimensiones antes mencionados, fueron de mucha utilidad para examinar y razonar los resultados derivados de la contratación de las hipótesis a partir de las pruebas de correlación bilateral que se realizaron entre las variables y las dimensiones de estudio.

En ese sentido, en referencia al objetivo principal del presente estudio, se logró determinar que el GE tiene influencia significativa en la GP de una red de salud, Loreto, 2021, en donde los resultados indican que la variable GE y la variable GP tienen un valor de correlación de 0,574 en el rango de 0 a 1 y además presentan un nivel alto de significación bilateral ( $0,000 < 0,01$ ), por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa general del estudio. Los resultados obtenidos conservan relación similar con los presentados por Aedo (2022) y Calmett (2021) quienes refirieron que el GE influye positivamente en la mejora de la GP y también guardan relación similar con el resultado obtenido por Infante (2019) quien concluyó que el GE se relaciona significativamente con la GP, así también, los resultados del presente estudio están alineados a la conclusión de Simón (2018) cuando refirió que la implementación y la interrelación de las TIC en la prestación de servicios influye significativamente en la gestión pública, sin embargo, en lo que no se coincidió fue que el obtuvo como resultado que la dimensión externa del GE tiene una influencia indirecta y poco significativa sobre la GP. Finalmente, se confirmó que la aplicación de las TIC en una red de salud, ya sea para la utilización de las TIC como una palanca de cambio transformador en el funcionamiento interno y en la organización interna de la institución, ya sea para la utilización de las TIC ligados a la prestación de servicios públicos, ya sea para la utilización de las TIC para posibilitar las relaciones del gobierno con otras entidades, ya sea para el desarrollo de una cultura ajustada a los nuevos desafíos que trae consigo la

aplicación de las TIC, todas estas formas aplicables del GE, generan influencia significativa de mejora en la GP en las dimensiones estratégica, económica, operacional y social.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se logró determinar que el GE tiene influencia significativa en la dimensión estratégica de la GP de una red de salud, Loreto, 2021, en donde los resultados indican que la variable GE y la dimensión estratégica de la variable GP tienen un valor de correlación de 0,619 en el rango de 0 a 1 y además presentan un nivel alto de significación bilateral ( $0,000 < 0,01$ ), por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa específica del estudio. Los resultados obtenidos conservan relación similar con los presentados por Aedo (2022) quien refirió que el GE influye en la dimensión estratégica de la GP. Finalmente, se confirmó que la aplicación de las TIC en una red de salud influye sobre en la GP específicamente en el conjunto de objetivos y direcciones estratégicas basadas en el conocimiento de las exigencias de la sociedad para la elaboración de políticas públicas, la toma de decisiones y para asumir procesos que generen cambios en la sociedad en diferentes escalas de tiempo.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se logró determinar que el GE tiene influencia significativa en la dimensión económica de la GP de una red de salud, Loreto, 2021, en donde los resultados indican que la variable GE y la dimensión económica de la variable GP tienen un valor de correlación de 0,386 en el rango de 0 a 1 y además presentan un nivel alto de significación bilateral ( $0,002 < 0,01$ ), por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa específica del estudio. Los resultados obtenidos conservan relación similar con los presentados por Aedo (2022) quien refirió que el GE influye en la dimensión económica de la GP. Finalmente, se confirmó que la aplicación de las TIC en una red de salud influye sobre en la GP específicamente en la capacidad de usar y administrar los recursos de manera efectiva en función de los resultados esperados, la respuesta a la demanda, el valor público y el desarrollo socioeconómico.

En referencia al tercer objetivo específico, se logró determinar que el GE tiene influencia significativa en la dimensión operativa de la GP de una red de

salud, Loreto, 2021, en donde los resultados indican que la variable GE y la dimensión operativa de la variable GP tienen un valor de correlación de 0,513 en el rango de 0 a 1 y además presentan un nivel alto de significación bilateral ( $0,000 < 0,01$ ), por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa específica del estudio. Los resultados obtenidos guardan relación similar con los presentados por Aedo (2022) quien refirió que el GE influye en la dimensión operativa de la GP. Finalmente, se confirmó que la aplicación de las TIC en la red de salud influye sobre en la GP específicamente en el conjunto de acciones que buscan asegurar que las actividades administrativas desempeñen sus funciones mediante la utilización de sistemas de gestión, dirección y documentación de los procesos.

En referencia al cuarto objetivo específico, se logró determinar que el GE tiene influencia significativa en la dimensión social de la GP de una red de salud, Loreto, 2021, en donde los resultados indican que la variable GE y la dimensión social de la variable GP tienen un valor de correlación de 0,474 en el rango de 0 a 1 y además presentan un nivel alto de significación bilateral ( $0,000 < 0,01$ ), por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa específica del estudio. Los resultados obtenidos conservan relación similar con los presentados por Aedo (2022) quien refirió que el GE influye en la dimensión social de la GP, así también, los resultados están alineados a la conclusión de Calmett (2021) cuando refirió que el GE influye en la mejora del acceso a la información pública por parte de los ciudadanos. Finalmente, se confirmó que la aplicación de las TIC en una red de salud influye sobre en la GP específicamente en el conjunto de acciones que reflejan los cambios generados en la sociedad a efecto de la provisión de los servicios prestados y de productos entregados que contribuyen al desarrollo de la sociedad de una forma integral.



## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó estadísticamente y por medio del coeficiente de correlación de Pearson, que el gobierno electrónico influye significativamente en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021, con un importante valor de correlación y con un alto nivel de significación bilateral.

**Segunda:** Se comprobó estadísticamente y por medio del coeficiente de correlación de Pearson, que el gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión estratégica de la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021, con un importante valor de correlación y además con un alto nivel de significación bilateral.

**Tercera:** Se verificó estadísticamente y por medio del coeficiente de correlación de Spearman, que el gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión económica de la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021, con un importante valor de correlación y además con un alto nivel de significación bilateral.

**Cuarta:** Se corroboró estadísticamente y por medio del coeficiente de correlación de Pearson, que el gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión operativa de la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021, con un importante valor de correlación y con un alto nivel de significación bilateral.

**Quinta:** Se contrastó estadísticamente y por medio del coeficiente de correlación de Pearson, que el gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión social de la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021, con un importante valor de correlación y además con un alto nivel de significación bilateral.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al director ejecutivo que disponga la incorporación en el Plan Estratégico Institucional (PEI), los objetivos y las acciones estratégicas vinculados al gobierno electrónico institucional y que estén orientados a mejorar la gestión administrativa, la prestación de servicios, la comunicación con otras instituciones y la adquisición de infraestructura tecnológica.

**Segunda:** Al director ejecutivo que considere la incorporación en el Plan Operativo Anual (POA), las actividades y las metas institucionales a ejecutarse en el año fiscal y que estén orientados a mejorar la gestión administrativa, la prestación de servicios, la comunicación con otras instituciones y la adquisición de infraestructura tecnológica.

**Tercera:** Al director ejecutivo que promueva la socialización a todos los jefes de las oficinas y a todo el personal operativo sobre los objetivos estratégicos, las acciones estratégicas, las actividades y las metas institucionales vinculados al gobierno electrónico institucional.

**Cuarta:** Al director ejecutivo que efectuó una evaluación del rendimiento de los equipos tecnológicos y los sistemas de información implementados que se encuentran en funcionamiento y que están orientados a la mejora de la gestión administrativa, la prestación de servicios, la comunicación con otras instituciones y la adquisición de infraestructura tecnológica, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones en asuntos tecnológicos en el marco del buen gobierno electrónico.

**Quinta:** Al director ejecutivo dictamine la elaboración y ejecución de protocolos de seguridad de los equipos tecnológicos y sistemas de información implementados que se encuentran en funcionamiento, principalmente para aquellos utilizados en la gestión administrativa y financiera, con la finalidad de salvaguardar la información y garantizar las transacciones seguras en el marco del buen gobierno electrónico.

## REFERENCIAS

- Aedo Nuñez, C. (2022). *Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en el área de planificación de un Gobierno Subnacional, Cusco, 2021*. <https://n9.cl/wf1xf>
- Alarcón Barrero, R., Salvador Hernández, Y., & Pérez Pravia, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 41-420. <https://n9.cl/o0uc9>
- Armas Urquiza, R., & Armas Suárez, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. <https://n9.cl/72iat>
- Backus, M. (2001). *E-Governance and Developing Countries: introductions and examples*. IICD - Internacional Institute for Communication and Development. <http://n9.cl/ewaal>
- Barragán Martínez, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. <https://n9.cl/r9eor>
- Bertelsmann Foundation. (2002). *Balanced e-government. Connecting efficient administration and responsive democracy*. <https://n9.cl/3t615>
- Bonina, C. M., & Lepore, W. (2005). *Desafíos y oportunidades del gobierno electrónico en el marco de la nueva gestión pública: el caso de Argentina*. <https://n9.cl/gohcn>
- Calmett Velasquez, J. L. (2021). *Influencia del Gobierno Electrónico en la mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*. <https://c9.cl/dacb7>
- Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y., & Zambrano, N. (2006). *Gobierno-e en América Latina*. <https://n9.cl/js956>
- Cosquillo Lavado, S. G. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. <https://n9.cl/apov1>

- Criado Grande, I., Ramilo Araujo, M., & Salvador Serna, M. (2002). *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora*. <https://n9.cl/cj97v>
- Fountain, J., & Osorio-Urzuá, C. (2001). *Public Sector: Early Stage of a Deep Transformation*. University of Massachusetts. <https://n9.cl/ldbg6>
- Gartner Group. (2000). *Singapor's E- Government initiative, Stanford, Connecticut: Gartnet*. <https://n9.cl/b6jyl>
- Gascó, M. (2003). New Technologies and Institutional Change in Public Administration. *Social Science Computer Review*, 21(1), 6-14. <https://doi.org/doi.org/10.1177/0275074015619482>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. Mexicana. <https://n9.cl/2i4>
- Hoque Chowdhury, M. (2013). Citizen Perspective E-Governance Model for Developing Countries: Bangladesh Context. *American Journal of Modeling and Optimization*, 1(3), 43-46. <https://doi.org/10.12691/ajmo-1-3-4>
- Hughes, O. (2003). *Public Management and Administration*. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-26896-2>
- Infante Cabrera, Z. S. (2019). *Aplicación del Gobierno electrónico para optimizar La Gestión pública de la Procuraduría Pública del Reniec*. <https://n9.cl/j8pgu>
- Katz, R., Jung, J., & Callorda, F. (3 de Abril de 2020). *El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19*. CAF. <https://n9.cl/mbg8>
- Les, M., & Sue, R. (1989). *La Modernización de la Gestión Pública*. <https://n9.cl/beo5c>
- Ley N° 27806. (2003). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. <https://n9.cl/a1z4b>

- Lizardo Galv, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. <https://n9.cl/8imo7>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. <https://n9.cl/7mcke>
- McClave, J., George, B., & Sincich, T. (2013). *Statistics for business and economics*. <https://n9.cl/ix20n>
- Meléndez Biminchumo, J. E. (2018). *El gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora, año 2018*. Piura. <https://n9.cl/smhb3>
- Miftahul, R., Nuryanti, M., Novitasari, & Sitti, A. (2020). E-government based education policy innovation through e-panrita application. 3(1), 51-52. <https://doi.org/doi.org/10.22219/logos.v3i1.10987>
- Mishra, & Mishra. (2014). *E-Government - Exploring the Different Dimensions Of Challenges, Implementation, and Success Factors*. <https://n9.cl/azv50>
- Moore, M. (2006). *Creando valor público a través de asociaciones público-privadas*. <https://n9.cl/54vrb>
- Muñoz García, A. (2007). Hacia una gestión pública orientada al Desempeño en México. *Buen Gobierno*, 1(3), 64-89. <https://doi.org/1874-4271>
- Murillo Hernandez, W. (2008). *La investigación científica*. <https://n9.cl/8ip5h>
- Nye, J. (2002). *Governance.com: Democracy in the Information Age*. <https://n9.cl/m5wz3>
- Okot-UMA, R. (2000). *Electronic Governance: Re-inventing Good Governance*. <https://n9.cl/g6ziu>
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico. Gobierno electrónico para el pueblo*. <https://n9.cl/sop5>

- Organización de los estados americanos. (2022). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*. <https://n9.cl/q68jb>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2013). *Public sector innovation and e-Government*. <https://n9.cl/kicyy>
- Palencia Avendaño, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. <https://n9.cl/o65pq>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Una mirada al Gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. <https://n9.cl/ksg2y>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). *Programa de Fortalecimiento de Capacidades en Materia de Gobierno Abierto dirigido a Gobiernos Regionales y Locales. Acceso a la Información*.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *ONU: Perú está por encima del promedio regional y global en transformación digital*. <https://n9.cl/p4jjx>
- Robayo Valencia, M. A. (2017). *Gobierno Electrónico en el Ecuador: análisis de su implementación en el marco del plan nacional 2014-2017*. <https://n9.cl/nfyjr>
- Salvador Serna, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. <https://n9.cl/n4fs6>
- Sánchez Gonzáles, J. (2001). *La Administración Pública como Ciencia: su Objeto y su Estudio*. <https://n9.cl/3q3l6>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://n9.cl/zjb2>
- Sepúlveda, A. N. (2017). *Gobierno Electrónico municipal chileno. Análisis logístico de la brecha de acceso*. <https://n9.cl/lvef7b>

- Simón Aylas, W. A. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. <https://n9.cl/9jn1>
- Tamayo Pineda, N., & Fernández Estrada, J. (2017). *Administración pública: Conceptos y Realidades*. Universitaria. <https://n9.cl/tsy8u>
- The World Bank. (2005). E-Development: From Excitement to Effectiveness. *The World Bank Group*, 1(1), 1-168. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-6442-0>
- Tirenti, C. E. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. Buenos Aires. <https://n9.cl/7306j>
- Tubella, & Vilaseca. (2005). *Sociedad del Conocimiento: Como Cambia el Mundo Ante Nosotros*. <https://n9.cl/wzjl4>
- Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política*. <https://n9.cl/v37uu>
- Waissbluth, M. (2018). *La Reforma del Estado en América Latina. Guía abreviada para exploradores en la jungla*. Programa Latinoamericano de Gerencia Pública. <https://n9.cl/kin014>
- Warner, M. (2017). *De la competencia a la cooperación: reformas de la administración pública para ciudades sostenibles*. <https://n9.cl/ph1my>
- Yudhistyra, W., & Nugroho, E. (2014). *Lima metode perencanaan strategis Sistem Informasi dan teknologi informasi untuk pengembangan E-Goverment*. <https://n9.cl/s2iu7h>

## **ANEXOS**



## Anexo A. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
¿Cómo influye el gobierno electrónico en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021?	Determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021.	El gobierno electrónico influye significativamente en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021.	Variable 1: Variable Independiente. Gobierno electrónico.	Interna.	Nivel de compromiso con la informatización institucional.	<b>Investigación</b>  <b>Nivel:</b> Explicativa  <b>Enfoque:</b> Cuantitativa  <b>Metodología de la Investigación</b>  <b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental  <b>Población:</b> 77 servidores civiles de una red de salud  <b>Método de selección de la muestra a utilizar:</b> Probabilístico	
¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la dimensión estratégica de la gestión pública?	Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión estratégica de la gestión pública.	El gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión estratégica de la gestión pública.			Relacional		Nivel de uso de los aplicativos informáticos.
							Nivel de contribución de las TIC en la eficiencia.
							Nivel de utilidad de las innovaciones tecnológicas.
				Promoción			Nivel de disponibilidad de aplicativos informáticos para prestar servicios.
Nivel de disponibilidad aplicativos informáticos para informar a la ciudadanía.							
Nivel de uso de aplicativos informáticos para comunicarse con otras instituciones.							
Nivel de uso de aplicativos informáticos para comunicarse con la ciudadanía.							
¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la dimensión económica de la gestión pública?	Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión económica de la gestión pública.	El gobierno Electrónico influye significativamente en la dimensión económica de la gestión pública.	Estratégica	Nivel de disponibilidad de equipos informáticos.			
				Nivel de conocimiento en el uso de equipos y aplicativos informáticos.			
				Económica	Nivel de implementación de planes y programas.		
					Nivel de disponibilidad información confiable y oportuna para toma de decisiones.		
¿De qué manera el gobierno electrónico influye dimensión operativa de la gestión pública?	Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión operativa de la gestión pública.	El gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión operativa de la gestión pública.	Operativa	Nivel de eficacia en la distribución de recursos.			
				Nivel de eficacia en el manejo de recursos.			
				Social	Nivel de agilidad de los sistemas de gestión, orientación y documentación.		
					Nivel de disponibilidad de sistemas de gestión, orientación y documentación.		
¿De qué manera el gobierno electrónico influye dimensión social de la gestión pública, 2021?	Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión social de la gestión pública.	El gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión social de la gestión pública.	Social	Nivel de participación ciudadana en propuestas y soluciones.			
				Nivel de oportunidad en la atención a la ciudadanía.			
					Nivel de cumplimiento en la difusión de la información establecido en la Ley N° 27806.		

## Anexo B. Tabla de operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de Variables						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Variable 1:</b> Variable Independiente. Gobierno electrónico.	Según la OEA (2022), el gobierno electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a las funciones del sector público destinadas a mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación pública.	Interna.	Nivel de compromiso con la informatización institucional.	Ítem 1,2,3	<b>Escala de Likert</b> [1] Nunca [2] Casi nunca [3] A veces [4] Casi siempre [5] Siempre	Encuesta.
			Nivel de uso de los aplicativos informáticos.	Ítem 4,5		
			Nivel de contribución de las TIC en la eficiencia.	Ítem 6,7,8		
			Nivel de utilidad de las innovaciones tecnológicas.	Ítem 9		
		Externa.	Nivel disponibilidad de equipos y aplicativos informáticos para prestar servicios.	Ítem 10,11, 12, 13		
			Nivel de disponibilidad de aplicativos informáticos para informar a la ciudadanía.	Ítem 14,15		
		Relacional	Nivel de uso de aplicativos informáticos para comunicarse con otras instituciones.	Ítem 16		
			Nivel de uso de aplicativos informáticos para comunicarse con la ciudadanía.	Ítem 17		
		Promoción	Nivel de disponibilidad de equipos informáticos.	Ítem 18,19		
			Nivel de conocimiento en el uso de equipos y aplicativos informáticos.	Ítem 20		
<b>Variable 2:</b> Variable Dependiente. Gestión pública.	La SGPCM (2013) define la gestión pública como la gestión que se centra en el resultado del servicio al público y que independientemente del nivel de gobierno, los servidores públicos se comprometen a comprender los principales problemas que enfrenta la sociedad con capacidad de convertir los insumos en productos para maximizar la satisfacción de los ciudadanos al menor costo posible.	Estratégica	Nivel de implementación de planes y programas.	Ítem 1,2,3	<b>Escala de Likert</b> [1] Nunca [2] Casi nunca [3] A veces [4] Casi siempre [5] Siempre	Encuesta.
			Nivel de disponibilidad información confiable y oportuna para toma de decisiones.	Ítem 4		
		Económica	Nivel de eficacia en la distribución de recursos.	Ítem 5		
			Nivel de eficacia en el manejo de recursos.	Ítem 6,7,8,9,10		
		Operativa	Nivel de agilidad de los sistemas de gestión, orientación y documentación.	Ítem 11		
			Nivel de eficacia de los sistemas de gestión, orientación y documentación.	Ítem 12,13,14,15,16		
		Social	Nivel de participación ciudadana en propuestas y soluciones.	Ítem 17		
			Nivel de oportunidad en la atención a la ciudadanía.	Ítem 18		
Nivel de cumplimiento en la difusión de la información establecido en la Ley N° 27806.	Ítem 19,20					

## Anexo C. Instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA

Estimado señor(a), el siguiente cuestionario tiene como finalidad obtener información acerca del “Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de una red de salud, Loreto, 2021”.

#### INSTRUCCIONES

- ❖ Lea con atención cada una de las alternativas que se presentan en cada sección y responda su valoración marcando con una “X”.
- ❖ Por favor, responda con sinceridad y no deje ninguna pregunta sin responder ya que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- ❖ El tiempo estimado de duración es de 20 minutos.

#### DATOS GENERALES

<b>¿Cuento con su consentimiento para poder usar la información brindada?</b>							
<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No				
<b>Ocupación o Profesión</b>			<b>Antigüedad en la institución (años)</b>				
<b>Grado de instrucción</b>							
<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Título	<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Especialidad	<input type="checkbox"/>	Doctorado
<b>Genero</b>		<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<b>Edad</b>	

#### GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión interna</b>						
1	¿Considera usted que la institución tiene el compromiso de <u>informatizar</u> los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios a la ciudadanía?					
2	¿Considera usted que en la institución se viene impulsando una política de implementación de las					

	Tecnologías de información y de la Comunicación (TIC) para <u>mejorar</u> los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios a la ciudadanía?					
3	¿Considera usted que dentro de la institución el equipo de profesionales encargados de la oficina de informática y telecomunicaciones <u>gestiona</u> adecuadamente los aplicativos informáticos?					
4	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para <u>mejorar</u> los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios a la ciudadanía?					
5	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para el <u>monitoreo</u> , seguimiento y evaluación de indicadores institucionales?					
6	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la <u>eficiencia</u> de los procesos administrativos y de los procesos de prestación de servicios a la ciudadanía?					
7	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la <u>colaboración</u> y <u>comunicación interna</u> de los trabajadores?					
8	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen en la <u>reducción</u> de los gastos de operación y funcionamiento del aparato administrativo?					
9	¿Considera usted que los aplicativos informáticos que se han “creado” en la institución tales como el sistema Corpus, la aplicación móvil Ubaldina y la aplicación móvil Cie10, son de <u>utilidad</u> para el logro de los objetivos institucionales?					
<b>Dimensión externa</b>						
10	¿Considera usted que la institución dispone de <u>aplicativos</u> informáticos que contribuyen en los procesos de prestación de servicios a la ciudadanía?					
11	¿Considera usted que la institución dispone de <u>equipos</u> informáticos que contribuyen en los procesos de prestación de servicios a la ciudadanía?					
12	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes <u>mejora</u> el proceso de recepción de los					

	documentos que ingresan a la institución?					
13	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes <u>agiliza</u> el servicio de recepción de los documentos que ingresan a la institución?					
14	¿Considera usted que la institución hace <u>uso</u> de aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?					
15	¿Considera usted que la institución <u>actualiza</u> constantemente la información publicada en los aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?					
<b>Dimensión relacional</b>						
16	¿Considera usted que los trabajadores de la institución hacen <u>uso</u> de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) para comunicarse con trabajadores de otras instituciones?					
17	¿Considera usted que en la institución se hace <u>uso</u> de aplicativos como el Facebook para mejorar la comunicación con la ciudadanía?					
<b>Dimensión promoción</b>						
18	¿Considera usted que los trabajadores cuentan con los <u>equipos</u> informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?					
19	¿Considera usted que los trabajadores cuentan con los <u>aplicativos</u> informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?					
20	¿Considera usted que existe <u>capacitación</u> constante en el uso de los equipos y/o aplicativos informáticos dentro de la institución?					

## GESTIÓN PÚBLICA

N°	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión estratégica</b>						
1	¿Considera usted que la institución cuenta con <u>proyecciones</u> estratégicas en los planes y programas?					
2	¿Considera usted que en la institución existe <u>armonización</u> entre la planificación y el presupuesto institucional?					

3	¿Considera usted que en la institución se <u>informa</u> los objetivos estratégicos institucionales?					
4	¿Considera usted que en la institución se <u>dispone</u> de información confiable y oportuna para la toma de decisiones?					
<b>Dimensión económica</b>						
5	¿Considera usted que en la institución la <u>distribución</u> de los recursos económicos se realiza con eficacia?					
6	¿Considera usted que en la institución el <u>manejo</u> de los recursos económicos se realiza con eficacia?					
7	¿Considera usted que en la institución el <u>gasto</u> de los recursos económicos se realiza con eficacia?					
8	¿Considera usted que en la institución la <u>formulación</u> del presupuesto público se realiza de forma adecuada?					
9	¿Considera usted que en la institución se realiza un <u>control</u> del presupuesto público?					
10	¿Considera usted que en la institución se <u>invierte</u> el presupuesto público en actividades que permiten el logro de los objetivos institucionales?					
<b>Dimensión operativa</b>						
11	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación, tales como el SIGA y SIAF, contribuyen en la <u>agilidad</u> de la gestión operativa?					
12	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación, tales como el SIGA y SIAF, contribuyen en la <u>eficacia</u> de la gestión operativa?					
13	¿Considera usted que en la institución se realiza <u>seguimiento</u> del progreso y logro de los objetivos y metas institucionales?					
14	¿Considera usted que en la institución se da <u>cumplimiento</u> a las actividades planificadas durante todo el año?					
15	¿Considera usted que en la institución se hace <u>seguimiento</u> del desarrollo de las actividades programadas?					
16	¿Considera usted que en la institución <u>se toma en cuenta</u> los resultados del seguimiento para implementar las acciones de mejora?					
<b>Dimensión social</b>						
17	¿Considera usted que la población participa con					

	propuestas de solución y respuestas al planteamiento de la institución?					
18	¿Considera usted que la institución <u>atiende</u> de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía?					
19	¿Considera usted que la institución cumple con la <u>difusión</u> de la información pública en el marco de la transparencia?					
20	¿Considera usted que la institución cumple con la <u>difusión</u> de la información respecto a las adquisiciones de bienes y servicios que se realizan?					

## Anexo D. Validación de expertos

9/5/22, 16:06



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
OTINIANO ORBEGOSO, LUISA ELSA DNI 41849823	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/09/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
OTINIANO ORBEGOSO, LUISA ELSA DNI 41849823	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 27/10/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
OTINIANO ORBEGOSO, LUISA ELSA DNI 41849823	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/12/2013 Fecha egreso: 30/04/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión interna</b>							
1	¿Considera usted que la institución tiene el compromiso de informatizar los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la institución se viene impulsando una política de implementación de las TIC para mejorar los procesos administrativos y los servicios a la ciudadanía?	X		X		X		
3	¿Considera usted que dentro de la institución existe un encargado o puesto relacionado al área de tecnología delegado para gestionar los aplicativos informáticos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para mejorar los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
5	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para el monitoreo, seguimiento y evaluación de indicadores institucionales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la eficiencia de los procesos administrativos y de los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la colaboración y comunicación interna de los trabajadores?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen en la reducción de los gastos de operación y funcionamiento del aparato administrativo?	X		X		X		



9	¿Considera usted que los aplicativos informáticos que se han "creado" en la institución tales como el sistema Corpus, la aplicación móvil Ubaldina y la aplicación móvil Cie10, son de utilidad para el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X	
<b>Dimensión externa</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
10	¿Considera usted que la institución dispone de aplicativos informáticos que contribuyen en la prestación de servicios a la ciudadanía?	X		X		X	
11	¿Considera usted que la institución dispone de equipos informáticos que contribuyen en la prestación de servicios a la ciudadanía?	X		X		X	
12	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes mejora el proceso de recepción de los documentos que ingresan a la institución?	X		X		X	
13	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes agiliza el servicio de recepción de los documentos que ingresan a la institución?	X		X		X	
14	¿Considera usted que la institución dispone de aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?	X		X		X	
15	¿Considera usted que la institución actualiza constantemente la información publicada en los aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?	X		X		X	
<b>Dimensión relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Considera usted que los funcionarios de la institución hacen uso de las TIC para comunicarse con funcionarios de otras instituciones?	X		X		X	

17	¿Considera usted que en la institución se hace uso de aplicativos como el Facebook para mejorar la comunicación con la ciudadanía?	X		X		X	
<b>Dimensión relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	¿Considera usted que los funcionarios cuentan con los equipos informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?	X		X		X	
19	¿Considera usted que los funcionarios cuentan con los aplicativos informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?	X		X		X	
20	¿Considera usted que existe capacitación constante en el uso de los equipos y/o aplicativos informáticos dentro de la institución?	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Luisa Elsa Otiniano Orbegoso    DNI: 41849823

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios

Trujillo, 09 de mayo del 2022.

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

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

  
 Mg. Luisa Elsa Otiniano Orbegoso

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión estratégica</b>								
1	¿Considera usted que la institución cuenta con proyecciones estratégicas de planes de planes y programas?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la institución existe armonización entre la planificación y el presupuesto institucional?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la institución se informa los objetivos estratégicos institucionales?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la institución se dispone de información confiable y oportuna para la toma de decisiones?	X		X		X		
<b>Dimensión económica</b>								
5	¿Considera usted que en la institución la distribución de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
6	¿Considera usted que en la institución el manejo de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en la institución el gasto de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
8	¿Considera usted que en la institución la formulación del presupuesto público se realiza de forma adecuada?	X		X		X		
9	¿Considera usted que en la institución se realiza un control del presupuesto público?	X		X		X		
10	¿Considera usted que en la institución se invierte el presupuesto público en actividades que permiten el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
<b>Dimensión operacional</b>								
11	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación contribuyen en la agilidad de la gestión operativa?	X		X		X		

12	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación contribuyen en la eficacia de la gestión operativa?	X		X		X		
13	¿Considera usted que en la institución se realiza seguimiento del progreso y logro de los objetivos y metas de la gestión?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la institución se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año?	X		X		X		
15	¿Considera usted que en la institución se hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas?	X		X		X		
16	¿Considera usted que en la institución se toma en cuenta los resultados del seguimiento para implementar las acciones de mejora?	X		X		X		
<b>Dimensión social</b>								
17	¿Considera usted que la población participa con propuestas de solución y respuestas al planteamiento de la institución?	X		X		X		
18	¿Considera usted que la institución atiende de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía?	X		X		X		
19	¿Considera usted que la institución cumple con la difusión de la información pública en el marco de la transparencia?	X		X		X		
20	¿Considera usted que la institución cumple con la difusión de la información respecto a las adquisiciones de bienes y servicios que se realizan?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Luisa Elsa Otiniano Orbegoso    DNI: 41849823

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios

Trujillo, 09 de mayo del 2022.

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

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

  
Mg. Luisa Elsa Otiniano Orbegoso

9/5/22, 12:51



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCÍA TORRES, LEONARDO DNI 45657952	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 21/02/2015 Fecha egreso: 10/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCÍA TORRES, LEONARDO DNI 45657952	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 16/04/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCÍA TORRES, LEONARDO DNI 45657952	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 17/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión interna</b>								
1	¿Considera usted que la institución tiene el compromiso de informatizar los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la institución se viene impulsando una política de implementación de las TIC para mejorar los procesos administrativos y los servicios a la ciudadanía?	X		X		X		
3	¿Considera usted que dentro de la institución existe un encargado o puesto relacionado al área de tecnología delegado para gestionar los aplicativos informáticos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para mejorar los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
5	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para el monitoreo, seguimiento y evaluación de indicadores institucionales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la eficiencia de los procesos administrativos y de los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la colaboración y comunicación interna de los trabajadores?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen en la reducción de los gastos de operación y funcionamiento del aparato administrativo?	X		X		X		

9	¿Considera usted que los aplicativos informáticos que se han "creado" en la institución tales como el sistema Corpus, la aplicación móvil Ubaldina y la aplicación móvil Cie10, son de utilidad para el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
<b>Dimensión externa</b>								
10	¿Considera usted que la institución dispone de aplicativos informáticos que contribuyen en la prestación de servicios a la ciudadanía?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la institución dispone de equipos informáticos que contribuyen en la prestación de servicios a la ciudadanía?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes mejora el proceso de recepción de los documentos que ingresan a la institución?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes agiliza el servicio de recepción de los documentos que ingresan a la institución?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la institución dispone de aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?	X		X		X		
15	¿Considera usted que la institución actualiza constantemente la información publicada en los aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?	X		X		X		
<b>Dimensión relacional</b>								
16	¿Considera usted que los funcionarios de la institución hacen uso de las TIC para comunicarse con funcionarios de otras instituciones?	X		X		X		



17	¿Considera usted que en la institución se hace uso de aplicativos como el Facebook para mejorar la comunicación con la ciudadanía?	X		X		X	
<b>Dimensión relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	¿Considera usted que los funcionarios cuentan con los equipos informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?	X		X		X	
19	¿Considera usted que los funcionarios cuentan con los aplicativos informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?	X		X		X	
20	¿Considera usted que existe capacitación constante en el uso de los equipos y/o aplicativos informáticos dentro de la institución?	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Leonardo García Torres    DNI: 45657952

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios

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

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

Tarapoto, 09 de mayo del 2022.

  
 C.P.C.C.MBA, Leonardo García Torres  
 N° MATRÍCULA: 19 - 1182

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión estratégica</b>								
1	¿Considera usted que la institución cuenta con proyecciones estratégicas de planes de planes y programas?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la institución existe armonización entre la planificación y el presupuesto institucional?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la institución se informa los objetivos estratégicos institucionales?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la institución se dispone de información confiable y oportuna para la toma de decisiones?	X		X		X		
<b>Dimensión económica</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera usted que en la institución la distribución de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
6	¿Considera usted que en la institución el manejo de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en la institución el gasto de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
8	¿Considera usted que en la institución la formulación del presupuesto público se realiza de forma adecuada?	X		X		X		
9	¿Considera usted que en la institución se realiza un control del presupuesto público?	X		X		X		
10	¿Considera usted que en la institución se invierte el presupuesto público en actividades que permiten el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
<b>Dimensión operacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación contribuyen en la agilidad de la gestión operativa?	X		X		X		

12	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación contribuyen en la eficacia de la gestión operativa?	X		X		X	
13	¿Considera usted que en la institución se realiza seguimiento del progreso y logro de los objetivos y metas de la gestión?	X		X		X	
14	¿Considera usted que en la institución se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año?	X		X		X	
15	¿Considera usted que en la institución se hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas?	X		X		X	
16	¿Considera usted que en la institución se toma en cuenta los resultados del seguimiento para implementar las acciones de mejora?	X		X		X	
<b>Dimensión social</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Considera usted que la población participa con propuestas de solución y respuestas al planteamiento de la institución?	X		X		X	
18	¿Considera usted que la institución atiende de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía?	X		X		X	
19	¿Considera usted que la institución cumple con la difusión de la información pública en el marco de la transparencia?	X		X		X	
20	¿Considera usted que la institución cumple con la difusión de la información respecto a las adquisiciones de bienes y servicios que se realizan?	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Leonardo García Torres**    **DNI: 45657952**

Especialidad del validador: **Maestro en Administración de Negocios**

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

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

Tarapoto, 09 de mayo del 2022.

  
**C.P.C.C.M&A Leonardo García Torres**  
**N° MATRÍCULA: 19 - 1182**

8/5/22, 21:24



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CISNEROS AVILA, NORBERTO DNI 41130838	<b>BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 12/09/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
CISNEROS AVILA, NORBERTO DNI 41130838	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b> - Fecha de diploma: 17/10/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
CISNEROS AVILA, NORBERTO DNI 41130838	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b> Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/01/2019 Fecha egreso: 08/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión interna</b>								
1	¿Considera usted que la institución tiene el compromiso de informatizar los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la institución se viene impulsando una política de implementación de las TIC para mejorar los procesos administrativos y los servicios a la ciudadanía?	X		X		X		
3	¿Considera usted que dentro de la institución existe un encargado o puesto relacionado al área de tecnología delegado para gestionar los aplicativos informáticos?	X		X		X		
4	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para mejorar los procesos administrativos y los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
5	¿Considera usted que dentro de la institución se hace uso permanente de aplicativos informáticos para el monitoreo, seguimiento y evaluación de indicadores institucionales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la eficiencia de los procesos administrativos y de los procesos de prestación de servicios?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen a incrementar la colaboración y comunicación interna de los trabajadores?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los aplicativos informáticos implementados en la institución contribuyen en la reducción de los gastos de operación y funcionamiento del aparato administrativo?	X		X		X		

9	¿Considera usted que los aplicativos informáticos que se han "creado" en la institución tales como el sistema Corpus, la aplicación móvil Ubaldina y la aplicación móvil Cie10, son de utilidad para el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
<b>Dimensión externa</b>								
10	¿Considera usted que la institución dispone de aplicativos informáticos que contribuyen en la prestación de servicios a la ciudadanía?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la institución dispone de equipos informáticos que contribuyen en la prestación de servicios a la ciudadanía?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes mejora el proceso de recepción de los documentos que ingresan a la institución?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el aplicativo informático de trámite documentario implementado en mesa de partes agiliza el servicio de recepción de los documentos que ingresan a la institución?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la institución dispone de aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?	X		X		X		
15	¿Considera usted que la institución actualiza constantemente la información publicada en los aplicativos de comunicación como páginas web y páginas de facebook?	X		X		X		
<b>Dimensión relacional</b>								
16	¿Considera usted que los funcionarios de la institución hacen uso de las TIC para comunicarse con funcionarios de otras instituciones?	X		X		X		



17	¿Considera usted que en la institución se hace uso de aplicativos como el Facebook para mejorar la comunicación con la ciudadanía?	X		X		X	
<b>Dimensión relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	¿Considera usted que los funcionarios cuentan con los equipos informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?	X		X		X	
19	¿Considera usted que los funcionarios cuentan con los aplicativos informáticos adecuados para utilizar dentro de la institución?	X		X		X	
20	¿Considera usted que existe capacitación constante en el uso de los equipos y/o aplicativos informáticos dentro de la institución?	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Norberto Cisneros Ávila    DNI: 41130838

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios

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

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

Trujillo, 07 de mayo del 2022.



-----  
**Mg. Norberto Cisneros Avila**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión estratégica</b>								
1	¿Considera usted que la institución cuenta con proyecciones estratégicas de planes de planes y programas?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en la institución existe armonización entre la planificación y el presupuesto institucional?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la institución se informa los objetivos estratégicos institucionales?	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la institución se dispone de información confiable y oportuna para la toma de decisiones?	X		X		X		
<b>Dimensión económica</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera usted que en la institución la distribución de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
6	¿Considera usted que en la institución el manejo de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en la institución el gasto de los recursos económicos se realiza con eficacia?	X		X		X		
8	¿Considera usted que en la institución la formulación del presupuesto público se realiza de forma adecuada?	X		X		X		
9	¿Considera usted que en la institución se realiza un control del presupuesto público?	X		X		X		
10	¿Considera usted que en la institución se invierte el presupuesto público en actividades que permiten el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
<b>Dimensión operacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación contribuyen en la agilidad de la gestión operativa?	X		X		X		



12	¿Considera usted que en la institución los sistemas de gestión, orientación y documentación contribuyen en la eficacia de la gestión operativa?	X		X		X	
13	¿Considera usted que en la institución se realiza seguimiento del progreso y logro de los objetivos y metas de la gestión?	X		X		X	
14	¿Considera usted que en la institución se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año?	X		X		X	
15	¿Considera usted que en la institución se hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas?	X		X		X	
16	¿Considera usted que en la institución se toma en cuenta los resultados del seguimiento para implementar las acciones de mejora?	X		X		X	
<b>Dimensión social</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Considera usted que la población participa con propuestas de solución y respuestas al planteamiento de la institución?	X		X		X	
18	¿Considera usted que la institución atiende de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía?	X		X		X	
19	¿Considera usted que la institución cumple con la difusión de la información pública en el marco de la transparencia?	X		X		X	
20	¿Considera usted que la institución cumple con la difusión de la información respecto a las adquisiciones de bienes y servicios que se realizan?	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Norberto Cisneros Ávila    DNI: 41130838

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios

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

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

Trujillo, 07 de mayo del 2022.



Mg. Norberto Cisneros Avila