



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Tesis**

Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos  
Del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023

**Para optar el Grado Académico de**  
Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad

**Presentado por:**

**Autor:** Pfuño Ramos, Edgar

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0481-9975>

**Asesor:** Dr. Vargas Merino, Jorge Alberto


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403>

**Línea de Investigación**

Sociedad y transformación digital

**Lima, Perú**

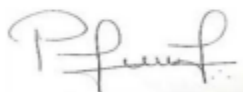
**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, **Edgar Pfuño Ramos** Egresado de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "**Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023**". Asesorado por el docente: VARGAS MERINO JORGE ALBERTO, con DNI 41843715, con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403> tiene un índice de similitud de (16) (DIECISEIS)% con código oid:14912:339849333 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Egresado: Edgar Pfuño Ramos  
 DNI: 07893679



.....  
 Firma  
 Asesor: Jorge Alberto Vargas Merino  
 DNI: 41843715

## **Dedicatoria**

,

A mi amada madre, mi adorada esposa, mujeres valientes que cada día me demuestran que son mi fuerza, resiliencia, perseverancia e inspiración para vencer cualquier obstáculo y brindarme su apoyo incondicional e impulsarme a ser mejor cada día.

### **Agradecimiento**

Dedico esta tesis a Dios, por ser mi guía espiritual en este largo camino, gracias a él vengo superando momentos difíciles y me levanté para culminar con éxito.

Agradezco al docente Dr. Jorge Alberto Vargas Merino, por el asesoramiento en este trabajo, por su dedicación y paciencia en la elaboración del presente estudio.

## Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
<b>Introducción.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.2 Formulación del Problema.....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
<b>1.3 Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Objetivo General.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3.2 Objetivos Específicos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

<b>1.4</b>	<b>Justificación de la Investigación</b> .....	<b>6</b>
1.4.1	Justificación teórica .....	6
1.4.2	Justificación metodológica .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4.3	Justificación práctica .....	7
<b>1.5</b>	<b>Limitaciones de la Investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....		<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>Antecedentes de la Investigación</b> .....	<b>9</b>
2.1.1	Internacionales .....	9
2.1.2	Nacionales .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.2</b>	<b>Bases Teóricas</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.1	Gobierno Electrónico.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.2	Satisfacción de los Usuarios Internos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.3</b>	<b>Formulación de Hipótesis</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3.1	Hipótesis General .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3.2	Hipótesis Específicas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b> .....		<b>31</b>
<b>3.1</b>	<b>Método de investigación</b> .....	<b>31</b>
<b>3.2</b>	<b>Enfoque investigativo</b> .....	<b>31</b>

<b>3.3</b>	<b>Tipo de investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>3.4</b>	<b>Diseño de la investigación.....</b>	<b>32</b>
<b>3.5</b>	<b>Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.5.1	Población .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.5.2	Muestra.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.5.3	Muestreo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>3.6</b>	<b>Variables y Operacionalización.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>3.7</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>37</b>
3.7.1	Técnica .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.7.2	Descripción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.7.3	Validación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.7.4	Confiabilidad .....	40
3.7.5	Procesamiento y análisis de datos.....	42
3.7.6	Aspectos Éticos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4</b>	<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS... ¡ERROR!</b>	
	<b>MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
<b>4.1</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.1	Análisis Descriptivo de Resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.2	Prueba de Hipótesis .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.3	Discusión de resultados .....	59

**5 CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 63**

**5.1 Conclusiones.....;Error! Marcador no definido.**

**5.2 Recomendaciones .....;Error! Marcador no definido.**

**REFERENCIAS..... ;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

## Índice de tablas

Tabla 1. Población Identificada del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara .	32
Tabla 2. Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico .....	36
Tabla 3. Operacionalización de variable Satisfacción de los Usuarios Internos.....	37
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento .....	40
Tabla 5. Confiabilidad del Instrumento Gobierno Electrónico .....	41
Tabla 6. Confiabilidad del Instrumento Satisfacción de Usuarios Internos .....	41
Tabla 7. Nivel de Variable Gobierno Electrónico frente Satisfacción de Usuarios Internos...	51
Tabla 8. Pruebas de Normalidad Gobierno Electrónico y Satisfacción de Usuarios Internos .	53
Tabla 9. Pruebas de Normalidad por Dimensiones .....	54
Tabla 10. Correlación Spearman Gobierno electrónico y Satisfacción de Usuarios Internos..	55
Tabla 11. Correlación Spearman Dimensión Presencia y Satisfacción Usuarios Internos .....	56
Tabla 12. Correlación Spearman Dimensión Interacción y Satisfacción Usuarios Internos....	57
Tabla 13. Correlación Spearman Dimensión Transacción y Satisfacción Usuario Internos....	58
Tabla 14. Correlación Spearman Dimensión Transformación y Satisfacción Usuarios.....	59
Tabla 15. Confiabilidad del Instrumento Gobierno Electrónico .....	89
Tabla 16. Confiabilidad del Instrumento Satisfacción de Usuarios Internos.....	89

## Índice de Figuras

Figura 1. Gráfico porcentual relacionados al Gobierno electrónico .....	45
Figura 2. Gráfico porcentual a la Satisfacción de los Usuarios Internos4; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
Figura 5. Gráfico porcentual de la dimensión Presencia del Gobierno electrónico .....	47
Figura 6. Gráfico porcentual de la dimensión Interacción del Gobierno electrónico.....	48
Figura 7. Gráfico porcentual de la dimensión Transacción del Gobierno electrónico .....	49
Figura 8. Gráfico porcentual de la dimensión Transformación del Gobierno electrónico.....	50
Figura 9. Gráfico porcentual Gobierno electrónico frente Satisfacción de Usuario Internos ..	52

## Resumen

El trabajo de investigación, se realizó teniendo como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario interno del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara; para lo cual se empleó el método hipotético deductivo, bajo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, el diseño de la investigación fue no experimental (observacional) de nivel correlacional. Para la presente investigación se consideró una población total de 245 colaboradores, usuarios internos (personal militar, personal civil nombrado y contratado), determinándose una muestra de 150 colaboradores. Al concluir la investigación los resultados revelaron que existe correlación entre las variables Gobierno electrónico y la Satisfacción del Usuario interno, y se halló una correlación moderada positiva y baja; confirmando la hipótesis que existe una relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos. Cabe destacar que, aunque las dimensiones Presencia, Interacción y Transacción no tienen correlación significativa, la variable Transformación si tiene relación positiva y moderada, sobre todo teniendo en cuenta que los grupos de edades entre los 31 a 50 años, destacan su nivel de Excelente. Finalmente se puede afirmar que, en la medida que se implemente el gobierno electrónico, se logrará una mejor satisfacción del usuario interno.

**Palabras Clave:** Gobierno electrónico, Satisfacción de los usuarios internos, Tecnologías de información,

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between e-government and internal user satisfaction at the Santiago Távora Naval Medical Center; for which the hypothetical deductive method was used, under an applied quantitative approach, the research design was non-experimental (observational) at a correlational level. A total population of 245 collaborators, internal users (military personnel, appointed and contracted civilian personnel) was considered for this research, determining a sample of 150 collaborators. At the conclusion of the research, the results revealed that there is an association between the variables E-Government and Internal User Satisfaction, and a moderate positive and low correlation was found; confirming the hypothesis that there is a relationship between E-Government and internal user satisfaction. It should be noted that, although the dimensions Presence, Interaction and Transaction do not have a significant association, the variable Transformation does have a positive and moderate association, especially considering that the age groups between 31 and 50 years old, highlight their level of Excellent. Finally, it can be affirmed that, to the extent that e-government is implemented, a better internal user satisfaction will be achieved.

**Keywords:** E-government, Internal user satisfaction, Information technology.

## **Introducción**

En las últimas décadas hemos sido testigos de las innovaciones sin precedentes en todos los campos de nuestra sociedad, como resultado al extraordinario avance de las tecnologías de la información y la comunicación. Este importante desarrollo ha incrementado la esperanza de la ciudadanía de una vida mejor, tanto en los países avanzados como en los países en desarrollo, instando a la innovación en las entidades del estado para hacerlo más competente en sus actividades cotidianas, se requiere de elevados niveles de entendimiento para el empleo de las herramientas tecnológicas, suscitando una serie de dificultades en relación a la satisfacción de los operadores internos quienes tienen necesidad de información pero no poseen las destrezas ni las habilidades necesarias para el buen rendimiento de sus labores rutinarias. Por ende, se pretende analizar la correlación existente entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos de la institución.

La presente investigación comprende los siguientes capítulos: profundizando el contexto de los antecedentes de la investigación. En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, la formulación del problema correspondiente, los objetivos, la justificación y limitaciones del estudio. En el capítulo II, se registran los antecedentes académicos recientes, así como las bases teóricas con la formulación de las hipótesis de la investigación. En el capítulo III, se argumenta la metodología y el enfoque investigativo, así como el diseño, el tipo, la población y la muestra, la operacionalización de las variables, la técnica, los instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos. En el Capítulo IV, se fundamentan los resultados de la investigación en estudio. Finalmente, en el Capítulo V, se describen las conclusiones, así como las recomendaciones finales de la tesis.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del Problema

El avance de las nuevas herramientas tecnológicas y comunicación a nivel global, se han intensificado de manera notable a pasos desmedidos en nuestra sociedad, las necesidades de proveernos de servicios especializados en materia de tecnología son de utilidad para colaborar con el cumplimiento de las metas programadas de las instituciones, enfrentando desafíos para desarrollar actividades con expectativas de brindar servicios a la ciudadanía.

A nivel mundial , **Osman et al. (2019)** manifiestan que a pesar de los valores beneficiosos de los servicios de gobierno electrónico , el nivel general de empleo (aceptación) sigue siendo relativamente bajo en comparación con los modos tradicionales por lo que son difíciles de evaluar debido a aspectos de comportamiento, económicos, políticos y técnicos, identificando una serie de limitaciones en la satisfacción de los usuarios de los servicios.

Por otro lado, En Estados Unidos, **Lee-Geiller & Lee (2019)**, hacen referencia que inicialmente el empleo de los servicios electrónicos mantenían la tendencia de desatender las voluntades democráticas centrándose en las particularidades de los sistemas electrónicos e información, donde los diseños de gobierno electrónicos se han centrado en las perspectivas del proveedor, generando insatisfacción, descontento, desconfianza.

En México, **Medina-Quintero, et al. (2020)**, menciona que existen considerables impedimentos para la adopción del gobierno electrónico por parte de la ciudadanía, ausencia de apoyo organizacional, los pocos beneficios aparentes, la incertidumbre, el hábito, la resistencia, la inercia, la resistencia a los cambios tecnológicos sumada a la pobre infraestructura tecnológica así como ausencia de transparencia en la información pública.

En Costa Rica, **Arce y Rojas (2020)**, afirman que la satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad estatal, disminuyen la productividad, la creatividad, la toma de decisiones, no se identifican con la institución, reduciendo su desempeño y generando impacto negativo en la entidad. Del mismo modo en Colombia, **Ramos et al. (2020)** sostienen que la satisfacción laboral no sería posible sin la existencia del bienestar psicológico en un trabajador, en ese sentido, los empleados insatisfechos no pueden desempeñarse de manera eficiente en sus áreas de trabajo, por presentar bajos niveles de bienestar personal.

En el ámbito nacional, en Arequipa, **Calmett (2021)** manifiesta que los usuarios de la de la plataforma de gobierno electrónico en la Municipalidad de Islay - Arequipa, no tienen los conocimientos y la familiaridad deseada en el empleo de las tecnologías de información y comunicaciones perjudicando considerablemente a la entidad, desaprovechando los beneficios que brindan para la mejora de la gestión.

Asimismo, **Crespo (2020)** mencionan que el impacto de gobierno electrónico en la gestión de las municipalidades distritales de la provincia de San Ramón, no posee los estándares deseados para la implementación deseada de las herramientas tecnológicas, no se brindan demasiados servicios, no tienen prestaciones que usualmente tienen las municipalidades metropolitanas, sistematizando solo algunas aplicaciones simples.

**Sarmiento y Paredes (2019)** describen que la satisfacción de los usuarios internos en las

instituciones públicas se perciben impactado de manera desfavorable e ineficiente en la calidad de servicio que brindan en sus labores cotidianas, en donde las entidades no reconocen la importancia de su labor cuando prestan un servicio a los clientes.

En el ámbito local, en su artículo científico (**Lee-Geiller & Lee, 2019**) describe que las entidades del estado enfrentan desafíos sin precedentes en materias de gobierno, el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara en la actualidad se perciben diversas dificultades en el área administrativa, identificando principalmente que el software o programas empleados del centro hospitalario no resuelven de manera eficiente los requerimientos deseados, la ejecución de tareas administrativas son deficientes, pérdida de historial médico y documentación, reiteradas demoras en la atención de pacientes, las constantes quejas y reclamos así como la poca empatía del personal.

Las actividades públicas dependen significativamente de los servicios electrónicos del estado, lo que expone la falta de modernización de los procesos administrativos (**Serpa,2020**). Asimismo, para alcanzar la satisfacción de los usuarios internos en las entidades públicas, se necesita de información sobre estrategias de mejora en beneficio para la gestión. (**Paz, 2020**).

Ante esta situación, en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara se han evidenciado diferentes causalidades como la insuficiencia de recursos físicos, falta de financiamiento del centro hospitalario, carencia de programas de capacitación administrativa, insuficiencia en la optimización de recursos, que han conllevado a la presencia de un panorama inestable. (**Lee-Geiller & Lee, 2019**).

Por lo expuesto de continuar con esta problemática, en el centro hospitalario se puede pronosticar que, se extenderá de manera excesiva las funciones administrativas en el centro médico, evidenciándose ineficacia, ineficiencia, falta de transparencia; lo que genera

desconfianza en la gestión administrativa, así también como la prórroga en la innovación tecnológica del centro hospitalario hacia la sistematización de la gestión con nuevas herramientas especializadas. **(Osman et al., 2019)**

Ante la problemática identificada se establecen proposiciones planteadas como alternativas de solución, implantando las nuevas tendencias en gestión administrativa de esta manera contribuir fortaleciendo la calidad a nivel hospitalario, asimismo se deben enfocar en la modernización e innovación tecnológica empleando los servicios electrónicos, así también aplicar estrategias de mejora para atender la demanda de los usuarios internos. **.(Osman et al., 2019).**

La problemática de las entidades públicas se expone en la carencia de servicios informáticos que permita la interoperabilidad en la gestión **(Del Villar, 2020)**. Así también, el nivel de satisfacción laboral en las instituciones públicas, tiene influencia directa y depende de la gestión administrativa **(Vilca, 2020)**.

En tal sentido, para efectos de la presente investigación, considerando lo antes planteado, se considerará determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Mayor Santiago Távara.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión **Presencia** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión **Interacción** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión **Transacción** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión **Transformación** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?

## 1.3. Objetivos de la Investigación

### 1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la dimensión **Presencia** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023

- Determinar la relación entre la dimensión **Interacción** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023
- Determinar la relación entre la dimensión **Transacción** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023
- Determinar la relación entre la dimensión **Transformación** y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

En lo teórico, se justifica en los aportes de conocimientos de manera científica a las variables de la presente investigación, de esta manera reducir las brechas de conocimiento en el empleo de herramientas tecnológicas y la aplicación de ellas por parte de los usuarios internos que laboran en las entidades públicas. Asimismo contribuirá y profundizará a engrandecer las controversias académicas científicas teniendo como base al conocimiento existente de las variables en investigación (**Arispe et al. 2020**).

##### **1.4.2. Metodológica**

En lo metodológico, se justifica ya que fundamenta sus cimientos en una investigación descriptiva correlacional diseñados para el presente estudio investigativo, el cual nos propondrá

acceso alcanzar en un periodo determinado resultados científicos sustanciales a fin de implantar tendencias apropiadas apropiados para las variables de estudio, de este modo establecerá antecedentes en las estrategias metodológicas válidas y confiables para investigaciones posteriores (**Arispe et al. 2020**).

### **1.4.3. Práctica**

En lo práctico, se justifica por que propone estrategias en la aplicación y el empleo de los servicios electrónicos lo que permitirá darle un beneficio funcional en la gestión de la entidad hospitalaria, de modo que nos proporcionará una herramienta informática amigable precisando los niveles de satisfacción de los usuarios internos definiendo una dirección conveniente el cual permitirá mejorar la situación actual en el centro hospitalario, así también obtener diferentes resultados prácticos tras la implementación de los servicios electrónicos. (**Arispe et al. 2020**)

### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

En el presente estudio investigativo, las limitaciones se centraron primordialmente en los consentimientos autorizados para la adquisición de datos, debido a las características de la información, siendo de carácter reservado, por ser una entidad que pertenece a la armada peruana como es la Marina de Guerra del Perú, de esta manera obtener los resultados de la investigación en el empleo del gobierno electrónico y determinar la satisfacción de los usuarios internos.

La investigación se llevó a cabo en el año 2023, por lo que las tecnologías y plataformas de gobierno electrónico podrían haber evolucionado desde entonces, afectando la relevancia y aplicabilidad de los resultados en el futuro, se identificó que podían existir variables no

consideradas en la investigación que podrían haber influido en la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos. Aspectos como la capacitación del personal o la infraestructura tecnológica podrían no haber sido abordados completamente. La investigación se desarrolló en un momento específico y las dinámicas organizativas y la satisfacción de los usuarios podían haber cambiado con el tiempo.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedente Internacionales

**Lee-Geiller & Lee (2019)** en su artículo científico su objetivo fue “investigar las características multidimensionales que permiten que los sitios web gubernamentales cumplan sus promesas, al desarrollar un modelo integrador para evaluar un sitio web del gobierno, el Modelo de Evaluación de Sitios Web de Gobernanza Electrónica Democrática”, usando metodología de estudio un meta análisis cualitativo con enfoque interpretativo descriptivo popular de cuatro enfoques literarios como la teoría democrática, administración pública, negocios y sistemas de información. Contribuyendo al desarrollo literario acerca de la trascendencia del análisis de los portales web de los servicios electrónicos por encima de la aceptación y la participación ciudadana, aportando un enfoque alentador de la ciudadanía como participantes operativos en la gestión y proporcionando un modelo holístico para que las autoridades públicas optimicen sus sitios web para proporcionar una gobernanza electrónica democrática que favorezca a crear resultados públicos más efectivos, resumiendo que esta investigación se encuentra en un nivel exploratorio y no cuenta con sustento empírico, por lo que las limitaciones de la investigación exploratoria aplican a este estudio asimismo analiza argumentos epistemológicos asociados con el meta análisis cualitativo.

En Ecuador, **Silva (2020)** en su tesis sostuvieron como objetivo “Determinar el grado de

relación entre el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción de transparencia por parte de los ciudadanos”, realizó una investigación cuantitativa y cualitativa de índole descriptiva empleando la técnica de la encuesta y así también aplicando el método inductivo de observación en la cual se aplicó las encuestas por medio de la investigación de sectores utilizando las encuestas, el cual promovió un estudio diferencial acerca de las etapas de los servicios electrónicos y los niveles de transparencia que advierten la ciudadanía en la entidad municipal, la población fue de 2.239.191 habitantes y su muestra de 383 ciudadanos; llegando a la conclusión que el análisis de las dimensiones de las herramientas electrónicas instaladas en la municipalidad permiten estimar los errores, mostrando una arquitectura endeble que no admite conseguir el objetivo primordial de los planes de gobierno electrónico, el empleo de las herramientas tecnológicas son elementos esenciales para coaccionar el incremento de la participación ciudadana, mejorar los servicios del estado fomentando la transparencia en la información, el cual es baja según la percepción de los ciudadanos.

En Colombia, **Cardona y Gómez (2020)** en su estudio tiene como objetivo “medir el impacto que tiene la implementación de un sistema de gobierno electrónico para la calidad operacional de las empresas”, la metodología consistió en analizar tres variables que usaron para describir el comportamiento de la calidad operacional; como la calidad del servicio, de la información y del sistema. Este estudio fue confirmativo-correlacional, se tomó como referencia los datos recolectados en dos investigaciones que abarcan la problemática a desarrollar en esta investigación, diseñándose encuestas que se repartió a 600 empresas que tenían algún tipo de relación con los programas de gobierno electrónico, quedando finalmente en 200 empresas como muestra, concluyendo que hay una diferencia abrupta en el comportamiento de ambos países, en lo que respecta a las estrategias de gobierno electrónico. Asimismo, cuando se mide el impacto

que tienen los factores de calidad de sistema, servicio e información en la calidad operacional de las empresas, el resultado es opuesto al obtenido con el factor confianza. Arabia Saudita obtiene una relación entre la calidad del sistema servicio e información con la calidad operacional de sus empresas y en Colombia no hay relación.

En México, **Jami (2019)** en su estudio tiene por objetivo “Validar un modelo de medición y gestión de la satisfacción del cliente interno y la calidad del servicio financiero en BanEcuador sucursal Latacunga”, emplearon el diseño investigativo, cuantitativo, no experimental de corte transversal, proponiendo un nuevo modelo de medición y gestión de la satisfacción del cliente interno para la calidad de servicio de la institución bancaria. La población fueron los usuarios internos y externos del BanEcuador, a quienes se aplicaron las encuestas como instrumentos de investigación donde la calificación facilitó elaborar un cuadro comparativo para determinar las falencias y necesidades para mejorar las labores en la atención al cliente. De las conclusiones obtenidas se evidencia que servidor de BanEcuador sucursal resuelve las solicitudes del cliente, pero también un alto índice indica que no sabe resolver la solicitud del cliente, problema debe ser resuelto por la dirección de BanEcuador sucursal Latacunga.

En Costa Rica, **Arce y Rojas (2020)** en su estudio el objetivo fue “evaluar las hipótesis de que los teletrabajadores perciben mayor grado de satisfacción laboral con respecto a la percepción de los trabajadores presenciales y por otro lado los teletrabajadores perciben un menor nivel de estrés con respecto a los trabajadores presenciales”, investigación aplicada, descriptiva, correlacional transversal no experimental, el instrumento usado fue diseñado para aplicarlo en línea utilizándose el software LIMESURVEY, considerando en la muestra 240 teletrabajadores y 224 trabajadores presenciales, obteniendo como resultados que los

teletrabajadores tienen mayor satisfacción y menos estrés llegando a la conclusión que el teletrabajo es una opción adecuada al trabajo presencial en cuanto a niveles de satisfacción y estrés para esta institución.

En México, **Pedraza (2020)** en su investigación su objetivo fue “analizar la relación de prácticas en la gestión del personal, como son las variables de satisfacción laboral, compromiso organizacional, competencia del capital humano, y sus efectos en el desempeño de instituciones de educación superior”, el diseño metodológico con enfoque cuantitativo, explicativo, no experimental y de corte transversal, aplicándose al cuestionario como instrumento de recolección de datos. La población conformada por 90 directivos, quedando una muestra final de 84 encuestados, llegando a la conclusión determinando que el capital humano y la satisfacción laboral son dos variables que aportan positivamente en el desempeño educativo, asimismo calificadas como prácticas de valor en la gestión de personal, finalmente estos aciertos son sustanciales para que la gerencia educativa observe, en la elaboración de sus prácticas de gestión de recursos humanos, diversas estrategias que favorezcan potenciar las competencias de sus empleados y su satisfacción laboral para favorecer su desempeño académico.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Ampuero (2020)** en su tesis tuvieron como objetivo “establecer la relación entre el gobierno electrónico y contrataciones del Estado en el Programa Nacional de Saneamiento Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2019”, realizó un estudio investigativo tipo básico, metodología descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal, considerando en la muestra 80 trabajadores de la entidad pública, la técnica usada fue el cuestionario, empleado para las variables de gobierno electrónico y contrataciones del

Estado , llegando a la conclusión que según la percepción de los trabajadores de la entidad estatal, es denominado regular con respecto al nivel de gobierno electrónico y con respecto al nivel de contrataciones del Estado es denominado deficiente en cuanto a operatividad y gestión. Asimismo, se determinó que existe correlación significativa, media y positiva entre las variables en estudio, del mismo modo para la dimensión Presencia, finalmente, existe relación significativa débil y positiva para la dimensión Transformación de los servicios electrónicos con las entidades del estado.

**Ysique (2020)** en su investigación el objetivo fue “determinar la incidencia que existe del gobierno electrónico en la gestión administrativa en el Centro de Altos Estudios Nacionales- Escuela de posgrado, Chorrillos 2020”, usando metodología no experimental de corte transversal, básica, descriptivo correlacional. La muestra considerada fue de 70 colaboradores del Centro de Estudios, empleando como instrumento de recolección de datos e información el cuestionario en la escala de tipo Likert para medir las variables del estudio, alcanzando el nivel de incidencia que existe entre las variables, por medio de resultados estadísticos descriptivos e inferenciales. Concluyendo que se alcanzó un 94.3% en la estadística descriptiva, que existe una relación eficiente entre ambas variables, asimismo se percibió una dependencia de porcentaje en la estadística inferencial usando de la regresión logística ordinal de la variable dependiente en la variable independiente; finalmente se concluye que se comprueba la hipótesis general, la variable independiente tiene incidencia significativa ante la variable dependiente, de acuerdo al índice de Nagelkerke ,el gobierno electrónico tiene implicancia significativa en 61.6 % sobre la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales– Escuela de posgrado.

**Huanca (2020)** en su estudio tiene como propósito “determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San

Martín, 2020” , empleando metodología descriptivo correlacional, no experimental, de corte transaccional, enfoque cuantitativo, tipo básica, empleando asimismo el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, se estableció una población muestral de 52 colaboradores de la entidad pública, utilizando el estadístico de correlación de Pearson para el procesamiento de datos. Obteniendo como resultados que los niveles de los servicios electrónicos, es media con 71.3% y los niveles de la administración financiera, es media con 63.2%., llegando a la conclusión que la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020, es directa y significativa; se obtuvo un valor de 0.859 para el correlacional de Pearson y el coeficiente de determinación  $r^2=0.737$ .

**Montalvo et al. (2020)** en su estudio tuvieron como propósito “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, usando metodología de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, la población fue de 250 pacientes y la muestra de 152 estudiantes que se atienden en el servicio de traumatología obtenido por muestreo probabilístico, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario, obteniendo como resultados que los usuarios refieren que la calidad de servicio que reciben es regular en un 65,1 % y un 45.4% se encuentran parcialmente satisfechos, determinando que existe una moderada correlación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, definiendo que los usuarios se sentirán más complacidos mientras exista mejoras en la calidad de servicio, asimismo el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ( $p=0,000<0,05$ ). Finalmente se concluye que mientras exista una

mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos.

**Vilca (2020)** en su investigación describe como objetivo “establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid-19 en la Micro red de Salud Ocobamba”, usando metodología de enfoque cuantitativo, básica, de nivel correlacional no experimental, participaron 79 colaboradores, se empleó el cuestionario como instrumento para las variables en estudio, obteniendo como resultados, que el 60% determina que fue poco eficiente, el 30% deficiente y 10% eficiente para la gestión administrativa a su vez determina que fueron eficientes las dimensiones dirección 53%, control 51%, mayor deficiencia en la dimensión planeación 40% organización y 21% de la dimensión organización como la más eficiente de la variable satisfacción laboral, a su vez se encuentran insatisfechos 10% y el 90% muy insatisfechos. Por otro lado, considero que la dimensión que alcanzó niveles elevados de insatisfacción es el reconocimiento a los trabajadores 56%, así como el dividendo económico 54%, concluyendo que la satisfacción del usuario interno tiene dependencia de modo significativo de la administración del centro de salud, finalmente se concluye que la satisfacción laboral tiene influencia directa al 99% de la gestión administrativa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de Gobierno Electrónico**

#### **2.2.1.1. Antecedentes de Gobierno Electrónico.**

Para **Calmett (2021)** actualmente a nivel mundial, analizar a las nuevas herramientas tecnológicas, el internet y las redes sociales se expone en el lenguaje cotidiano de las personas, dejando de ser una novedad para todos. Diversas instituciones en el mundo han aplicado

herramientas electrónicas de comunicación e información en paralelo con internet obteniendo beneficios, el cual genera una gran transformación en la forma en que se laboran en las administraciones públicas y privadas, por lo que se propuso la implementación de las tecnologías de información y comunicaciones en las entidades del estado de manera gradual y progresiva de acuerdo a su presupuesto, estas instituciones públicas son calificadas hoy en día de manera negativa en la administración de sus recursos ocasionando gastos públicos usados innecesariamente.

### **2.2.1.2. Definición de gobierno electrónico**

**Baluja y Plasencia (2020)** describe que “el Gobierno Electrónico (GE) es la transformación de la gestión gubernamental, fusiona la utilización intensiva de las TIC con modalidades de gestión, planificación y administración, como forma de gobierno”. (p. 128)

**Tirenti (2019)** define como “El gobierno electrónico (e-government) es una estrategia de gestión en constante transformación, que admite distintas definiciones que pueden reflejar prioridades diversas”. (p. 18)

Los inicios del gobierno electrónico se muestran con el acercamiento de tres variaciones en los últimos tiempos, los nuevos procedimientos de gobernar, el desarrollo de la transformación en la gestión y emergente innovación tecnológica, debido a la acelerada expansión del internet y al desarrollo de la ilustración científica (**Serpa, 2020, pp. 4-5**).

Al hablar de Gobierno Electrónico estamos refiriéndonos al uso de las tecnologías de información y comunicación en la entrega de los servicios y programas a la ciudadanía de un país, ello no implica mayores tiempos de entrega y complejidad de su uso, por el contrario, implica tener una comunicación rápida y eficiente (**Menacho et al., 2020, p. 113**).

El gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (**Pimiento, 2017, citado en Toro-García et al., 2020, p. 90**).

Por otro lado, **Osman et al. (2019)** describe que “las herramientas de gobierno electrónicos involucran en brindar información y servicios a las partes que las necesitan por medio de la redes, el uso se mantiene disminuido en relación con los modos tradicionales”. (p. 514)

### **2.2.1.3. Dimensiones del Gobierno Electrónico**

#### **Dimensión Presencia**

**Urquiza y Suárez (2011)** refiere que la dimensión presencia se basa en que los usuarios y organizaciones puedan acceder a la información en línea, todos los usuarios y organizaciones deben de tener accesibilidad a la plataformas digitales a través de las diversas tecnologías de manera directa y activa.

Por otro lado **Del Villar (2020)** refiere que la presencia se presenta cuando se le da prioridad y representación en Internet, promoviendo sus portales, presentando información básica de modo directo y sencillo, se muestra disminuida relación pues la información en línea no es de interacción.

Del mismo modo **Baluja y Plasencia (2020)** establece que en los periodos iniciales de despliegue de los servicios electrónicos se concede información esencial por medio de la red, acerca de las estructuras , novedades, autoridades , objetivos, servicios que se brindan así como tramites en base a su normativa.

### **Dimensión Interacción**

**Urquiza y Suárez (2011)** refiere que la dimensión interacción, se caracteriza por ser posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos, brindando información, además que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través de comentarios de opinión o de foros, canales de correspondencia electrónica.

Por otro lado **Del Villar (2020)** describe a la interacción como la comunicación más directa entre gobierno y sociedad, permitiendo recibir opiniones y comunicarse con usuarios mediante e-mail, envío de formularios o foros.

Del mismo modo **Baluja y Plasenciag (2020)** establece que en esta dimensión se presenta disposición concentrada en la red ofreciendo servicios interactúen las entidades y los ciudadanos en la gestión de documentos , accediendo en la obtención de información en diferentes formatos.

### **Dimensión Transacción**

**Urquiza y Suárez (2011)** refiere que la dimensión transacción, luego de la etapa anterior, se brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente.

Por otro lado, **Del Villar (2020)** describe que en la transacción las entidades proporcionan iniciar, monitorear y culminar trámites en línea, donde las páginas web son un apartado de la atención “física” en las agencias

Del mismo modo **Baluja y Plasencia (2020)** establece que en esta dimensión se pueden

iniciar , continuar y concluir los diferentes tramites en línea de manera segura de acuerdo a su importancia y necesidad.

### **Dimensión Transformación**

**Urquiza y Suárez (2011)** refiere que la dimensión transformación implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles locales, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizado.

Por otro lado, **Del Villar (2020)** describe que la transformación implica una reingeniería de servicios y de tareas estatales, ya que crea vínculos integrales entre niveles y sectores, así como el privado, el cual permite la precisión de servicios y finalmente.

Del mismo modo, **Baluja y Plasencia (2020)** sostiene que en la dimensión transformación se tiene acceso de manera instantánea e integrada en beneficio de los ciudadanos. **(Naser & Concha, 2011)** manifiesta que los que empleados tienen acceso a la información y formularios básicos registrados anticipadamente obteniendo resultados esenciales resaltando un gran salto cultural que representa la informatización.

#### **2.2.1.4. Teorías del Gobierno Electrónico**

##### **Modelos de Evolución del Gobierno Electrónico**

**Naser y Concha (2011)** señala que el gobierno electrónico es parte de un proceso evolutivo, por la que los gobiernos dedican amplia prioridad en el empleo de herramientas TIC y a las reformas institucionales que se asocian, es primordial entender el ciclo de vida del

desarrollo de un gobierno electrónico. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, clasificándolo en cinco niveles evolutivos de acuerdo al grado de desarrollo en el que se encuentra enmarcado el gobierno electrónico los cuales son:

Presencia emergente: El país asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, pero sólo información básica se brinda a través de Internet.

Presencia ampliada: La presencia en línea del país se expande, aumenta la cantidad de sitios Web y se proporciona interacción a través de medios más sofisticados.

Presencia interactiva: Existe una presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la Web y ofrecen servicios con interacción más sofisticada, por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos.

Presencia transaccional: El Estado ofrece transacciones completas y seguras tales como: obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de multas e impuestos, etc.

Integración total: Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios.

#### **2.2.1.5. Beneficios del Gobierno Electrónico**

El gobierno electrónico brinda beneficios directos a la comunidad en general, como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, mejorando la calidad de vida

de los ciudadanos, promoviendo la inclusión y la adopción de una perspectiva ágil para la interacción de los usuarios (**OCDE, 2019**)

Asimismo, el empleo de estas herramientas tecnológicas en la gestión pública puede traer grandiosos beneficios pues constituyen pilares esenciales para la modernización y eficacia del Estado, contribuyendo en la transparencia a las entidades públicas, disminuyendo costos del sector público compartiendo recursos, ayudando a la descentralización aproximando al gobierno con la ciudadanía y preparando la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones. (**Naser & Concha, 2011**)

#### **2.2.1.6. Aplicaciones del Gobierno Electrónico**

**De Armas y De Armas (2011)** precisa que existen diferentes versiones en la que se aplican los servicios electrónicos en relación a las entidades y los ciudadanos quien participan en el empleo y a su vez brindan servicios:

**Gobierno a Ciudadano**, donde el estado es quien será el responsable de conceder productos y servicios a la ciudadanía, podemos mencionar las solicitudes, facturaciones, consultas, etc. (**Naser & Concha, 2011**)

**Gobierno a Empleado**, donde el estado es quien será el responsable de conceder productos y servicios de desarrollo a los profesionales y de las atenciones de los empleados en las entidades públicas, podemos mencionar las capacitaciones, ocasiones de empleo, etc. (**Naser & Concha, 2011**)

**Gobierno a Empresa**, donde el estado es quien será el responsable de conceder productos y servicios de desarrollo a las empresas, podemos mencionar las adquisiciones

públicas pagos de impuestos, etc. (Naser & Concha, 2011)

**Gobierno a Gobierno**, donde el estado es quien será el responsable de conceder el crecimiento, así como los requerimientos de coordinaciones entre las diferentes entidades de manera dinámica, podemos mencionar la compatibilidad de niveles, herramientas electrónicas, gestión de información, adquisiciones intergubernamentales, etc. (Naser & Concha, 2011)

## 2.2.2. Conceptualización de Satisfacción de los Usuarios Internos

### 2.2.2.1. Definición de Satisfacción de los Usuarios Internos

La definición ofrecida más clásica sobre satisfacción laboral es “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (Locke, 1976, como se citó en Guo et al., 2015).

**Mayta (2020)** puntualiza que la satisfacción del usuario no depende solamente de la calidad del servicio brindado, sino también de sus expectativas, de modo que el usuario encontrará la satisfacción cuando el servicio ofrecido colma o sobrepasa su expectativa, no todos los usuarios tienen las mismas expectativas, la satisfacción de usuario no es sinónimo de un servicio eficiente. (p. 14)

**Sarmiento & Paredes (2019)** destaca que dentro de las entidades e instituciones no lucrativas, los usuarios internos vienen a ser los compañeros ideales determinantes y decisivos, siendo la base de la organización, son los que posicionan el trabajo y aumentan las utilidades gracias a sus bienes y servicios, así también son los artífices en el cumplimiento de sus metas planeadas, el usuario interno ofrece calidad de servicio para satisfacer las necesidades del cliente externo, destacándose en lo que realizan, mantener esa lealtad deseada con empresa así como

conseguir que los clientes regresen, consiguen que el usuario interno sea considerado de vital importancia cuando cumplan sus diversas actividades.

**Montalvo et al. (2020)** afirma que las necesidades de interés personal, cualidades y aptitudes son expectantes al nivel de la satisfacción del usuario; en tal sentido, cuando un cliente se atienda en un mismo lugar se percibirá por el nivel de satisfacción que desea alcanzar.

Del mismo modo, **Martinez (2019)** sostiene que el usuario interno debe cumplir con las expectativas de satisfacción antes que el usuario externo, dándoles la prioridad que necesitan, cualquiera sea la manera de vinculación, funcional y jerárquica, siempre se ha observado en este aspecto que sucede todo lo contrario, satisfaciendo principalmente con las necesidades del usuario externo; del mismo modo, se manifiesta debido a la escases de normas de calidad dirigidas al usuario interno frente al enfoque del usuario externo; además de los procesos, mejoramiento continuo y la necesidad de contar por personal capacitado los que tienen como base a la educación, así como la experiencia suficiente y de esta manera cumplir con las condiciones del servicio de salud. (p. 154)

Teniendo en cuenta las expresiones del autor, sobre la satisfacción de los usuarios internos el investigador expresa:

En el caso de que el trabajador no cumpla con el trabajo, habrá resultados negativos de su conducta, por ejemplo, la falta de asistencia, la rotación del personal, los aplazamientos y la falta de respuesta.

En caso de que siga cumpliendo, se verá reflejado en comportamientos edificantes y una gran ejecución de sus obligaciones. (**Arellano, 2005, citado en Guanilo, 2020, p.46**)

### 2.2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios Internos

**Florián (2020)** establece sobre las dimensiones de la variable satisfacción de usuario interno, a la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangible, para formular un plan de mejora continua y de esta manera aumentar la satisfacción del usuario interno. Del mismo modo, **Godoy (2020)** sostiene que los factores de productividad, gestión por resultados y trabajo en equipo, contribuyen asertivamente de forma eficiente y efectiva a la satisfacción de los usuarios.

**Arévalo et al. (2020)** describe con relación a las dimensiones de la satisfacción ocupacional de los empleados, estas proceden de un cúmulo de elementos ligados a sus labores realizadas, consolidando condiciones en donde las particularidades de las labores y de los empleados establecen la respuesta en base a los dirigentes aspectos de trabajo, podemos mencionar, la satisfacción con el salario, con los oportunidades, con el empleo en sí mismo.

#### **Dimensión Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto.**

Esta dimensión se establece de “acuerdo entre personalidad y ocupación; se parte de la premisa que las personas que poseen talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos se sentirán más satisfechos en la ejecución del mismo”. (**Bastardo, 2014, p.11**).

Por otro lado, **Robbins & Judge (2013)** sustenta que la personalidad de las personas juega un rol, a los trabajadores que son menos positivas respecto de sí mismos es menos factible que les agrade su trabajo, los estudios muestran que los individuos que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas están más satisfechos con sus labores que aquellos que las tienen negativas.

Así mismo, la dimensión estimará la correspondencia entre la personalidad de los colaboradores y las actividades laborales que desempeñan, alcanzando armonía entre ambas, evaluando la personalidad del operador por sus conocimientos, su capacidad, su comunicación e información interna y disponerlo en un puesto de trabajo donde se sienta cómodo, desempeñándose de manera habitual beneficiando su potencial en el trabajo.

### **Dimensión Reto del Trabajo**

**Bastardo (2014)** describe que el reto al trabajo corresponde a la variedad de diferentes actividades para realizar sus labores, disponiendo de una variedad de habilidades, tener identidad de la tarea así como la significación de la tarea, la autonomía y la retroalimentación del puesto mismo.

Por otro lado, **Robbins & Judge (2013)** sostiene que la consideración que uno tiene de sí mismo se corresponde con la complacencia en las labores, la autoestima positiva de las personas tienen como expectativa buscando nuevos desafíos laborales pero encuentran frustración al encontrar desafíos complejos, los trabajadores en su mayoría eligen trabajos que le brinden desafíos y puedan obtener recompensas por la labor realizada.

El desafío en las labores corresponde al cumplimiento de los objetivos y la organización del trabajo, donde el operador comprometerse identificarse con las funciones que desarrolla, asimismo debe de colaborar con el cumplimiento de los objetivos, así como el desenlace que ocasione en su ámbito laboral, los demás colaboradores y sobre sí mismo, exigiendo que estos se identifiquen en lo que realizan.

### **Dimensión Condiciones de Trabajo**

Las restricciones laborales conciernen al “Ambiente de trabajo: ambiente físico cómodo e infraestructura adecuada. Ambiente psicológico: referido a variables relacionadas a la cultura y clima organizacional; es decir el ambiente laboral” (**Bastardo, 2014, p. 11**).

Por otro lado, **Robbins & Judge (2013)** sostiene que los empleos requieren interactuar con los compañeros y jefes, continuar las reglas y políticas de cada entidad, cumpliendo estándares de desempeño, coexistir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales.

Las condiciones de trabajo dependen significativamente de los aspectos tangibles que el usuario tiene para realizar sus actividades laborales, ambiente laboral, los medios y procesos administrativos que corresponde a la interrelación, desempeño y comunicación entre los usuarios.

### **Dimensión De Apoyo de Colegas**

**Bastardo (2014)** manifiesta que “las necesidades de interacción social se incluyen dentro de este grupo la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo y las oportunidades de aprendizaje que ofrecen, así como el tipo de relación que se establece con los supervisores inmediatos”.

Por otro lado, **Robbins & Judge (2013)** sostiene que las labores satisfacen la exigencia en el ámbito social, el hecho de contar con colegas accesibles y afables dispuestos a brindar su apoyo cuando se les necesite y que conlleve a la intensificación de la complacencia laboral.

Es importante el apoyo entre colegas en una entidad laboral implica en el desempeño laboral, expresándose en las relaciones de trabajo, así como en la relación con los directivos, lo

que conlleva que se efectúe el liderazgo no formal entre los trabajadores.

### **Dimensión Sistema de Recompensas y Beneficios Laborales**

**Bastardo (2014)** manifiesta que la complacencia con los haberes, así como con el sistema de promociones, ascensos, utilidades laborales que son resultado de los diversos convenios profesionales y los determinados mediante el amparo de las bases legales, están íntimamente relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por otro lado, **Robbins & Judge (2013)** sostiene que los trabajadores desean métodos de retribución se aprecien equitativos y ecuánime, cumpliendo sus expectativas y propuestas planteadas, determinando que sea posible la satisfacción positiva laboral en los niveles de aptitud individual.

Los trabajadores permanecen en la expectativa el estímulo deseado por la labor realizada, una recompensa equilibrada y ecuánime, para cubrir sus necesidades; así como también esperan progresar en el plano laboral manteniendo expectativas de ascenso en el puesto o reconocimiento, alguna capacitación laboral de trascendencia solventado por la institución donde labora, manifestando sus emociones de satisfacción con la entidad.

#### **2.2.2.3. Teorías de la satisfacción del usuario interno**

##### **Modelo de dos factores de Herzberg**

**Arévalo et al. (2020)** la teoría en mención ha aportado considerablemente por su trascendencia en el terreno de la complacencia laboral, la denominada teoría de dos factores o bifactorial de Herzberg (1959), donde manifiesta la presencia de dos factores que condicionan en

la motivación aplicada en la satisfacción de los colaboradores en sus puestos de trabajo, como son:

El primer factor denominado como los motivacionales o intrínsecos, que vienen a ser las particularidades en las labores diarias referente al cargo en el que se desenvuelven ocasionando efectos de satisfacción personal para después reflejarse en el incremento de la productividad, en la realización personal y responsabilidad en su labor realizada.

El segundo factor denominado como los higiénicos o extrínsecos, que tiene que ver con las circunstancias en el campo donde los trabajadores se desenvuelven laboralmente, aquí se contemplan condiciones ambientales, entorno físico, clima organizacional entre otros y que no brindan complacencia laboral en los trabajadores.

#### **Teoría de las Necesidades de Maslow**

**Arévalo et al. (2020)** esta teoría manifiesta la hipótesis de que en el interior de todas las personas existen categorías de diversas necesidades, las cuales son de vital importancia para el desarrollo humano, tenemos las necesidades fisiológicas (alimentos, refugio, sexo, entre otros); necesidades de seguridad (económica, física, emocional, entre otros); necesidades sociales (dar y recibir afecto); necesidad de estima (valoración personal) y finalmente la autorrealización, desarrollando potencial individual, crecimiento, actualización y logro, de esta manera alcanzar la realización como seres humanos.

#### **Teoría de la Discrepancia de Locke**

En la teoría de Discrepancia, (**Locke, 1979, como se citó en Arévalo et al., 2020**) plantea que la complacencia en el trabajo depende de los principios valorativos de los profesionales más representativos de una persona que logra alcanzar por medio de su puesto de trabajo que desempeña. Asimismo, Locke sustenta que en función a su importancia las personas

deben de mantener ordenados una categoría de valores con elementos sustanciales que van a favorecer a la aclaración de la discrepancia, como son la descripción, la relevancia y la satisfacción con las dimensiones de la actividad laboral.

### **Teoría del Ajuste en el Trabajo de Dawis y Lofquist**

Según lo manifiesta, **Arévalo et al. (2020)** esta teoría determina el aprendizaje ideal y el ambiente de trabajo adecuado para el trabajador, el cual considera habilidades específicas de cada usuario así como sus preferencias individuales los que pueden ser comparadas a las de las entidades educativas profesionales. El término “adaptación laboral” se convierte en un proceso en el cual los trabajadores intentan desenvolverse en su campo manteniendo una relación dinámica y a la vez conservada.

Los efectos positivos que alcanzan los trabajadores dependen en gran medida de la relación entre las habilidades y las capacidades personales de cada trabajador con las que se necesiten para el cumplimiento de sus labores, lo que determina la complacencia en el trabajo dependerán en la correlación entre las necesidades individuales y los procedimientos de recompensas.

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023

### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

La dimensión **Presencia** se relaciona directa y significativamente con la **satisfacción de los usuarios internos** del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú

2023.

La dimensión **Interacción** se relaciona directa y significativamente con la **satisfacción de los usuarios** internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023.

La dimensión **Transacción** se relaciona directa y significativamente con la **satisfacción de los usuarios internos** del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023.

La dimensión **Transformación** se relaciona directa y significativamente con la **satisfacción de los usuarios internos** del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023.

## CAPÍTULO III: METODOLOGIA

### 3.1. Método de la investigación

De acuerdo a los paradigmas investigativos se emplea el método hipotético – deductivo con el propósito de demostrar la hipótesis general y específicas. **Arispe, et al. (2020)** define que este método se inicia en una hipótesis el cual se pretende falsear o impugnar , por lo que nos permitirá recabar conocimientos validos que pueden ser comprobados a través de instrumentos fidedignos.

### 3.2. Enfoque investigativo

La metodología de la presente investigación es un procedimiento con enfoque cuantitativo, **Ochoa et al. (2020)** definen que el tipo de investigación, se basa en la inducción probabilística del positivismo lógico, la medición sutil, investigada y objetiva, permitiéndole al investigador hacer argumentos más allá de los datos. Asimismo, empleando la recolección de datos sólidos para comprobar la hipótesis en base a teorías. (**Hernandez et al., 2014**).

### 3.3. Tipo de investigación

El tipo de estudio de investigación según su finalidad es aplicada, **Arispe et al. (2020)** se enfoca en identificar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, tecnologías y protocolos) por los cuales se puede contribuir a solucionar una necesidad reconocida, práctica y específica. Asimismo, (**Lozada, 2014**) define que la investigación aplicada investiga el origen

del conocimiento con aplicación directa a las dificultades de la sociedad.

### 3.4. Diseño de la investigación

Con relación al diseño de investigación es no experimental (observacional), **Arispe et al. (2020)** determina que en este esquema no se admite la manipulación de las variables, empleando la observación habitual, seguidamente ser analizados, la utilidad de las variables radica en que no pueden ser manipuladas por cuestiones éticas y complejas.

**Hernandez et al. (2014)** determina el diseño Transeccional (Transversal) de acuerdo a su número de mediciones, donde la recopilación de datos se da en un momento único.

Por su nivel es **correlacional**, el propósito es identificar la relación entre las dos variables, categorías o conceptos, buscando conocer el comportamiento de ambas variables, debiendo ser reales y lógicas, los que nos permite comprobar la hipótesis. (**Arispe et al. 2020**)

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población

Para la presente investigación se considerará una población total de 245 colaboradores, usuarios internos (personal militar, personal civil nombrado y contratado) del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, del distrito de Bellavista, Callao, Perú 2023. (**Niño Rojas, 2011**) define que es sustancial partir de la investigación de la población que se va a experimentar conformada por todos aquellos elementos que pueden conformar el ámbito de una investigación.

Tabla 1. Población Identificada del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara

N°	DEPARTAMENTO DE PERSONAL	INTEGRANTES
1	Personal militar (superior y subalterno)	117
2	Personal civil nombrado (profesional y técnico)	81
3	Personal civil contratado (CAS y SNP)	37
	<b>TOTAL</b>	<b>245</b>

#### **Criterios de inclusión:**

- Personas identificadas según tabla 1, que laboran en el centro médico naval.
- Trabajadores mayores de 18 años y 60 años de edad, que tienen participación activa en las diferentes oficinas del centro médico.
- Personas con amplia experiencia, y participación voluntaria en el estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Personas que no tienen intervención establecida por reglamento interno de la institución.
- Personas que no quisieron participar por motivos de tiempo o fuerza mayor.
- Personas determinadas con trastornos psiquiátricos y/o neurológicos.

### **3.5.2. Muestra**

Asimismo, **Arispe et al. (2020)** define que la muestra es “como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan los datos. Trabajar con muestra permite ahorrar tiempo, reduce costos y si está bien seleccionada puede ayudar con la precisión y exactitud de los datos”. De igual modo, **Hernández et al. (2014)** indica que toda investigación debe ser transparente, sujeta a crítica y réplica; delimitando con claridad la población estudiada así como explicar el

proceso de selección de la muestra.

$$n = \frac{N * (Z)^2 * p * q}{(e)^2 * (N-1) + (Z)^2 * q * p}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso q = 1 - p

e = Error muestral

N = Total de la población

De esta manera se consideró las siguientes condicionales:

N = 245

e = 5%.

Z = 95% (equivale a Z = 1.96)

p = 0.5

q = 1 - 0.5

$$N = \frac{245 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (245-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 149,67 \cong 150$$

N = 150

Del mismo modo, **Kumar (2018)** nos dice que la muestra es una porción de la población

que sirve para ser representada. En ese contexto, la muestra de la presente investigación es probabilístico, siendo constituido por 150 colaboradores públicos que laboran en el centro hospitalario, los cuales serán encuestados con un margen de error muestral en el intervalo del  $\pm$  5% de acuerdo a la información que se obtengan las encuestas.

### 3.5.3. Muestreo

Par el muestreo se establecerá de tipo probabilístico usando la técnica de muestreo aleatorio simple. “El muestreo probabilístico tiene mayor rigor científico, pues cumple con los principios de probabilidad. Estos requieren mayor tiempo y recursos.” (Arispe et al., 2020, p. 76) además nos permite seleccionar una muestra de una población.

### 3.6. Variables y Operacionalización

Villavicencio et al. (2019) Operacionalizar las variables significa presentarlas en una tabla y descomponerlas en sus partes constitutivas para facilitar su comprensión inequívoca, su función es presentar la forma en la que se han conceptualizado y operatividad las variables, así como la forma en la que se van a tratar desde el punto de vista estadístico (p. 10).

Por la naturaleza de las variables podemos establecer que la variable gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios externos son cuantitativas. Arispe et al. (2020) define que son aquellas cuyos elementos de variación tienen un carácter cuantitativo o numérico. Ejemplo: El rendimiento escolar, nivel de ingreso económico, la edad, el puntaje obtenido en un test de inteligencia, etc. (p. 49).

Tabla 2. Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles)
<b>Gobierno Electrónico</b>	Variable de naturaleza cuantitativa, medida con escala de Likert, considerando 4 dimensiones y 20 indicadores, las mismas que serán de utilidad para confeccionar el Cuestionario.	<b>Presencia</b>	Existencia de difusión de los servicios electrónicos Periodicidad en empleo de los servicios electrónicos Accesibilidad adecuada para los usuarios Percepción de servicios electrónicos es de consulta amigable Percepción sobre la información en páginas web Existencia de maneras de comunicación	<b>Ordinal</b>	<b>Escala:</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		<b>Interacción</b>	Comunicación eficaz y eficiente del personal Existencia de canales de chat Falta de capacidad operativa Percepción de satisfacción con los servicios electrónicos		
		<b>Transacción</b>	Existencia de seguridad en uso de servicios electrónicos Existencia de tecnología de avanzada Percepción óptima de los servicios electrónicos Completa actividades de servicios electrónicos en línea Percepción integración laboral entre los usuarios internos Permite relación con otras instituciones		
		<b>Transformación</b>	Permite centralizar información importante Permite oportunidad de ser utilizado en otras entidades Existencia de servicios electrónicos personalizados Percepción de resistencia al cambio tecnológico		

**Nivel/Rango:**  
 Deficiente (20-46)  
 Adecuado (47-73)  
 Excelente (74-100)

Tabla 3. Operacionalización de variable Satisfacción de los Usuarios Internos

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles)
<b>Satisfacción de Usuarios internos</b>	Variable de naturaleza cuantitativa, medida con escala de Likert, considerando 5 dimensiones con 20 indicadores, las mismas que serán de utilidad para confeccionar el Cuestionario.	<b>Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto</b>	Percepción para desarrollar sus habilidades Existencia recursos laborales Adaptación en el campo laboral Nivel de conocimiento laboral Nivel de evolución laboral	<b>Ordinal</b>	<b>Escala:</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		<b>Reto del Trabajo</b>	Oportunidades de capacitación humana Oportunidades de capacitación laboral Adaptación laboral Percepción de apoyo administrativo		
		<b>Condiciones de Trabajo</b>	Existencia de condiciones laborales Percepción de igualdad de oportunidades Existencia de condiciones organizativas Percepción de trabajo en equipo y Cooperación		
		<b>De apoyo a Colegas</b>	Existencia de disponibilidad de ayuda mutua Existencia de integración laboral Atención a las sugerencias de los trabajadores Existencia de recompensas laborales Existencia de oportunidades de ascenso		
		<b>Sistema de Recompensas y Beneficios Laborales</b>	Atención de las necesidades del empleado Existencia de remuneración equitativa y justa		
					<b>Nivel/Rango:</b> Deficiente (20-46) Adecuado (47-73) Excelente (74-100)

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

#### **3.7.1. Técnica**

En la presente investigación, se recurrió a la técnica de encuesta, las cuales se formularon al personal del área administrativa y el instrumento será el cuestionario auto administrado por los colaboradores que laboran en la entidad hospitalaria, de manera individual, en base a preguntas cerradas bajo la escala de tipo Likert (**Hernández & Mendoza, 2018**). Se estableció la encuesta como el instrumento de recolección de datos desarrollada por el propio encuestado, para las variables gobierno electrónico y satisfacción de usuarios internos.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

**Arispe et al. (2020)** sostienen que los instrumentos son recursos a través del cual los investigadores reúnen la información necesaria de este modo se puedan alcanzar los objetivos planteados así como la comparación y constatación de las hipótesis.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario para la recolección de información de las variables y mediante la encuesta se percibió las opiniones del personal del Centro Medico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, en relación al gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos.

El cuestionario para la variable gobierno electrónico compuesto por 20 preguntas (Ítems), relacionadas a sus dimensiones Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

El cuestionario para la segunda variable satisfacción de los usuarios internos, compuesto también de 20 preguntas (Ítems), relacionadas a sus dimensiones, Compatibilidad entre la personalidad y el puesto, Reto del trabajo, Condiciones de trabajo, De apoyo a colegas y Sistema de recompensas y beneficios laborales. Ambas variables presentan alternativas con una escala

valorativa establecida:

La variable Gobierno Electrónico está organizado por 20 ítems, el mismo que tiene cuatro dimensiones con cinco ítems para cada uno de ellos: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación. Así también fueron establecidos bajo una escala de tipo Likert de acuerdo a las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5) y con niveles o rangos establecidos: Deficiente (20-46), Adecuado (47-73) y Excelente (74-100).

La variable Satisfacción de los Usuario Internos está organizado por 20 ítems, el mismo que tiene cinco dimensiones con 4 ítems para cada uno de ellos: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto con 4 ítems, Reto del trabajo, Condiciones de trabajo, De apoyo a colegas y Sistema de recompensas y Beneficios laborales. Así también fueron establecidos bajo una escala de tipo Likert de acuerdo a las siguientes categorías: Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Indiferente (3) Satisfecho (4), Muy satisfecho (5) y con niveles o rangos establecidos: Deficiente (20-46), Adecuado (47-73) y Excelente (74-100).

### **3.7.3. Validación**

Para constituir la validez del instrumento, se supeditó de la opinión de cinco expertos especializados en Metodología de la Investigación, con amplia experiencia y trayectoria académica, la misma que ha validado los aspectos de calidad, pertinencia y relevancia, contemplando que el instrumento se encontraba apropiado para proceder a su respectiva aplicación. **(Hernández y Mendoza, 2018, p. 229)** sostiene que la validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que se pretenda medir.

En la presente investigación se convocó a cinco (5) expertos, entre ellos docentes de

investigación (metodólogos), Doctores en Administración y con un mínimo de 5 años de experiencia académica o en formulación de políticas públicas, solicitando su apreciación de juicio en relación a la validez de contenido. “apreciar el valor que representa los cuestionarios y el contenido específico que se quiere evaluar; a su vez mide, el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de la variable que se mide” (**Hernández y Mendoza, 2018, p. 230**).

Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

Nº	Grado Académico	Nombres y apellidos	Dictamen
1	Magister Gestión Comercial e Investigación	Luis Olórtegui Alcalde	Aplicable
2	Magister Administrador de Empresas	Alfredo Berrospi Ytahashi	Aplicable
3	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Kelly M, Casana Jara	Aplicable
4	Doctor en Administración	Miguel Bardales Cárdenas	Aplicable
5	Doctor en Administración	Sandra L. León Luyo	Aplicable

#### 3.7.4. Confiabilidad

Para **Hernández y Mendoza (2018)** describe que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, instrumento que produce resultados consistentes y coherentes.

Para instituir la confiabilidad del instrumento, se aplicó la encuesta piloto a 20 usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, posteriormente las respuestas del cuestionario se trasladaron a la herramienta informática SPSS versión 27.0, para posteriormente calcular el Alfa de Cronbach para cada una de las variables.

**Sánchez et al. (2018)** manifiesta que la confiabilidad del instrumento determina el grado de consistencia de la puntuación obtenida por un mismo grupo de personas, en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. La cual se obtiene la estabilidad o constancia de los puntajes logrados en un test.

El cuestionario se validó mediante la prueba del alfa de Cronbach, el cual se aplicó a la muestra compuesta por 20 colaboradores para los instrumentos que miden gobierno electrónico y satisfacción de usuarios internos, los cuales evidenciaron que los instrumentos sean altamente confiables.

**Tabla 5. Confiabilidad del Instrumento que mide el Gobierno Electrónico**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,799</b>	<b>20</b>

Los valores obtenidos de alfa de Cronbach es de **0.799** lo que indica que existe una alta confiabilidad del instrumento.

**Tabla 6. Confiabilidad del Instrumento que mide el Nivel de Satisfacción de Usuarios Internos**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,809</b>	<b>20</b>

Los valores obtenidos de alfa de Cronbach es de **0.809** lo que indica una alta confiabilidad del instrumento.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento de datos, se utilizó el programa de Excel para la tabulación de las respuestas, colocando el valor que corresponde a cada pregunta, para luego ser transportados a la herramienta informática del SPSS. Versión 27.0.

**Hernández y Mendoza, (2018)** “define la característica de objetividad del instrumento cuando de acuerdo al grado de protección a sesgos y tendencias la objetividad se fortalece con el uso de instrumentos estandarizados y utilizados en estudios científicos previos.

En el análisis de los datos que se utilizó en el estudio investigativo es la recopilación de la información por cada colaborador de la muestra, por medio de las encuestas, con el propósito de recolectar y la de obtener datos de manera útil. El cuestionario ha ido elaborado con pertinencia, contemplando a las variables con sus respectivos indicadores, disponiendo de preguntas cerradas para la elaboración de las encuestas a través del uso del instrumento cuantitativo de tipo Likert, inmediatamente se analizó los resultados y codificados de manera conveniente de cada uno de los encuestados o colaboradores de manera presencial que laboran en la entidad pública

**Quispe et al., (2019)** define que la estadística Descriptiva es aquella que describe el comportamiento de los datos al recolectarlos, clasificarlos, presentarlos y analizarlos, permite tomar decisiones pero sin inferir.

Para el análisis descriptivo se utilizó las tablas de frecuencias y porcentajes. Así también el análisis correlacional y contrastación de hipótesis se confeccionará a través de la prueba no paramétrica de Spearman (Rho).

**Quispe et al., (2019)** define que la estadística Inferencial es aquella que en la que se usa

las probabilidades en el comportamiento de los datos al recolectarlos, clasificarlos, presentarlos y analizarlos, permite tomar decisiones haciendo inferencia estadística.

Cabe mencionar, que se desarrolló el coeficiente de correlación de Rho Spearman para determinar la media correlacional y el nivel de relación que existe entre las variables y las dimensiones estudiadas a nivel descriptivo.

**Quispe et al., (2019)** refiere que las estadísticas Paramétricas son en conjunto las técnicas estadísticas de estimación de parámetros, intervalos de confianza y prueba de hipótesis aplicadas básicamente a variables continuas, especificando una forma de distribución de la variable aleatoria y de los estadísticos derivados de los datos; denominándose NORMAL o tienen distribución normal, el cual es necesaria para que la prueba de hipótesis sea válida.

Finalmente, se estableció la prueba de la hipótesis en lo que se alcanzó un resultado aceptable sobre hipótesis trazada y de esta manera se elaboraron la enunciación de las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

**Quispe et al., (2019)** refiere que la estadísticas No paramétricas en un gran número de sucesos no se puede determinar la distribución original ni la distribución de los estadísticos por lo que en realidad no tenemos parámetros a estimar, donde las variables tendrán que ser nominales u ordinales.

### **3.9. Aspectos Éticos**

Esta investigación tiene en consideración dentro de los aspectos éticos el “Reglamento de Código de Ética para la Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener”; respetando el consentimiento informado y con la resolución de aprobación del Comité de Ética de la misma casa de estudio. Para el estudio se enfatizó de evitar presentar conflictos de interés, asimismo de

conservar una esencial protección de no vulnerar los derechos de cada operador, identidad, así como la privacidad de cada uno de los participantes y se solicitó el consentimiento informado de todos los involucrados que participaron en el presente estudio.

La presente investigación ha cumplido las reglas internacionales y las nacionales que conciernen a los estudios en las personas. Se consignó la documentación respectiva a la institución implicada. Asimismo, se aplicó el procedimiento metodológico adecuado al estudio, así también, instrumentos de validación y confiabilidad pertinente. Asimismo, el tesista aseguró el anonimato de los sujetos participantes (Ley N° 29733 “Ley de Protección de Datos Personales”), los cuáles han sido recopilados luego de la entrega y aprobación de un consentimiento informado, de modo que se admitieron los datos de personas que aceptaron de participar.

## CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

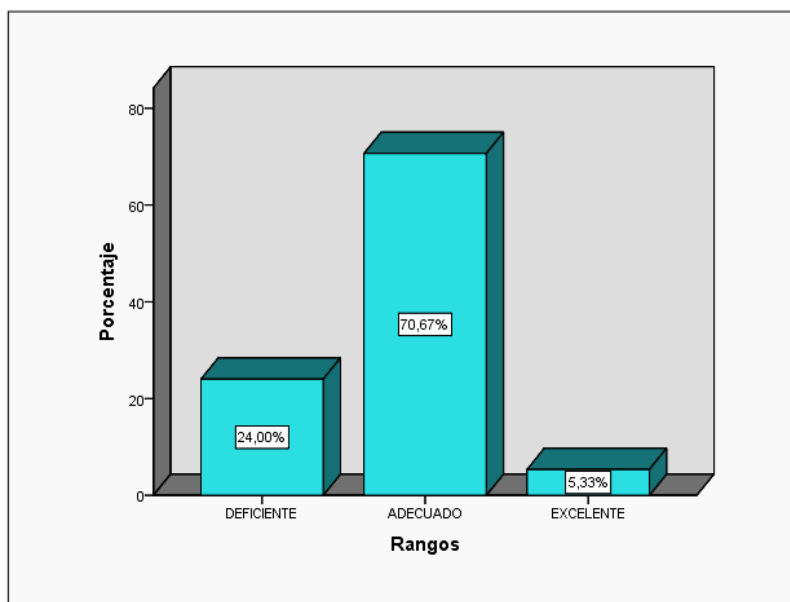
#### 4.1.1. Análisis Descriptivo de Resultados

Nivel de la variable 1: Gobierno electrónico

**Figura 1**

Nivel del Gobierno Electrónico del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago

Távара, Callao, Perú 2023

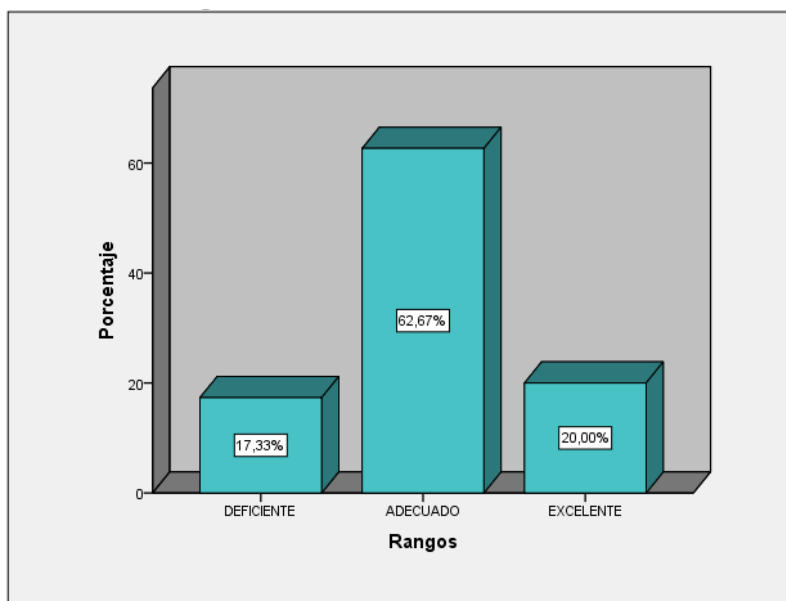


Con el propósito de exponer el nivel del gobierno electrónico, teniendo como base la percepción de los trabajadores de la entidad en estudio, los resultados que se muestran en la figura 1, se observa que en relación a la variable Gobierno Electrónico que 106 colaboradores quienes representan el 70,7% de encuestados consideran que es “Adecuado”, además 36 colaboradores que representan el 24,0 % refieren que el Gobierno Electrónico es “Deficiente”; mientras que 8 colaboradores que representan al 5,3 % señalan que el Gobierno electrónico es “Excelente” de un total de 150 encuestados.

## Nivel de la variable 2: Satisfacción de Usuarios Internos

### Figura 2

Nivel de la Satisfacción de Usuarios Internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor  
Santiago Távara, Callao, Perú 2023



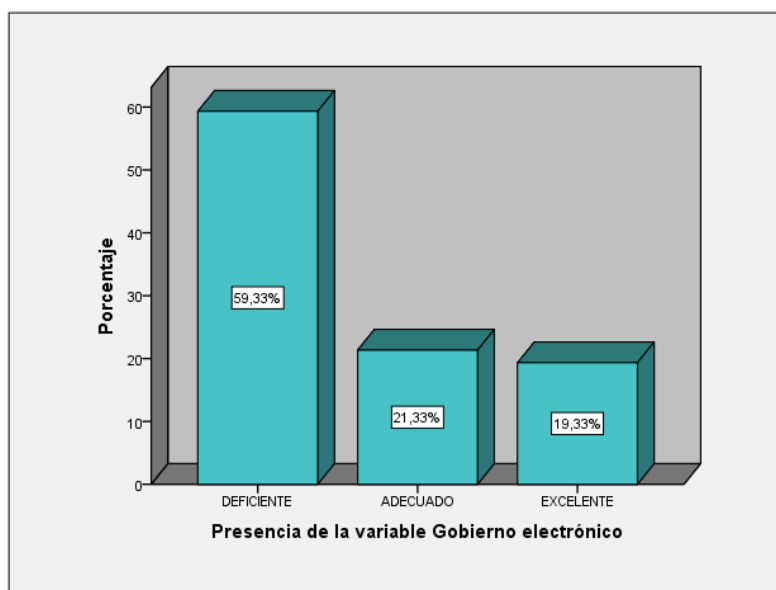
Con el propósito de exponer el nivel de la Satisfacción de Usuarios Internos, teniendo como base la percepción de los trabajadores de la entidad en estudio, los resultados que se

muestran en la figura 2, se observa que, en relación al nivel de Satisfacción de usuarios internos del total de encuestados, 94 refieren que es “Adecuado” quienes representan el 62,7 % de encuestados, 26 colaboradores que representan el 17,3 % señalan que es “Deficiente” además 30 colaboradores que representan al 20,0 % sostienen que es “Excelente”.

**a. Nivel de la dimensión Presencia**

**Figura 3**

Nivel de la dimensión Presencia del Gobierno Electrónico en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023



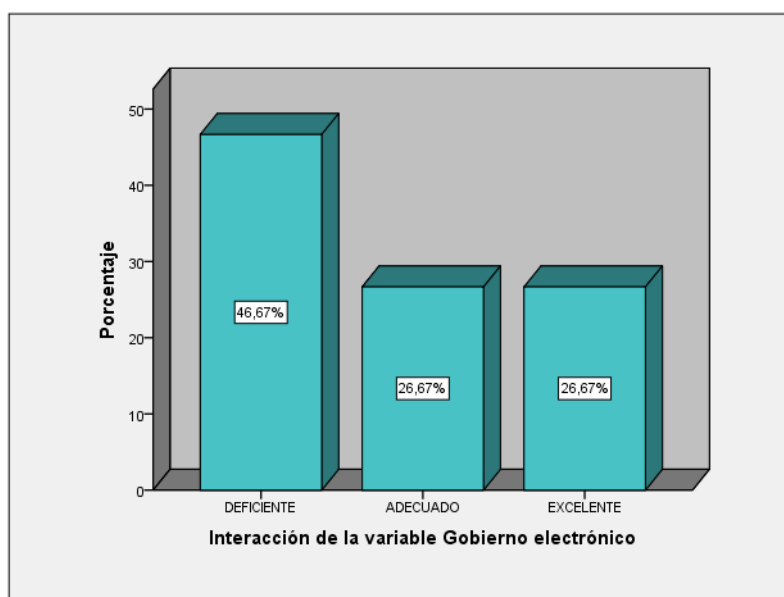
Con el propósito de exponer el nivel de la dimensión Presencia, teniendo como base la percepción de los operadores de la entidad en estudio, los resultados que se muestran en la figura 3, se observa que, del total de encuestados, 89 quienes representan el 62,7 % señalan que la Presencia frente al Gobierno electrónico es “Deficiente”, 32 colaboradores indican que es “Adecuado” quienes representan el 21,3 % y 29 colaboradores afirman que es “Excelente” que

representan al 19,3 %.

## b. Nivel de la dimensión Interacción

### Figura 4

Nivel de la dimensión Interacción del Gobierno Electrónico en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023

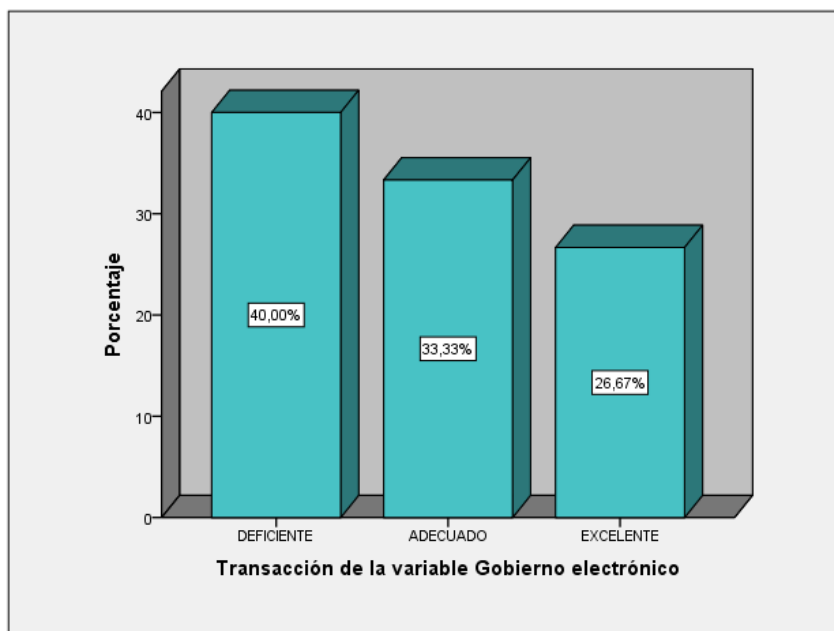


Con el propósito de exponer el nivel de la dimensión Interacción, teniendo como base la percepción de los operadores de la entidad en estudio, los resultados que se muestran en la figura 4, se observa que en relación a la dimensión Interacción de la variable Gobierno electrónico del total de encuestados, 70 se encuentran en el nivel “Deficiente” quienes representan el 46,7 %; asimismo, 40 colaboradores se encuentran en el nivel “Adecuado y Excelente” representan el 26,7 % respectivamente.

## c. Nivel de la dimensión Transacción

### Figura 5

Nivel de la dimensión Transacción del Gobierno Electrónico en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023



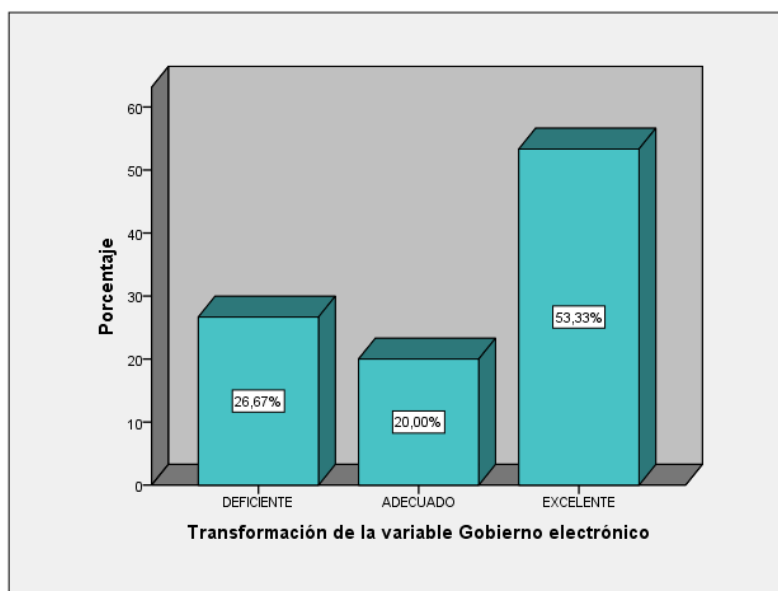
Con el propósito de exponer el nivel de la dimensión Transacción, teniendo como base la percepción de los operadores de la entidad en estudio, los resultados que se muestran en la figura 5, se observa que en relación a la dimensión Transacción de la variable Gobierno electrónico, del total de encuestados, 60 se encuentran en el nivel “Deficiente” quienes representan el 40,0 % asimismo, 50 colaboradores representan el 33,3 % y se encuentran en el nivel “Adecuado” además 40 colaboradores que representan al 26,7 % se encuentran en el nivel “Excelente”.

#### d. Nivel de la dimensión Transformación

### Figura 6

Nivel de la dimensión Transformación del Gobierno Electrónico en el Centro Médico

Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023



Con el propósito de exponer el nivel de la dimensión Transformación, teniendo como base la percepción de los operadores de la entidad en estudio, los resultados que se muestran en la figura 6, se observa que en relación a la variable Transformación de la dimensión Gobierno electrónico, del total de encuestados, 80 se encuentran en el nivel “Excelente” quienes representan el 53,3 %, además, 40 colaboradores representan el 26,7 % y se encuentran en el nivel “Deficiente” y 30 colaboradores que representan al 20,0 % se encuentran en el nivel “Adecuado”.

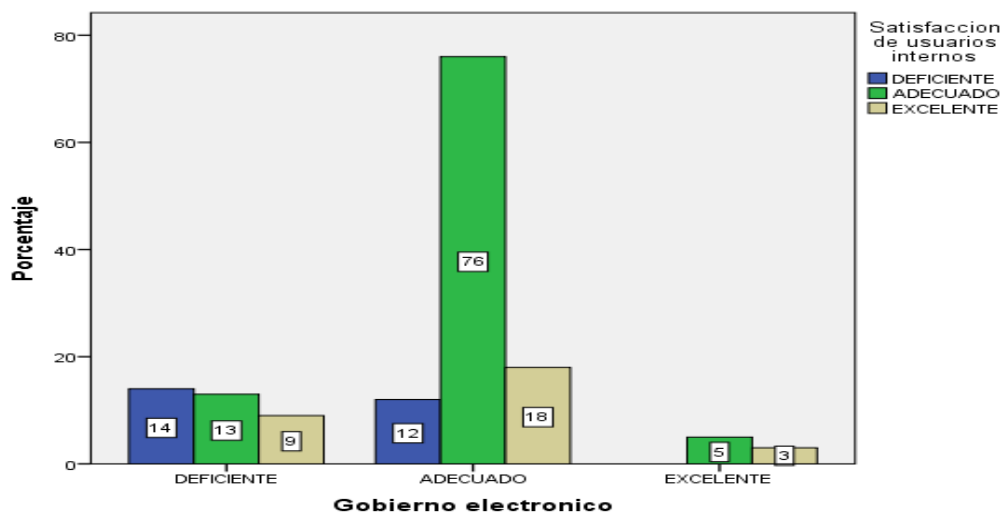
**e. Nivel de la Variable Gobierno electrónico frente a la Satisfacción de los Usuarios Internos**

**Tabla 7.** Nivel porcentual relacionado al Gobierno electrónico frente a la Satisfacción de los Usuarios Internos del Gobierno Electrónico en el Centro Médico Naval

		Satisfacción de usuarios internos			
		DEFICIENTE	ADECUADO	EXCELENTE	Total
Gobierno electrónico	Recuento	14	13	9	36
	<b>DEFICIENTE</b>				
	% dentro de Gobierno electrónico	38,9 %	36,1 %	25,0 %	100,0 %
	% del total	9,3 %	8,7 %	6,0 %	24,0 %
	Recuento	12	76	18	106
	<b>ADECUADO</b>				
	% dentro de Gobierno electrónico	11,3 %	71,7 %	17,0 %	100,0 %
	% del total	8,0 %	50,7 %	12,0 %	70,7 %
	<b>EXCELENTE</b>				
Recuento	0	5	3	8	
% dentro de Gobierno electrónico	0,0 %	62,5 %	37,5 %	100,0 %	
% del total	0,0 %	3,3 %	2,0 %	5,3 %	
Total	Recuento	26	94	30	150
	% dentro de Gobierno electrónico	17,3 %	62,7 %	20,0 %	100,0 %
	% del total	17,3 %	62,7 %	20,0 %	100,0 %

**Figura 7**

Gráfico porcentual relacionado al Gobierno electrónico frente a la Satisfacción de los Usuarios Internos del Gobierno Electrónico en el Centro Médico Naval



Teniendo como base la percepción de los operadores de la entidad en estudio, los resultados que se muestran en la tabla 1 y la figura 7, se observa que, en relación al Gobierno

electrónico frente al nivel de Satisfacción de usuarios internos, del total de la muestra 76 colaboradores señalan que, el manejo del Gobierno electrónico, los usuarios internos, lo califican como “Adecuado” los cuales representan 50,7 %. Además 18 colaboradores consideran que el manejo del Gobierno electrónico se encuentra en el nivel “Adecuado”, al mismo tiempo califican de “Excelente” el nivel de Satisfacción de usuarios los mismos que representan el 12,0 % del total. Al mismo tiempo un grupo de 14 colaboradores consideran que respecto al Gobierno electrónico y frente a la Satisfacción de usuario lo califican como “Deficiente” los cuales representan el 9,3 % del total. Finalmente, sólo 3 colaboradores refieren que el manejo del Gobierno electrónico y el nivel de Satisfacción lo califican de “Excelente” los cuales representan el 2% del total de la muestra.

#### **4.1.2. Prueba de Hipótesis**

##### **4.1.2.1. Prueba de Normalidad**

###### **Hipótesis de normalidad:**

$H_0$ : los datos siguen una distribución normal.

$H_1$ : los datos no siguen una distribución normal.

###### **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05 = 5\%$

###### **Estadístico de prueba:**

###### **Test de normalidad:**

Si  $n > 50$  aplicamos Kolmogorov - Smirnov

Si  $n \leq 50$  aplicamos Shapiro – Wilk

**Regla de decisión:**

Si  $\rho$  valor  $< \alpha$  rechazamos la hipótesis nula

Si  $\rho$  valor  $\geq \alpha$  aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna

**Tabla 8. Pruebas de normalidad de las Variables Gobierno electrónico y Satisfacción de usuarios internos**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,403	150	,000	,681	150	,000
Satisfacción de usuarios internos	,317	150	,000	,771	150	,000

**Tabla 9. Pruebas de Normalidad por Dimensiones**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Presencia	,368	150	,000	,700	150	,000
Interacción	,298	150	,000	,760	150	,000
Transacción	,129	150	,000	,912	150	,000
Transformación	,224	150	,000	,867	150	,000
Compatibilidad	,352	150	,000	,663	150	,000
Reto del trabajo	,282	150	,000	,757	150	,000
Condiciones de trabajo	,282	150	,000	,757	150	,000
De apoyo a colegas	,267	150	,000	,746	150	,000
Beneficios laborales y recompensas	,298	150	,000	,760	150	,000

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis general: Se puede observar que existe un nivel de significancia de 0,000 tanto para el Gobierno electrónico como para la satisfacción de los usuarios internos es decir son homogéneas, además teniendo en cuenta que la muestra es de

150 colaboradores, por ser más de 50 entonces analizaremos el resultado de la prueba de Kolmogorv-Smirnov; asimismo como se puede apreciar que para ambas variables el nivel de significancia es  $< 0,05$  por lo tanto, se acepta la  $H_a$  es decir que los datos obtenidos no siguen una distribución normal en consecuencia estamos frente a un estadístico no paramétrico de Spearman por ser un estudio correlacional.

**b. Prueba de hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** El gobierno electrónico No se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

**H<sub>1</sub>:** El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

**Tabla 10.** Coeficiente de Correlación de Spearman entre el Gobierno electrónico y la Satisfacción de los Usuarios Internos

			<b>Gobierno electrónico</b>	<b>Satisfacción de los Usuarios Internos</b>
Rho de Spearman	<b>Gobierno electrónico</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,181*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	150	150
	<b>Satisfacción de los usuarios internos</b>	Coeficiente de correlación	,181*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	150	150

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### Prueba e hipótesis para la correlación

Ho: Si  $\rho = 0$  (No existe relación entre las variables)

H1: Si  $\rho \neq 0$  (Existe relación entre las variables)

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis general, como se aprecia en la tabla 4, el nivel de significancia es de  $0,027 < 0,05$  entonces podemos afirmar que existe correlación entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación de la prueba Rho de Spearman es 0.181, lo que indica que existe un grado de correlación positiva Baja entre las variables Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos, es decir que a mayor implementación de Gobierno electrónico se tendrá una mejor satisfacción del usuario interno en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Finalmente podemos concluir que rechazamos la H0 y se acepta la H1, en consecuencia, el Gobierno electrónico si tienen relación directa y significativa en la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

### c. Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 11.** Coeficiente de Correlación de Spearman entre la Dimensión Presencia y la Satisfacción de Usuarios Internos

			Presencia	Satisfacción de los Usuarios Internos
Rho de Spearman	<b>Presencia</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,009
		Sig. (bilateral)	.	,915
		N	150	150
	<b>Satisfacción de usuario interno</b>	Coeficiente de correlación	-,009	1,000
		Sig. (bilateral)	,915	.
		N	150	150

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis específica 1, como se observa en la tabla 5, que el nivel de significancia  $0,915 > 0,05$  entonces podemos afirmar que no existe correlación entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $- 0.009$ , lo que indica que existe un grado correlación negativa muy Baja entre la dimensión Presencia del Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos, es decir que a mayor participación de la Presencia del Gobierno electrónico se tendrá una menor satisfacción del usuario interno en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

En tal sentido podemos concluir que aceptamos la  $H_0$ , en consecuencia, la dimensión Presencia del Gobierno electrónico no tiene relación significativa en la Satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

#### d. Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 12.** Coeficiente de Correlación de Spearman entre la Dimensión Interacción y la Satisfacción de Usuarios Internos

			<b>Interacción</b>	<b>Satisfacción de los Usuarios Internos</b>
Rho de Spearman	<b>Interacción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,029
		Sig. (bilateral)	.	,721
		N	150	150
	<b>Satisfacción de usuario interno</b>	Coeficiente de correlación	,029	1,000
		Sig. (bilateral)	,721	.
		N	150	150

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis específica 2, como se observa en la tabla 6, el nivel de significancia  $0,721 > 0,05$  entonces podemos afirmar que no existe relación entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación r de Spearman es  $0.29$ , lo que indica que

existe un grado correlación positiva muy baja entre la dimensión Interacción del Gobierno electrónico y la Satisfacción del Usuario interno, es decir que a mayor información sobre el Gobierno electrónico se tendrá una mayor satisfacción del usuario interno en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

En tal sentido podemos concluir que aceptamos la H0, en consecuencia, la dimensión Interacción del Gobierno electrónico no tienen relación significativa en la Satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

**e. Prueba de hipótesis específica 3**

**Tabla 13.** Coeficiente de Correlación de Spearman entre la Dimensión Transacción y la Satisfacción de Usuarios Internos

		<b>Satisfacción de los</b>		
			<b>Transacción</b>	<b>Usuario Internos</b>
Rho de Spearman	<b>Transacción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,009
		Sig. (bilateral)	.	,911
		N	150	150
	<b>Satisfacción de</b>	Coeficiente de correlación	,009	1,000
	<b>usuario interno</b>	Sig. (bilateral)	,911	.
		N	150	150

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis específica 3, como se observa en la tabla 7, que el nivel de significancia  $0,911 > 0,05$  entonces podemos afirmar que no existe correlación entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación r de Spearman es 0.009, lo que indica que existe un grado correlación positiva muy baja entre la dimensión Transacción del Gobierno electrónico y la Satisfacción del Usuario interno, es decir que a mayor integración del

Gobierno electrónico se tendrá una mayor satisfacción del usuario interno en el Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

En tal sentido podemos concluir que aceptamos la H0, en consecuencia, la dimensión Transacción del Gobierno electrónico no tienen relación significativa en la Satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

#### f. Prueba de hipótesis específica 4

**Tabla 14.** Coeficiente de Correlación de Spearman entre la Dimensión Transformación y la Satisfacción de Usuarios Internos

			<b>Transformación</b>	<b>Satisfacción de los Usuarios Internos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Transformación</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,287**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	<b>Satisfacción de usuario interno</b>	Coeficiente de correlación	,287**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Con el propósito de poder contrastar la hipótesis específica 4, como se observa en la tabla 8, que el nivel de significancia  $0,000 < 0,05$  entonces podemos afirmar que existe correlación entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación r de Spearman es 0.287, lo que indica que existe un grado correlación positiva Baja entre la dimensión Transformación del Gobierno electrónico y la Satisfacción del Usuario interno, es decir que a mayores servicios del Gobierno electrónico se tendrá una mayor satisfacción del usuario interno en el Centro Médico

Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

Finalmente podemos concluir que rechazamos la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , en consecuencia, la dimensión Transformación del Gobierno electrónico si tiene relación significativa en los niveles de Satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

Una vez presentado los datos, continuamos con el análisis y pasamos a debatir los resultados obtenidos, de tal manera que en la hipótesis general se plantea que el Gobierno electrónico se relaciona significativamente con la Satisfacción de los usuarios internos del centro médico naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, la información de la pruebas obtenidas demuestra que existe una correlación ( $\rho=0.181$ ), positiva baja, resultado que manifiesta, que cuando se implementa el Gobierno electrónico, se obtiene una ligera mejora del nivel de Satisfacción del usuario interno, estos resultados son semejantes a lo planteado por **Silva (2020)**, quien manifiesta que el desarrollo del gobierno electrónico y el empleo de las herramientas tecnológicas son elementos esenciales para coaccionar el incremento de la participación ciudadana de esta manera mejorar los servicios de las entidades públicas, donde los resultados son bastantes bajos según la percepción de los ciudadanos.

Del mismo modo, existe semejanza con la investigación realizada por **Cardona y Gómez (2020)** en su investigación sobre implementación de un sistema de gobierno electrónico para la calidad operacional, manifiesta que existen marcadas diferencias, asimismo carece de confiabilidad entre los factores de calidad del gobierno electrónico, servicio e información.

Así también, en la investigación determinada por **Ampuero (2020)**, establece la relación entre el gobierno electrónico y contrataciones con el estado, los resultados determinan una correlación significativa media, situándose de manera muy cercana a nuestro resultado referido, lo cual evidencia que la implementación del Gobierno electrónico en las entidades públicas, genera una baja o media sensación de satisfacción en los usuarios internos.

Asimismo, también tiene semejanza con la investigación realizada por **Ysique (2020)**, donde llegó a la conclusión que existe relación entre ambas variables, se concluye que se comprueba la hipótesis general, la variable independiente tiene incidencia significativa ante la variable dependiente, de acuerdo al índice de Nagelkerke, el gobierno electrónico tiene implicancia significativa en 61.6 % sobre la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales– Escuela de posgrado.

Por último, también se asemejan a los resultados de la investigación de **Huanca (2020)**, quien presenta en su investigación determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, el estudio revela datos similares a la presente investigación llegando a la conclusión que la relación entre ambas variables es directa y significativa, obteniendo valor de 0.859 para el correlacional de Pearson y el coeficiente de determinación  $r^2=0.737$ .

**Con respecto a la Hipótesis específica 1**, respecto a la dimensión Presencia del Gobierno electrónico frente a la satisfacción de usuarios internos podemos apreciar que, a pesar que la

dimensión Presencia del Gobierno electrónico, a los usuarios internos consideran adecuado (38,7%) y en el análisis correlacional de Spearman ( $\rho = 0,915$ ) no existe relación entre dichas variables según lo evidenciado, **demuestra que no guarda relación** con el estudio realizado por **Vilca (2020)** acerca de la influencia administrativa en la satisfacción del usuario interno, encuentra que fue poco eficiente (60%) y deficiente (30%) para la gestión administrativa y contrariamente la dirección (53%) quienes se mostraron muy insatisfechos (90%) de la variable satisfacción de usuario. concluyendo que la satisfacción del usuario interno tiene dependencia de modo significativo de la implementación del gobierno electrónico, concluyendo que la satisfacción del usuario interno tiene influencia directa de las herramientas digitales.

**Con respecto a la Hipótesis específica 2**, podemos afirmar que no existe un nivel de correlación entre la dimensión Interacción del Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos, es decir que a mayor información sobre el Gobierno electrónico se tendrá una mayor satisfacción de los usuarios internos, en el análisis correlacional de Spearman ( $\rho = 0,721$ ), por lo que demuestra que no tiene relación entre las variables en estudio. Evidenciando **que no guarda semejanza** con el estudio ejecutado por **Huanca (2020)**, en su investigación sobre la relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa, para la correlación de la prueba no paramétrica de Pearson obtuvo un valor de 0,859 con un coeficiente de determinación  $r=0.737$ , a pesar de presentar alguna referencia coincidente.

**Con respecto a la Hipótesis específica 3**, podemos evidenciar que el nivel de significancia  $0,911 > 0,05$ , afirmando de esta manera de que no existe correlación entre ambas variables, del mismo modo el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.009, señalando

que no existe un grado correlación entre la dimensión Transacción del Gobierno electrónico y la Satisfacción del usuario interno, de esta manera podemos manifestar **que no guarda correlación** de acuerdo a lo planteado con **Silva (2020)**, en su investigación determina el empleo de las herramientas tecnológicas son elementos esenciales para coaccionar el incremento de la participación ciudadana, de esta manera optimizar los servicios de las entidades públicas promoviendo la transparencia en la información, demostrando que es baja en relación a la percepción de los usuarios.

**Con respecto a la Hipótesis específica 4**, podemos afirmar que, la dimensión Transformación del Gobierno electrónico es calificado como “Excelente”, en tal sentido para la dimensión Transformación alcanza el (53,3%). En el análisis correlacional de Spearman ( $p = 0,000$ ) así como ( $p = 0,287$ ), entonces afirmamos que, existe correlación entre las variables en estudio, **demostrando que, si guarda correlación significativa** con el estudio realizado por **Ampuero (2020)** en su trabajo de investigación establece que, si existe correlación significativa entre el gobierno electrónico y contrataciones del Estado, demostrando que se encontró coincidencias importantes en ambos estudios.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Se demuestra que, si existió un grado de correlación entre las variables Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos del centro médico, en donde se determina que mientras se desarrolle la implementación de nuevas tecnologías de información y comunicación, poniendo en práctica esta plataforma tecnológica de Gobierno electrónico se alcanzarán condiciones deseables para la satisfacción de los usuarios internos en el centro médico naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”.

**Segunda:** Se demuestra que, no existió relación significativa entre la dimensión Presencia del Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos. Se demuestra que, fundamentalmente el ofrecimiento de información mediante acciones tecnológicas a los usuarios internos y externos no se encuentra presente, de esta manera los usuarios internos ven afectada o reducida su satisfacción.

**Tercera:** En el mismo contexto, se demuestra que, no existió relación significativa entre la dimensión Interacción del Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos, lo que demuestra que, no existió comunicación interactiva digital en el empleo que implica la

dimensión Interacción del Gobierno electrónico, por lo que se obtuvo una reducida satisfacción de los usuarios internos en el centro médico naval.

**Cuarta:** Del mismo modo, como las dimensiones Presencia e Interacción, se demuestra que, no existió relación significativa entre la dimensión Transacción del Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos, lo que demuestra que, no se constituyó una integración total ante la aplicación tecnológica de la dimensión Transacción de Gobierno electrónico, por lo que obtuvo una reducida satisfacción de los usuarios internos en el centro médico naval.

**Quinta:** Finalmente, Se demuestra que, si existió una correlación significativa positiva y moderada entre la dimensión Transformación del Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos, lo que demuestra que, a medida que se ponga en práctica, funcionamiento e implementación de la plataforma Gobierno electrónico, se alcanzaron entornos prósperos y deseables para la satisfacción de los usuarios internos del centro médico naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** Se recomienda que el proceso de implementación del Gobierno electrónico en el centro médico naval “Cirujano Mayor Santiago Távora”, se brinden las competencias necesarias para la existencia de capacidad y conocimientos de las nuevas tecnologías de información y comunicación, de esta manera optimizar dando a conocer las bondades de esta aplicación para los operadores de estas herramientas tecnológicas, con la finalidad de desarrollar, potenciar el nivel de jerarquía de centro médico, de la misma manera optimizar la satisfacción de los usuarios internos de la entidad.

**Segunda:** con el propósito de optimizar el uso de la herramienta digital Gobierno electrónico así como de la satisfacción de los usuarios internos del centro médico naval, es importante dar a conocer el auténtico significado de la dimensión Presencia del Gobierno electrónico, siendo esta dimensión la primera fase de esta plataforma tecnológica que se presenta a través de las redes informáticas promoviendo la divulgación de sus portales web poniendo a disposición información básica necesaria, de esta manera perfeccionar el empleo de esta plataforma electrónica de manera eficaz y efectiva en beneficio de la entidad hospitalaria así como mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios internos.

**Tercera:** Asimismo, respeto a la dimensión Interacción con la finalidad de mejorar el empleo de la herramienta digital Gobierno electrónico y de optimar la satisfacción de los usuarios internos del centro médico naval, Se debe intensificar el empleo de los servicios electrónicos y fortalecer lo avanzado acerca de las tecnologías virtuales con la finalidad de alcanzar, brindar una mayor cobertura y establecer comunicación más directa del Gobierno

electrónico con los usuarios internos a través de las redes informáticas y sus distintas modalidades.

**Cuarta:** Del mismo modo, respeto a la dimensión Transacción con la finalidad de optimizar el empleo de la plataforma Gobierno electrónico y de mejorar la satisfacción de los usuarios internos del centro médico naval. Se requieren perfeccionar los procesos actuales de la herramienta electrónica, siendo de suma importancia capacitar a los operadores y otros factores conducentes a favorecer este nivel de transacción para conseguir la comunicación de doble vía y automatizada entre el gobierno electrónico y los usuarios internos.

**Quinta:** Siendo la Transformación una dimensión del gobierno electrónico donde se aplica la reingeniería de servicios y se crea vínculos entre los diferentes niveles y sectores logrando el acceso de manera rápida e integradora de todos los servicios mediante el uso de la tecnología, se recomienda que siempre debe estar acompañado de un soporte tecnológico para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios internos. En esta fase el Gobierno electrónico se debe desplegar las mejores estrategias y habilidades para su adecuado funcionamiento se requiere capacitar a los usuarios internos acerca de las tecnologías de información innovadora.

Finalmente, una recomendación de orden teórico para futuras investigaciones sería explorar cómo las herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción de los usuarios internos así también, como la satisfacción de los usuarios internos influyen en la resistencia a las innovaciones tecnológicas, teniendo en cuenta que todo proceso de incorporación tecnológica integradora de procesos, debe comprometer a toda la organización con todos sus recursos

tecnológicos y cumplir la misión de la institución.

Estas investigaciones podrían proporcionar información apreciable y valiosa para las organizaciones, entidades del estado, así como privadas, de esta manera insertarse en los nuevos cambios y procesos que implica la modernidad, desde un punto de vista humano y de servicio.

## REFERENCIAS

- Ampuero, R. (2020). Gobierno electrónico y contrataciones del Estado en el Programa Nacional de Saneamiento Urbano del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, 2019 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Políticas Públicas*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Arce, L., & Rojas, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484–495. <https://doi.org/10.22458/URJ.V12I2.3141>
- Arevalo, F., Bardales, A., & Garcia, G. (2020). Teorías conceptuales de satisfacción laboral. Conceptual theories of job satisfaction. *Dirección General de Investigación*, 1–18.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La Investigación Científica* (1st ed., Vol. 1). Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Baluja, W., & Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico Main aspects of informatization and Electronic Government. *Tecnologías de La Información y Las Telecomunicaciones*, 14(3), 124–147. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-124.pdf>
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional

Experimental de Guayana, Venezuela. *Investigación Administrativa*, 1–14.

Calmett, J. (2021). INFLUENCIA DEL E – GOBIERNO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ISLAY, AREQUIPA 2019 [Universidad Nacional de San Agustín]. In *Ciencias Administrativas*. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12629>

Cardona, S., & Gomez, P. (2020). LOS GOBIERNOS ELECTRÓNICOS COMO UN FACTOR DETERMINANTE EN LA CALIDAD OPERACIONAL DE LAS EMPRESAS. UN ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE COLOMBIA Y ARABIA SAUDITA. [Universidad ICESI]. In *Ciencias Administrativas*. <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>

Crespo, V. (2020). EL IMPACTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS DISTRITOS DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2019 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tecnologías de la información y las telecomunicaciones*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14883>

De Armas, R., & De Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, Cv, 13. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)

Del Villar, J. (2020). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n.º 05, San Juan de Lurigancho-2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In

*Políticas Públicas*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48533>

Florian, A. (2020). Propuesta del plan de mejora de atención del usuario interno para la Satisfacción del usuario externo en Tumbes – Chiclayo 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Servicios de Salud*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60543>

Godoy, H. (2020). Productividad del usuario interno y sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente - Lima. [universidad Cesar Vallejo]. In *Gestión y Política Pública*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41142>

Guanilo, S. (2020). Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019. In *Servicios de Salud*. universidad Cesar Vallejo.

Guo, W., Li, T., & Wu, N. (2015). Empirical Study on the Effects of Leader's Verbal Communication Style on Employee's Job Satisfaction. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 03(04), 211–227. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2015.34027>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas de la investigación. In “*Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*” (pp. 387–410). Mc Graw Hill, Mexico.

Huanca, J. (2020). Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Gestión Pública*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>

- Jami, J. (2019). *MODELO DE MEDICIÓN Y GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO EN BANECUADOR SUCURSAL LATACUNGA* [Universidad Tecnológica Indoamérica].  
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1123>
- Kumar, H. (2018). Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23–48.
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.01.003>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada : Definición , Propiedad Intelectual e Industria. *Ciencia y Desarrollo*, 1(3), 34–39.  
<http://www.uti.edu.ec/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>
- Martinez, R. (2019). *Gestión del servicio humanizado en salud : Con visión Multivariable y Guías de Mejoramiento* (2 ed.); Ediciones d).  
<https://books.google.com.pe/books?id=9eAZEAAAQBAJ&pg=PA156&dq=satisfaccion+d e+usuario+internos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiq3eC0rLvzAhVNH7kGHdLsCZIQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=satisfaccion de usuario internos&f=false>
- Mayta, C. del P. (2020). Servicios Archivísticos y Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02, Lima, 2020. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Reforma y Modernización del Estado*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/64016>

- Medina, J. M., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2020). Satisfacción , facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(37), 23–41. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Menacho, I., Camarena, J., Fernandez, E., Ibarguen, F., & Supo, F. (2020). GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL PERÚ. *Ciencias Sociales*, 7, 111–123. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electronico en la gestion publica. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 43.
- Niño Rojas, V. M. (2011). Metodología de la Investigacion. In *Ediciones del a U* (Ediciones, Vol. 23, Issue 2).
- OCDE, L. O. para la C. y D. E. (2019). Indice de Gobierno Digital OCDE 2019. *Ciencia y Desarrollo*, 1, 9.
- Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Orbis: Revista de Ciencias Humanas*, ISSN-e 1856-1594, Año 15, N°. 45, 2020, Págs. 13-22, 15(45), 13–22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375&info=resumen&idioma=ENG>
- Osman, I., Anouze, A., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T., & Weerakkody, V. (2019). A cognitive

- analytics management framework for the transformation of electronic government services from users• perspective to create sustainable shared values. *European Journal of Operational Research*, 278(2), 514–2217. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.02.018>.
- Paz, M. (2020). *LA INFORMACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO EL AGUSTINO DE LIMA METROPOLITANA*. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Investigación y Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodriguez, J., & Pumacayo, I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica*. (1st ed.). Editorial EIDEC.
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., & Rivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.4068629>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (Pearson).
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In *Investigación Científica*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en

- una institución pública. *Producción y Gestión*, 22(1), 95–112.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Serpa, W. (2020). Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, 2019 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Políticas Públicas*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43506>
- Silva, A. (2020). *El Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia* [Universidad Tecnológica Israel].  
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2395>
- Tirenti, C. (2019). Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia [Universidad de San Andres]. In *Políticas Públicas*. <http://hdl.handle.net/10908/16554>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Ciencias Administrativas*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Urquiza, R., & Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, Cv, 13.  
[https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Vilca, G. (2020). La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la

pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Gestión de Servicios*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57269>

Villavicencio, E., Torracchi, E., Pariona, M., & Alvear, M. (2019). ¿ Cómo Plantear Las Variables De Una Investigación ?: Operacionalización De Las How To Propose the Variables of an Investigation ?: Operationalization of the Variables . *Odontología Activa Revista Científica*, 4(1), 9–14. <http://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/289>

Ysique, C. (2020). Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Políticas Públicas*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48354>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	Método de la Investigación <b>Hipotético-Deductivo</b>
¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	<b>Gobierno Electrónico</b>  Dimensiones:	Enfoque Investigativo: <b>Cuantitativo.</b>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específica</b>	<b>Presencia Interacción Transacción Transformación</b>	Tipo de Investigación: <b>Aplicada</b>
¿Cuál es la relación entre la dimensión Presencia y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?	Determinar la relación entre la dimensión Presencia y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	Existe relación significativa entre la dimensión Presencia y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	<b>Variable 2</b>	Diseño de la Investigación: <b>No experimental,</b> de corte <b>Transversal,</b> nivel <b>Correlacional</b>
¿Cuál es la relación entre la dimensión Interacción y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?	Determinar la relación entre la dimensión Interacción y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	Existe relación significativa entre la dimensión Interacción y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	<b>Satisfacción de los Usuarios Internos</b>  Dimensiones:	Población: 245 colaboradores.
¿Cuál es la relación entre la dimensión Transacción y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?	Determinar la relación entre la dimensión Transacción y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	Existe relación significativa entre la dimensión Transacción y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	<b>Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto</b>  Dimensiones:	Muestra: <b>150 colaboradores.</b>
			<b>Reto del Trabajo</b>	Técnica: <b>Encuesta.</b>
				Instrumento: <b>Cuestionario.</b>

---

internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?	del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	<b>Condiciones de Trabajo</b>
¿Cuál es la relación entre la dimensión Transformación y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023?	Determinar la relación entre la dimensión Transformación y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	Existe relación significativa entre la dimensión Transformación y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023	<b>De apoyo a Colegas</b> <b>Sistema de Recompensas y Beneficios Laborales</b>

---

## Anexo 2: Instrumentos

**Título de investigación:** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO MÉDICO NAVAL CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA, CALLAO, PERÚ 2024

<b>INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONOCIMIENTO EN GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>Instrucciones:</b> El propósito de esta encuesta es motivar al personal para desarrollar una Investigación en Gestión Pública excelente, agradeciendo por sus opiniones, aportes y sugerencias.								
<b>MARQUE CON UNA " X " DONDE CORRESPONDA</b>								
<b>Instrucciones:</b> Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda. Responda todas las proposiciones sin excepción y solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.								
ESCALA VALORATIVA:	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)			
<b>DIMENSIÓN PRESENCIA</b>				<b>VALORACIÓN</b>				
<b>1</b>	Existe adecuada difusión de los servicios electrónicos en el centro hospitalario			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	Frecuencia que utiliza los servicios de electrónicos en el centro hospitalario			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	Existe adecuada accesibilidad para los usuarios internos a los servicios electrónicos			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	Percibe que los servicios electrónicos son de consulta amigable			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	Percibe que la información de la página web está actualizada (Infomación reciente)			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN INTERACCIÓN</b>				<b>VALORACIÓN</b>				
<b>6</b>	Existe modos de comunicación del usuario interno con los administradores (aplicativos, chat, email, etc.)			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

7	Existe comunicación efectiva de los usuarios internos con las altas autoridades de manera particular	1	2	3	4	5
8	Existe canales de chat de atención para consultas de emergencia	1	2	3	4	5
9	Posee las destrezas necesarias de operatividad en el empleo de los servicios de electrónicos	1	2	3	4	5
10	Percibe complacencia y satisfacción con los servicios electrónicos	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN TRANSACCIÓN</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
11	Existe adecuada seguridad en el empleo de los servicios electrónicos	1	2	3	4	5
12	Existe tecnología innovadora de avanzada en el centro hospitalario	1	2	3	4	5
13	Percibe que los servicios electrónicos es óptimo	1	2	3	4	5
14	Completa las actividades de los servicios electrónicos en línea (sin necesidad de ir a alguna área)	1	2	3	4	5
15	Percibe integración laboral entre los usuarios internos en las oficinas y departamentos (inclusión)	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
16	Permite relacionarse con otras entidades públicas	1	2	3	4	5
17	Permite centralizar información importante de actividades ocurridas en otras entidades	1	2	3	4	5
18	Permite oportunidad de emplear servicios electrónicos en otras entidades	1	2	3	4	5
19	Existe servicios electrónicos personalizados (ventanilla única, sistemas de agencias cruzados, etc.)	1	2	3	4	5
20	Percibe resistencia al cambio tecnológico de los usuarios internos	1	2	3	4	5

<b>INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</b>										
<b>Instrucciones: El propósito de esta encuesta es motivar al personal para desarrollar una Investigación en Gestión Pública excelente, agradeciendo por sus opiniones, aportes y sugerencias.</b>										
<b>ESCALA VALORATIVA:</b>	<b>NUNCA (1)</b>	<b>CASI NUNCA (2)</b>	<b>A VECES (3)</b>	<b>CASI SIEMPRE (4)</b>	<b>SIEMPRE (5)</b>					
<b>DIMENSIÓN DE LA COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO</b>					<b>VALORACIÓN</b>					
<b>1</b>	Sientes que puedes exponer y desarrollar sus habilidades			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>2</b>	Existen recursos laborales necesarios, herramientas, instrumentos para su buen rendimiento laboral			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>3</b>	Los objetivos y responsabilidades en su área de labores son claros			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>4</b>	Tienes conocimiento explícito y transparente de las políticas laborales			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>DIMENSIÓN RETO DEL TRABAJO</b>					<b>VALORACIÓN</b>					
<b>5</b>	Tienes información oportuna y adecuada de su evolución laboral			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>6</b>	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo humano			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>7</b>	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo laboral			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>8</b>	Tienes inconvenientes en la adaptación laboral en tu empleo			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>					<b>VALORACIÓN</b>					
<b>9</b>	Recibe apoyo administrativo de la dirección ejecutiva y sus jefaturas			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		

<b>10</b>	Existe condiciones de trabajo adecuados que complemente o beneficie su empleo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	Percibe igualdad de oportunidades en el trabajo en los usuarios	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	Existe condiciones organizativas dentro de su área laboral (motivación, creatividad, participación, etc.)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN DE APOYO A COLEGAS</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>13</b>	Percibe el trabajo en equipo y cooperación entre sus compañeros de trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	Existe disposición de ayuda mutua para concluir las tareas designadas	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Existe integración laboral entre la dirección administrativa y sus trabajadores	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	Atienden a las sugerencias de los trabajadores acerca de las recomendaciones que se proponen	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN DE SISTEMA DE RECOMPENSAS Y BENEFICIOS LABORALES</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>17</b>	Existen recompensas laborales por su trabajo bien realizado	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	Existen oportunidades de ascenso en merito a su labor realizada	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	Atienden a las necesidades primordiales y básicas de los trabajadores	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>20</b>	Existen remuneración y reconocimiento equitativo y satisfactoria por su desempeño laboral	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

### Anexo 3: Validez de Instrumentos

#### Juicio de Experto 1:

#### Variable: Gobierno Electrónico

Título de investigación: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO MÉDICO NAVAL CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA, CALLAO, PERÚ 2023

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE : GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>DIMENSIÓN PRESENCIA</b>								
1	Existe adecuada difusión de los servicios electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
2	Frecuencia que utiliza los servicios de electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
3	Existe adecuada accesibilidad para los usuarios internos a los servicios electrónicos	X		X		X		
4	Percibe que los servicios electrónicos son de consulta amigable	X		X		X		
5	Percibe que la información de la página web está actualizada (Infomación reciente)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN INTERACCIÓN</b>								
6	Existe modos de comunicación del usuario interno con los administradores (aplicativos, chat, email, etc.)	X		X		X		
7	Existe comunicación efectiva de los usuarios internos con las altas autoridades de manera particular	X		X		X		
8	Existe canales de chat de atención para consultas de emergencia	X		X		X		
9	Posee las destrezas necesarias de operatividad en el empleo de los servicios de electrónicos	X		X		X		
10	Percibe complacencia y satisfacción con los servicios electrónicos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSACCIÓN</b>								
11	Existe adecuada seguridad en el empleo de los servicios electrónicos	X		X		X		
12	Existe tecnología innovadora de avanzada en el centro hospitalario	X		X		X		
13	Percibe que los servicios electrónicos es óptimo	X		X		X		
14	Completa las actividades de los servicios electrónicos en línea (sin necesidad de ir a alguna área)	X		X		X		
15	Percibe integración laboral entre los usuarios internos en las oficinas y departamentos (inclusión)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN</b>								
16	Permite relacionarse con otras entidades públicas	X		X		X		
17	Permite centralizar información importante de actividades ocurridas en otras entidades	X		X		X		
18	Permite oportunidad de emplear servicios electrónicos en otras entidades	X		X		X		
19	Existe servicios electrónicos personalizados (ventanilla única, sistemas de agencias cruzados, etc.)	X		X		X		
20	Percibe resistencia al cambio tecnológico de los usuarios internos	X		X		X		

### Variable: Satisfacción de los Usuarios Internos

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</b>								
<b>DIMENSIÓN DE LA COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Sientes que puedes exponer y desarrollar sus habilidades	X		X		X		
2	Existen recursos laborales necesarios, herramientas, instrumentos para su buen rendimiento laboral	X		X		X		
3	Los objetivos y responsabilidades en su área de labores son claros	X		X		X		
4	Tienes conocimiento explícito y transparente de las políticas laborales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RETO DEL TRABAJO</b>								
5	Tienes información oportuna y adecuada de su evolución laboral	X		X		X		
6	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo humano	X		X		X		
7	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo laboral	X		X		X		
8	Tienes inconvenientes en la adaptación laboral en tu empleo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	Recibe apoyo administrativo de la dirección ejecutiva y sus jefaturas	X		X		X		
10	Existe condiciones de trabajo adecuados que complemente o beneficie su empleo	X		X		X		
11	Percibe igualdad de oportunidades en el trabajo en los usuarios	X		X		X		
12	Existe condiciones organizativas dentro de su área laboral (motivación, creatividad, participación, etc.)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE APOYO A COLEGAS</b>								
13	Percibe el trabajo en equipo y cooperación entre sus compañeros de trabajo	X		X		X		
14	Existe disposición de ayuda mutua para concluir las tareas designadas	X		X		X		
15	Existe integración laboral entre la dirección administrativa y sus trabajadores	X		X		X		
16	Atienden a las sugerencias de los trabajadores acerca de las recomendaciones que se proponen	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE SISTEMA DE RECOMPENSAS Y BENEFICIOS LABORALES</b>								
17	Existen recompensas laborales por su trabajo bien realizado	X		X		X		
18	Existen oportunidades de ascenso en merito a su labor realizada	X		X		X		
19	Atienden a las necesidades primordiales y básicas de los trabajadores	X		X		X		
20	Existen remuneración y reconocimiento equitativo y satisfactoria por su desempeño laboral	X		X		X		

<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.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Todo conforme.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Olórtegui Alcalde Luis Miguel

**DNI:** 45974022

**Especialidad del validador:** Gestión Comercial e Investigación

16 de noviembre de 2023



---

Firma del validador

**Variables y operacionalización**

## Juicio de Experto 2:

**Título de investigación:** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO MÉDICO NAVAL CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA, CALLAO, PERÚ 2023

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE : GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>DIMENSIÓN PRESENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Existe adecuada difusión de los servicios electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
2	Frecuencia que utiliza los servicios de electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
3	Existe adecuada accesibilidad para los usuarios internos a los servicios electrónicos	X		X		X		
4	Percibe que los servicios electrónicos son de consulta amigable	X		X		X		
5	Percibe que la información de la página web está actualizada (Infomación reciente)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN INTERACCIÓN</b>								
6	Existe modos de comunicación del usuario interno con los administradores (aplicativos, chat, email, etc.)	X		X		X		
7	Existe comunicación efectiva de los usuarios internos con las altas autoridades de manera particular	X		X		X		
8	Existe canales de chat de atención para consultas de emergencia	X		X		X		
9	Posee las destrezas necesarias de operatividad en el empleo de los servicios de electrónicos	X		X		X		
10	Percibe complacencia y satisfacción con los servicios electrónicos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSACCIÓN</b>								
11	Existe adecuada seguridad en el empleo de los servicios electrónicos	X		X		X		
12	Existe tecnología innovadora de avanzada en el centro hospitalario	X		X		X		
13	Percibe que los servicios electrónicos es óptimo	X		X		X		
14	Completa las actividades de los servicios electrónicos en línea (sin necesidad de ir a alguna área)	X		X		X		
15	Percibe integración laboral entre los usuarios internos en las oficinas y departamentos (inclusión)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN</b>								
16	Permite relacionarse con otras entidades públicas	X		X		X		
17	Permite centralizar información importante de actividades ocurridas en otras entidades	X		X		X		
18	Permite oportunidad de emplear servicios electrónicos en otras entidades	X		X		X		
19	Existe servicios electrónicos personalizados (ventanilla única, sistemas de agencias cruzados, etc.)	X		X		X		
20	Percibe resistencia al cambio tecnológico de los usuarios internos	X		X		X		

### Variable: Satisfacción de los Usuarios Internos

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</b>								
<b>DIMENSIÓN DE LA COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Sientes que puedes exponer y desarrollar sus habilidades	X		X		X		
2	Existen recursos laborales necesarios, herramientas, instrumentos para su buen rendimiento laboral	X		X		X		
3	Los objetivos y responsabilidades en su área de labores son claros	X		X		X		
4	Tienes conocimiento explícito y transparente de las políticas laborales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RETO DEL TRABAJO</b>								
5	Tienes información oportuna y adecuada de su evolución laboral	X		X		X		
6	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo humano	X		X		X		
7	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo laboral	X		X		X		
8	Tienes inconvenientes en la adaptación laboral en tu empleo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	Recibe apoyo administrativo de la dirección ejecutiva y sus jefaturas	X		X		X		
10	Existe condiciones de trabajo adecuados que complemente o beneficie su empleo	X		X		X		
11	Percibe igualdad de oportunidades en el trabajo en los usuarios	X		X		X		
12	Existe condiciones organizativas dentro de su área laboral (motivación, creatividad, participación, etc.)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE APOYO A COLEGAS</b>								
13	Percibe el trabajo en equipo y cooperación entre sus compañeros de trabajo	X		X		X		
14	Existe disposición de ayuda mutua para concluir las tareas designadas	X		X		X		
15	Existe integración laboral entre la dirección administrativa y sus trabajadores	X		X		X		
16	Atienden a las sugerencias de los trabajadores acerca de las recomendaciones que se proponen	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE SISTEMA DE RECOMPENSAS Y BENEFICIOS LABORALES</b>								
17	Existen recompensas laborales por su trabajo bien realizado	X		X		X		
18	Existen oportunidades de ascenso en merito a su labor realizada	X		X		X		
19	Atienden a las necesidades primordiales y básicas de los trabajadores	X		X		X		
20	Existen remuneración y reconocimiento equitativo y satisfactoria por su desempeño laboral	X		X		X		

<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.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  [X]

Aplicable después de corregir  [ ]

No aplicable  [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Berrospi Ytahashi Alfredo Martín

**DNI:** 08271350

**Especialidad del validador:** Administrador de Empresas

30 de noviembre de 2023



Firma del validador

**Variables y operacionalización**

### Juicio de Experto 3:

**Título de investigación:** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO MÉDICO NAVAL CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA, CALLAO, PERÚ 2023

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE : GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>DIMENSIÓN PRESENCIA</b>								
1	Existe adecuada difusión de los servicios electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
2	Frecuencia que utiliza los servicios de electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
3	Existe adecuada accesibilidad para los usuarios internos a los servicios electrónicos	X		X		X		
4	Percibe que los servicios electrónicos son de consulta amigable	X		X		X		
5	Percibe que la información de la página web está actualizada (Infomación reciente)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN INTERACCIÓN</b>								
6	Existe modos de comunicación del usuario interno con los administradores (aplicativos, chat, email, etc.)	X		X		X		
7	Existe comunicación efectiva de los usuarios internos con las altas autoridades de manera particular	X		X		X		
8	Existe canales de chat de atención para consultas de emergencia	X		X		X		
9	Posee las destrezas necesarias de operatividad en el empleo de los servicios de electrónicos	X		X		X		
10	Percibe complacencia y satisfacción con los servicios electrónicos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSACCIÓN</b>								
11	Existe adecuada seguridad en el empleo de los servicios electrónicos	X		X		X		
12	Existe tecnología innovadora de avanzada en el centro hospitalario	X		X		X		
13	Percibe que los servicios electrónicos es óptimo	X		X		X		
14	Completa las actividades de los servicios electrónicos en línea (sin necesidad de ir a alguna área)	X		X		X		
15	Percibe integración laboral entre los usuarios internos en las oficinas y departamentos (inclusión)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN</b>								
16	Permite relacionarse con otras entidades públicas	X		X		X		
17	Permite centralizar información importante de actividades ocurridas en otras entidades	X		X		X		
18	Permite oportunidad de emplear servicios electrónicos en otras entidades	X		X		X		
19	Existe servicios electrónicos personalizados (ventanilla única, sistemas de agencias cruzados, etc.)	X		X		X		
20	Percibe resistencia al cambio tecnológico de los usuarios internos	X		X		X		

### Variable: Satisfacción de los Usuarios Internos

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</b>								
<b>DIMENSIÓN DE LA COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Sientes que puedes exponer y desarrollar sus habilidades	X		X		X		
2	Existen recursos laborales necesarios, herramientas, instrumentos para su buen rendimiento laboral	X		X		X		
3	Los objetivos y responsabilidades en su área de labores son claros	X		X		X		
4	Tienes conocimiento explícito y transparente de las políticas laborales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RETO DEL TRABAJO</b>								
5	Tienes información oportuna y adecuada de su evolución laboral	X		X		X		
6	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo humano	X		X		X		
7	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo laboral	X		X		X		
8	Tienes inconvenientes en la adaptación laboral en tu empleo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	Recibe apoyo administrativo de la dirección ejecutiva y sus jefaturas	X		X		X		
10	Existe condiciones de trabajo adecuados que complemente o beneficie su empleo	X		X		X		
11	Percibe igualdad de oportunidades en el trabajo en los usuarios	X		X		X		
12	Existe condiciones organizativas dentro de su área laboral (motivación, creatividad, participación, etc.)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE APOYO A COLEGAS</b>								
13	Percibe el trabajo en equipo y cooperación entre sus compañeros de trabajo	X		X		X		
14	Existe disposición de ayuda mutua para concluir las tareas designadas	X		X		X		
15	Existe integración laboral entre la dirección administrativa y sus trabajadores	X		X		X		
16	Atienden a las sugerencias de los trabajadores acerca de las recomendaciones que se proponen	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE SISTEMA DE RECOMPENSAS Y BENEFICIOS LABORALES</b>								
17	Existen recompensas laborales por su trabajo bien realizado	X		X		X		
18	Existen oportunidades de ascenso en merito a su labor realizada	X		X		X		
19	Atienden a las necesidades primordiales y básicas de los trabajadores	X		X		X		
20	Existen remuneración y reconocimiento equitativo y satisfactoria por su desempeño laboral	X		X		X		

<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.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Kelly Milagritos Casana Jara

**DNI:** 43562136

**Especialidad del validador:** Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

30 de noviembre de 2023



---

Firma del validador

### Juicio de Experto 4:

**Título de investigación:** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO MÉDICO NAVAL CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA, CALLAO, PERÚ 2023

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE : GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>DIMENSIÓN PRESENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Existe adecuada difusión de los servicios electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
2	Frecuencia que utiliza los servicios de electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
3	Existe adecuada accesibilidad para los usuarios internos a los servicios electrónicos	X		X		X		
4	Percibe que los servicios electrónicos son de consulta amigable	X		X		X		
5	Percibe que la información de la página web está actualizada (Infomación reciente)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN INTERACCIÓN</b>								
6	Existe modos de comunicación del usuario interno con los administradores (aplicativos, chat, email, etc.)	X		X		X		
7	Existe comunicación efectiva de los usuarios internos con las altas autoridades de manera particular	X		X		X		
8	Existe canales de chat de atención para consultas de emergencia	X		X		X		
9	Posee las destrezas necesarias de operatividad en el empleo de los servicios de electrónicos	X		X		X		
10	Percibe complacencia y satisfacción con los servicios electrónicos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSACCIÓN</b>								
11	Existe adecuada seguridad en el empleo de los servicios electrónicos	X		X		X		
12	Existe tecnología innovadora de avanzada en el centro hospitalario	X		X		X		
13	Percibe que los servicios electrónicos es óptimo	X		X		X		
14	Completa las actividades de los servicios electrónicos en línea (sin necesidad de ir a alguna área)	X		X		X		
15	Percibe integración laboral entre los usuarios internos en las oficinas y departamentos (inclusión)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN</b>								
16	Permite relacionarse con otras entidades públicas	X		X		X		
17	Permite centralizar información importante de actividades ocurridas en otras entidades	X		X		X		
18	Permite oportunidad de emplear servicios electrónicos en otras entidades	X		X		X		
19	Existe servicios electrónicos personalizados (ventanilla única, sistemas de agencias cruzados, etc.)	X		X		X		
20	Percibe resistencia al cambio tecnológico de los usuarios internos	X		X		X		

### Variable: Satisfacción de los Usuarios Internos

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</b>								
<b>DIMENSIÓN DE LA COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Sientes que puedes exponer y desarrollar sus habilidades	X		X		X		
2	Existen recursos laborales necesarios, herramientas, instrumentos para su buen rendimiento laboral	X		X		X		
3	Los objetivos y responsabilidades en su área de labores son claros	X		X		X		
4	Tienes conocimiento explícito y transparente de las políticas laborales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RETO DEL TRABAJO</b>								
5	Tienes información oportuna y adecuada de su evolución laboral	X		X		X		
6	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo humano	X		X		X		
7	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo laboral	X		X		X		
8	Tienes inconvenientes en la adaptación laboral en tu empleo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	Recibe apoyo administrativo de la dirección ejecutiva y sus jefaturas	X		X		X		
10	Existe condiciones de trabajo adecuados que complemente o beneficie su empleo	X		X		X		
11	Percibe igualdad de oportunidades en el trabajo en los usuarios	X		X		X		
12	Existe condiciones organizativas dentro de su área laboral (motivación, creatividad, participación, etc.)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE APOYO A COLEGAS</b>								
13	Percibe el trabajo en equipo y cooperación entre sus compañeros de trabajo	X		X		X		
14	Existe disposición de ayuda mutua para concluir las tareas designadas	X		X		X		
15	Existe integración laboral entre la dirección administrativa y sus trabajadores	X		X		X		
16	Atienden a las sugerencias de los trabajadores acerca de las recomendaciones que se proponen	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE SISTEMA DE RECOMPENSAS Y BENEFICIOS LABORALES</b>								
17	Existen recompensas laborales por su trabajo bien realizado	X		X		X		
18	Existen oportunidades de ascenso en merito a su labor realizada	X		X		X		
19	Atienden a las necesidades primordiales y básicas de los trabajadores	X		X		X		
20	Existen remuneración y reconocimiento equitativo y satisfactoria por su desempeño laboral	X		X		X		

<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.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

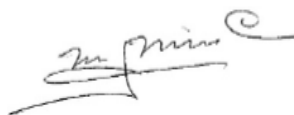
No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL

**DNI:** 08437636

**Especialidad del validador:** Dr. en Administración

07 de diciembre de 2023



---

Firma del validador

## Juicio de Experto 5:

**Título de investigación:** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO MÉDICO NAVAL CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA, CALLAO, PERÚ 2023

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE : GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
<b>DIMENSIÓN PRESENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Existe adecuada difusión de los servicios electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
2	Frecuencia que utiliza los servicios de electrónicos en el centro hospitalario	X		X		X		
3	Existe adecuada accesibilidad para los usuarios internos a los servicios electrónicos	X		X		X		
4	Percibe que los servicios electrónicos son de consulta amigable	X		X		X		
5	Percibe que la información de la página web está actualizada (Infomación reciente)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN INTERACCIÓN</b>								
6	Existe modos de comunicación del usuario interno con los administradores (aplicativos, chat, email, etc.)	X		X		X		
7	Existe comunicación efectiva de los usuarios internos con las altas autoridades de manera particular	X		X		X		
8	Existe canales de chat de atención para consultas de emergencia	X		X		X		
9	Posee las destrezas necesarias de operatividad en el empleo de los servicios de electrónicos	X		X		X		
10	Percibe complacencia y satisfacción con los servicios electrónicos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSACCIÓN</b>								
11	Existe adecuada seguridad en el empleo de los servicios electrónicos	X		X		X		
12	Existe tecnología innovadora de avanzada en el centro hospitalario	X		X		X		
13	Percibe que los servicios electrónicos es óptimo	X		X		X		
14	Completa las actividades de los servicios electrónicos en línea (sin necesidad de ir a alguna área)	X		X		X		
15	Percibe integración laboral entre los usuarios internos en las oficinas y departamentos (inclusión)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN</b>								
16	Permite relacionarse con otras entidades públicas	X		X		X		
17	Permite centralizar información importante de actividades ocurridas en otras entidades	X		X		X		
18	Permite oportunidad de emplear servicios electrónicos en otras entidades	X		X		X		
19	Existe servicios electrónicos personalizados (ventanilla única, sistemas de agencias cruzados, etc.)	X		X		X		
20	Percibe resistencia al cambio tecnológico de los usuarios internos	X		X		X		

### Variable: Satisfacción de los Usuarios Internos

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</b>								
<b>DIMENSIÓN DE LA COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Sientes que puedes exponer y desarrollar sus habilidades	X		X		X		
2	Existen recursos laborales necesarios, herramientas, instrumentos para su buen rendimiento laboral	X		X		X		
3	Los objetivos y responsabilidades en su área de labores son claros	X		X		X		
4	Tienes conocimiento explícito y transparente de las políticas laborales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RETO DEL TRABAJO</b>								
5	Tienes información oportuna y adecuada de su evolución laboral	X		X		X		
6	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo humano	X		X		X		
7	Tienes oportunidades de recibir capacitación que permita tu desarrollo laboral	X		X		X		
8	Tienes inconvenientes en la adaptación laboral en tu empleo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	Recibe apoyo administrativo de la dirección ejecutiva y sus jefaturas	X		X		X		

10	Existe condiciones de trabajo adecuados que complemente o beneficie su empleo	X		X		X		
11	Percibe igualdad de oportunidades en el trabajo en los usuarios	X		X		X		
12	Existe condiciones organizativas dentro de su área laboral (motivación, creatividad, participación, etc.)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE APOYO A COLEGAS</b>								
13	Percibe el trabajo en equipo y cooperación entre sus compañeros de trabajo	X		X		X		
14	Existe disposición de ayuda mutua para concluir las tareas designadas	X		X		X		
15	Existe integración laboral entre la dirección administrativa y sus trabajadores	X		X		X		
16	Atienden a las sugerencias de los trabajadores acerca de las recomendaciones que se proponen	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE SISTEMA DE RECOMPENSAS Y BENEFICIOS LABORALES</b>								
17	Existen recompensas laborales por su trabajo bien realizado	X		X		X		
18	Existen oportunidades de ascenso en merito a su labor realizada	X		X		X		
19	Atienden a las necesidades primordiales y básicas de los trabajadores	X		X		X		
20	Existen remuneración y reconocimiento equitativo y satisfactoria por su desempeño laboral	X		X		X		

<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.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. LEON LUYO SANDRA LIZZETTE

**DNI:** 41330534

**Especialidad del validador:** Licenciado en Administración

07 de diciembre de 2023

---

Firma del validador

**Variables y operacionalización**

#### Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento

**Tabla 15. Confiabilidad del Instrumento que mide el Gobierno Electrónico**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	20

Fuente: SPSS-IBM

Los valores obtenidos de alfa de Cronbach es de 0.799 lo que indica que existe una alta confiabilidad del instrumento.


**Tabla 16. Confiabilidad del Instrumento que mide el Nivel de Satisfacción de Usuarios Internos**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	20

Fuente: SPSS-IBM

Los valores obtenidos de alfa de Cronbach es de 0.809 lo que indica una alta confiabilidad del instrumento.

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

 Universidad Norbert Wiener	<b>CONSTANCIA DE APROBACIÓN AUTOMÁTICA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-108	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 18/01/2024

Lima, 02 de febrero de 2024

Investigador(a)  
**Edgar Pfuño Ramos**  
 Exp. N°: 0066-2024

De mi consideración:

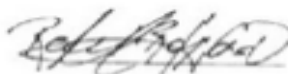
Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) acuerda la Aprobación automática del siguiente protocolo de estudio:

- Protocolo titulado: "Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023." Versión 01 con fecha 08/01/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Edgar Pfuño Ramos

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



**Raul Antonio Rojas Ortega**  
 Presidente del CIEI-UPNW

Avenida Arequipa 440  
 Universidad Privada Norbert Wiener  
 Teléfono: 706-5555 anexo 3286-3287 Cel. 981000698  
 Correo: [comite.etica@uwnorbertwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwnorbertwiener.edu.pe)

UPNW-EES-FOR-108

## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EE 8-FOR-088	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Título de proyecto de investigación :** *"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023"*

**Investigadores :** Pfuño Ramos, Edgar

**Institución(es) :** Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: *"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023"*. de fecha 16/11/2023 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener(UPNW).

### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Callao, Perú 2023. Su ejecución del presente trabajo de investigación ayudará/permitirá reducir las brechas de conocimiento en el empleo de herramientas tecnológicas y la aplicación de ellas por parte de los usuarios internos que laboran en las entidades públicas. Asimismo, contribuir y profundizar a engrandecer las controversias académicas científicas teniendo como base al conocimiento existente de las variables en investigación.

**Duración del estudio (meses):** 08 meses

**Nº esperado de participantes:** 245 personas

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

*(No deben reclutarse voluntarios entre grupos "vulnerables": presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el Investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).*

#### Criterios de inclusión:

- Personas identificadas según tabla 1, que laboran en el centro médico naval.
- Trabajadores mayores de 18 años y 60 años de edad, que tienen participación activa en las diferentes oficinas del centro médico.]
- Personas con amplia experiencia, y participación voluntaria en el estudio.

#### Criterios de exclusión:

- Personas ajenas a la institución que no laboran en el centro médico naval.
- Personas menores de 18 años, que no tienen participación establecida por reglamento.
- Personas con trastornos psiquiátricos y/o neurológicos determinados.

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EE8-FDR-088	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Llenado de la encuesta
- Procesamiento
- Emisión de resultados, conclusiones y recomendaciones

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 20 minutos y (*según corresponda añadir a detalle*). Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** (*Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio*)  
Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo para su salud e integridad.

**Beneficios:** (*Detallar los riesgos la participación del sujeto de estudio*)  
Usted se beneficiará del presente proyecto debido a contar con evidencia clara y sólida sobre la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos en las entidades públicas hospitalarias, proporcionando una herramienta informática amigable precisando los niveles de satisfacción de los usuarios internos definiendo una dirección conveniente lo que permitirá mejorar la situación actual en las entidades públicas, así como obtener diferentes resultados prácticos tras la implementación de los servicios tecnológicos.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del participante:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho al trabajo.

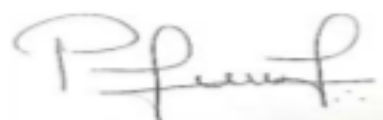
**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (Edgar Pfuño Ramos, 944478129 y [edgard1310@gmail.com](mailto:edgard1310@gmail.com)).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio.  
Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EE 8-FOR-088	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado(FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Nombre participante:

DNI:

Fecha: (16/11/2023)

|

Nombre investigador:

Edgar Pfuño Ramos

DNI: 07893879

Fecha: (16/11/2023)

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (16/11/2023)

*Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.*

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



PERÚ

Ministerio  
de DefensaMarina de Guerra  
del PerúDirección del Centro  
Médico Naval "CMST"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Bellavista,

18.1 ENE 2024

Oficio N°

000912

/54

Señor  
Doctor  
Guillermo RAFFO Ibarra  
Director de la Escuela de Posgrado  
de la Universidad Norbert Wiener  
Correo: [katherine.lama@uwiener.edu.pe](mailto:katherine.lama@uwiener.edu.pe)  
Av. República de Chile N° 432.  
Teléfono N° 922489092  
Jesús María. -

Asunto: Aprobación de Proyecto de Tesis

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y en relación a su carta N°725-EPG-UPNW de fecha 13 de diciembre del 2023, informarle que el Proyecto de Investigación titulado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO MÉDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVAR", Callao, Perú 2023, presentado por el tesista Edgar PFUÑO Ramos de la Escuela de Posgrado - Gestión Pública y Gobernabilidad; identificado con número de DNI.N°07893679, ha sido aprobado por el Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación y el Jefe de la División de Investigación de este Centro Médico Naval "CMST".

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima.

Atentamente,



Contralirante SN (MC)  
Manuel LACA Barrera

Director del Centro Médico Naval  
"Cirujano Mayor Santiago Távara"



Av. Venezuela Cdra. 26 S/N Bellavista-Callao  
Central 207 1600, Anexo 4116  
Email: [dicemena.secretaria@marina.pe](mailto:dicemena.secretaria@marina.pe)  
Email: [dicemena.docencia@marina.pe](mailto:dicemena.docencia@marina.pe)

## Anexo 8: Informe turnitin del asesor

### ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
3	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
4	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-04-22</b> Submitted works	<1%
5	<b>dokumen.pub</b> Internet	<1%
6	<b>repository.ugc.edu.co</b> Internet	<1%
7	<b>researchgate.net</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Alas Peruanas on 2021-04-27</b> Submitted works	<1%