



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa en contexto con el gobierno electrónico en el
Hospital General de Jaén

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Oliva Cerna, Juan Carlos (ORCID: 0000-0001-5770-7232)

ASESOR:

Dr. Campos Ugaz, Walter Antonio (ORCID: 0000-0002-1186-5494)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicada a Dios ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres, aunque no estén físicamente ellos desde el cielo siempre me cuidan para que todo salga bien y porque estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mi una mejor persona, a mis hermanos por sus palabras que a pesar que se encuentran lejos en otro país siempre sus palabras de aliento y fuerza para seguir adelante en mis metas y por su compañía, a mi esposa que siempre tengo su apoyo incondicional para lograr la meta propuesta, su amor, confianza y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mis amigos, compañeros de trabajo y todas aquellas persona que de alguna u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Gracias madre y padre.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen al Hospital General de Jaén, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de la institución.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejos y a mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad, de igual manera a mi gran amigo Ricardo Bernaola Zevallos que es una fuente de inspiración para culminar mi meta.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Walter Antonio Campos Ugaz principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Métodos de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN.....	15
VI. CONCLUSIONES.....	17
VII. RECOMENDACIONES	17
VIII. PROPUESTA	18
REFERENCIAS.....	20
ANEXOS	25

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable Gestión administrativa	12
Tabla 2. Nivel de la dimensión Planeación	13
Tabla 3. Nivel de la dimensión Organización	13
Tabla 4. Nivel Dirección	14
Tabla 5. Nivel Control	14

Resumen

La gestión administrativa es parte importante para la consecución de las acciones propias de las actividades que tienen la misión de abastecer del servicio público necesario para la ciudadanía. Por ello, es necesario que estos procesos de gestión administrativa se adapten a contextos de gobierno electrónico. El objetivo se orientó a analizar las características de la gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén. La investigación fue básica – descriptiva, en el diseño siendo no experimental se describió las características de las dimensiones de la gestión administrativa, como son: planificación, organización, dirección y control, motivo por el cual se aplicó un instrumento denominado cuestionario que constó de consta de 24 ítems, cumpliendo con características de confiabilidad y validación por juicio de expertos en la materia. El hospital a veces hace uso de plataformas electrónicas para definir y comunicar su misión y visión institucional, además, el hospital siempre define y alinea sus políticas de gobierno electrónico, el hospital, también siempre elabora la programación presupuestal anual de forma oportuna con el uso de plataformas digitales, así mismo, el hospital casi siempre formula planes de capacitación teniendo en cuenta el uso de tecnologías relacionadas al gobierno electrónico. La gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén, cuenta con las siguientes características: El nivel de planeación, la organización, la dirección y control cuentan con un nivel alto-medio, debido a las acciones de control establecidos en la institución.

Palabras claves: Planificación, organización, dirección, control, gestión administrativa.

Abstract

The administrative management is an important part for the achievement of the actions of the activities that have the mission to provide the necessary public service to the citizens. Therefore, it is necessary that these administrative management processes be adapted to e-government contexts. The objective was to analyze the characteristics of administrative management in the context of e-government at the General Hospital of Jaén. The research was basic - descriptive, in the design being non-experimental, the characteristics of the dimensions of administrative management were described, such as: planning, organization, direction and control, for which reason an instrument called questionnaire was applied, consisting of 24 items, complying with reliability and validation characteristics by the judgment of experts in the field. The hospital sometimes makes use of electronic platforms to define and communicate its institutional mission and vision, in addition, the hospital always defines and aligns its e-government policies, the hospital also always prepares the annual budget programming in a timely manner with the use of digital platforms, likewise, the hospital almost always formulates training plans taking into account the use of technologies related to e-government. The administrative management in the context of e-government in the General Hospital of Jaen, has the following characteristics: The level of planning, organization, direction and control have a high-medium level, due to the control actions established in the institution.

Key words: Planning, organization, direction, control, administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el 73% de los países de América Latina cuentan con estrategias de gobierno electrónico con la finalidad de acortar la brecha digital entre el ciudadano y las entidades del Estado, sin embargo, este esfuerzo por digitalizar los procesos del Estado cuenta con diferentes vallas, las cuales principalmente son económicas y políticas (Brun-Martos, 2017; Caldas, Albuquerque, & Jordania, 2019).

Las problemáticas identificadas en las diferentes naciones indican que solo el 30% de los trámites en el Estado pueden hacerse enteramente de manera electrónica y únicamente el 7% de los ciudadanos realizan sus trámites con el Estado de manera electrónica. Según el Banco Interamericano para el Desarrollo (BID) el 97% de los países en centro américa no cuentan con presupuestos asignados para la implementación de proyectos que impulsen reformas digitales, además, en varios países no existe un diseño de gobierno electrónico que ayude a la toma de decisiones de manera oportuna, contar con mecanismo de comunicación entre los actores relevantes y cuente con el compromiso de las autoridades para la implementación en todo el aparato estatal (BID, 2018; Garibaldi, Gomes, & Sopraseduth, 2021).

En el caso de Uruguay se ha mejorado la atención a los asegurados en el sistema de salud, a través de la plataforma HCEN con lo cual se supera una gran parte de la brecha existente en los procesos habituales y la oportunidad de las decisiones tomadas en base a evidencia concreta. Este proyecto necesitó de los recursos y compromiso de las autoridades responsables de la asignación presupuestal. Además, se implementó estrategias para la estructura de información en historias clínicas y la adecuada y oportuna prestación de servicios de salud (ONU, 2014; oh, Dinitto, & Powers, 2020).

En el Perú, el objetivo de contar con el gobierno electrónico está alineado a agilizar los procesos, beneficiando en la toma de decisiones de manera oportuna en beneficio de la población asegurada. En muchos aspectos el gobierno electrónico a generado una mayor oportunidad para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de una manera más ágil y transparente.

Para la implementación de estructuras digitales, en el Perú, se tiene que considerar los altos costos de acceso y el uso de las TICs, de tal manera que en Perú cuesta 16 veces más de los que cuesta en Canadá, de la misma manera, en Chile el servicio es tres veces más caro que en Perú, por ello, dada la importancia de los recursos invertidos, los tomadores de decisión deben valorar entre la importancia de una ágil comunicación y mejora en los procesos administrativos y el cuidado responsable de los recursos fiscales.

El hospital general de Jaén es un importante centro hospitalario que atiende la población del departamento de Jaén hasta del departamento de Cajamarca, debido a la proximidad geográfica, por ello, su capacidad de atención requiere de una ardua labor relacionada con recursos, gestión e información. En cuanto, al desempeño de sus funciones, se cuenta con una gran dificultad en la toma de decisiones ya que, debido a los limitados recursos tecnológicos implementados en el hospital, no se cuenta con la información de manera oportuna afectando los resultados finales relacionados a temas asistenciales, relacionados a medicamentos y material estratégico, y temas de gestión administrativa.

La inversión realizada en el gobierno electrónico es muy limitada teniendo una escasa relación con los resultados favorables del hospital, por ello, para el autor de esa investigación los procedimientos administrativos pueden contar con mejores resultados si los tomadores de decisión en salud tuvieran una visión ampliada del gobierno electrónico.

Mientras tanto, en la institución, la gestión administrativa cuenta con serias deficiencias en la planificación de sus metas y acciones para ejecutar los planes diseñados, además, los presupuestos no forman parte de la planificación de acciones a implementar.

El autor se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características prevalentes de la gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?, además, se formula los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la dimensión planificación, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?, ¿Cuáles son las características de la dimensión organización, de la gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?, ¿Cuáles son

las características de la dimensión dirección, de la gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?, y ¿ Cuáles son las características de la dimensión control, de la gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?

La presente investigación presenta una justificación social debido a que las entidades públicas organizan sus actividades administrativas a fin de responder con bienes y servicios a las necesidades de la sociedad, para ello, las entidades públicas aplican estrategias de gobierno abierto con la finalidad de transparentar sus acciones y acercar el estado al ciudadano.

Además, esta investigación cuenta con una justificación teórica debido a que se abordará conceptual y teóricamente a la variable gestión administrativa en un contexto de gobierno electrónico con la finalidad de profundizar en el conocimiento, describiendo la variable de interés. Con esta ampliación del conocimiento se podrá generar espacios para nuevas investigaciones.

El objetivo general de esta investigación es: Describir las características de la gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén. Los objetivos específicos son: a) Identificar las características de la planificación asociada a los planes, metas y acciones de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén, b) Identificar las características de la organización asociada a la estructura organizacional, niveles jerárquicos y presupuesto asignado de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén, c) Describir las características de la dirección, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén, y, d) Describir las características de control, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.

La hipótesis quedó definida de la siguiente manera: En el contexto de gobierno electrónico, la gestión administrativa tiene como características prevalentes a la planeación de estrategias de gobierno electrónico, organización de las acciones a implementar, dirección de las acciones a ejecutar y control de los procesos.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los antecedentes referidos a la presente investigación:

A nivel internacional, la investigación realizada por Coloma, et al. (2019), en su estudio “Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel” buscaron analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao- Naranjal, Ecuador. Para lo cual, se basó en un estudio de tipo descriptivo, bibliográfico y analítico, bajo diseño no experimental, siendo la muestra de 524 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario. Llegándose a obtener como resultados que, en cuanto a gestión administrativa los usuarios se mostraron satisfechos en un 77% con el equipamiento, con la infraestructura en un 73%, la presentación del personal en un 81%, la limpieza en un 66%, las camas y camillas en un 80% así mismo con la comodidad de las mismas en un 67%. Llegándose a concluir que, tanto la gestión administrativa como la calidad, sirven para realizar planes de mejoras para el personal.

Guamán (2019), en su estudio “Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil” buscó describir el efecto de entornos de gobierno electrónico en entidades del estado para el ingreso y seguimiento de trámites municipales tienen en la satisfacción y percepción del ciudadano. Para ello se basó en un estudio de tipo descriptivo dirigiéndose un cuestionario a 384 ciudadanos. Encontrándose como resultados que, las variables Utilidad Percibida y Facilidad de Uso Percibida tienen un efecto en el nivel de satisfacción del usuario. Esto quiere decir en conclusión que, el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la facilidad de uso y la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico.

A nivel nacional, se presentó la investigación de Contreras (2018), en su estudio “Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018” planteó describir la relación que, entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad

Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018. En base a una metodología de tipo básica bajo un diseño no experimental de corte transversal, aplicándose el cuestionario como instrumento aplicado a 102 servidores públicos. Como parte de los resultados, se manifestó que, existe una relación entre las dos variables de estudio en un 71% obtenidos a través del Rho de Spearman, lo cual manifiesta que dicha relación es directa. Evidenciándose por la mayoría de encuestados que, algunas veces se aplicaba el gobierno electrónico y nunca se ha dado énfasis en la gestión administrativa.

Yataco (2018), en su estudio “Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018” planteó describir la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Local de Chincha 2018. Para ello se sustentó en una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental y de corte transversal. Con lo cual, se aplicó un cuestionario a 53 personas. Como resultados se llegó a qué, la relación entre las dos variables de estudio fue directa con un 97.7% de correlación de Rho de Spearman, admitiéndose una relación significativa.

Simón (2018), en su investigación “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016” propuso determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016. Para lo cual se basó en un estudio básico, con diseño no experimental, con alcance descriptivo de corte transversal, aplicándose un cuestionario a 124 servidores públicos. Como resultados se obtuvo que, existe influencia significativa del gobierno electrónico en la gestión administrativa, al encontrarse un resultado de p value menor al 5% referido.

La teoría que se constituyó para la presente investigación fue: el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) propuesto por Davis en el 1986, la cual fue necesaria para una mejor comprensión de las variables de estudio por ello, será necesario comprender el contexto en la cual se realiza la investigación. El gobierno electrónico en las entidades del Estado es un contexto en la cual se generan diferentes condiciones de infraestructura para agilizar los procedimientos administrativos y relación con el ciudadano, respondiendo de

manera ágil a sus demandas y otorgando información a los decisores de manera confiable.

En este contexto, de gobierno electrónico, se cuenta con el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) propuesto por Davis en el 1986, la aceptación de los sistemas de información por parte de los individuos está influenciada por dos variables clave, a saber, "facilidad de uso percibida" y "utilidad percibida". Bajo este enfoque teórico, la evaluación ciudadana del desempeño del gobierno electrónico es significativa en la decisión de utilizar las herramientas proporcionadas por el gobierno electrónico (Irani, et al. 2012). Investigaciones anteriores han demostrado empíricamente esta idea, tanto en el área específica de gobierno electrónico, por ejemplo, Zheng & Schachter (2017), Ma & Zheng (2017), como para la tecnología de servicios urbanos más generalizados, por ejemplo, el estudio de Sepasgozar, Hawken, Sargolzaei, & Foroozanfa (2019).

Por tanto, el diseño y promoción de portales de gobierno electrónico surge como una herramienta de gestión estratégica para incidir en la percepción de los ciudadanos. Según Gracia & Ariño (2015), la calidad del gobierno electrónico es una señal observable orientada al consumidor que se puede utilizar para comunicar las habilidades y preocupaciones del gobierno sobre las necesidades y demandas de los ciudadanos. Además, es exactamente en este ámbito donde entran en juego los indicadores publicados sobre el desempeño del gobierno electrónico. Según Peña-López (2009), la comparabilidad de estos indicadores significa que son fundamentales para realizar comparaciones entre países del desarrollo de las TIC, monitorear la brecha digital global y establecer puntos de referencia relevantes para las políticas. A pesar de ello, autores como Codagnone et al. (2015) destacan su depreciación analítica y falta de validez, mientras que Ma y Zheng (2017) subrayan la incapacidad de estos indicadores para predecir la satisfacción del usuario.

Turban, et al. (2015) definieron el gobierno electrónico como el uso de la tecnología de la información y el comercio electrónico para proporcionar acceso a información gubernamental y prestación de servicios públicos a ciudadanos y socios comerciales. Lo reconocieron como un método eficiente y eficaz para realizar transacciones comerciales y una oportunidad para mejorar la eficiencia

y eficacia de las funciones del gobierno, lo que hace que el gobierno sea más transparente para los ciudadanos.

La gobernanza electrónica, como prestación de servicios impulsada por la tecnología, posee innumerables beneficios para cualquier país, independientemente de su tamaño y situación económica. La gobernanza electrónica mejora la calidad del servicio de los servicios gubernamentales con una mayor eficiencia y menores costos (Bhuiyan, 2011). Los procedimientos gubernamentales se vuelven simples de entender y fáciles de manejar una vez que se transforman en formato electrónico. Asimismo, la gobernanza electrónica conlleva mayores potencialidades que pueden utilizarse de manera fructífera para mejorar la calidad del servicio de los servicios gubernamentales.

En la actualidad, el gobierno peruano reconoce la importancia de las estrategias del Gobierno Electrónico para el desarrollo de todo el país, de tal manera que ha sido reconocido en la Agenda Digital 2.0, donde se identifica la existencia de la revolución tecnológica en las administraciones públicas, por lo que es necesario que el estado se adapte a los nuevos cambios, siendo estas centradas en las instituciones, en el ciudadano, y en la sociedad en su conjunto. Ante ello, se hace necesario que la modernización institucional acompañe en la transición en el uso intensivo de las tecnologías de la información (TIC) en la mejora de los procesos internos mejorando la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas.

Las teorías relacionadas a la gestión administrativa mencionan que: Gitman & McDaniel (2007), la gestión es el proceso de guiar el desarrollo, el mantenimiento y la asignación de recursos para alcanzar los objetivos de una organización. En resumen, parecía que la mayoría de los teóricos de la administración consideraban la administración como un proceso.

La gestión debe centrarse en los resultados y el desempeño de la organización. De hecho, la primera tarea de la administración es definir qué resultados y desempeño hay en una organización determinada, y esto, como puede atestiguar cualquiera que haya trabajado en ella, es en sí mismo uno de los más difíciles, uno de los más controvertidos, pero también uno de los más importantes. de las tareas más importantes. Por tanto, la función específica de la dirección es organizar los recursos de la organización para obtener resultados fuera de la organización (Azad, et al. 2017).

Planificación. En la etapa de planificación, las metas de participación se identifican y consideran a la luz de la cultura, misión y valores de la organización. El fracaso de muchas iniciativas de participación se debe al intento de utilizar lo que funcionó en otra organización sin pensar en el encaje cultural y organizacional. Cuando se hace bien, una estrategia de participación planificada es defendida por el liderazgo superior y es implementada por un equipo multifuncional de partes interesadas. Es más probable que los esfuerzos de participación que se empujan hacia abajo en el organigrama como un programa en lugar de desarrollarse orgánicamente con sensibilidad cultural se desvanezcan rápidamente (Conkright, 2015).

Organización. Organizar implica mucho más que simplemente planificar el inicio de un nuevo programa. Significa observar cada función y proceso que impacta la participación y el esquema de participación particular decidido en la etapa de planificación, así como desarrollar nuevos procesos, mentalidades y enfoques que respalden la iniciativa general. Considerar el compromiso desde una perspectiva de sistemas asegura que funciones como ventas, marketing, finanzas y operaciones se evalúen junto con áreas más obvias como recompensas y reconocimiento (Conkright, 2015).

Dirección. Es una función de llevar a los empleados a desempeñarse de manera eficiente y productiva. El propósito principal de esta función es asegurarse de que las medidas que se formulan para lograr las metas y objetivos deseados se muevan en la dirección correcta. La fuerza laboral debe tener como objetivo principal dedicar sus esfuerzos a la consecución de metas y objetivos. Liderar una organización a través de un cambio significativo, especialmente uno plagado de diversas interpretaciones, impulsos en conflicto y fuerzas en competencia como el compromiso de los empleados, requiere un liderazgo fuerte y bien coordinado. El liderazgo transformacional combinado con un enfoque estructurado e integral de gestión del cambio parece ser un ajuste natural para introducir y mantener un modelo de compromiso de los empleados. Los líderes que muestran un interés genuino en los empleados y encuentran formas de desarrollarlos y alentarlos son recompensados con una lealtad que genera un compromiso total. Un líder sincero es responsable ante sus seguidores y genera confianza, honestidad y transparencia que son

cruciales para la relación líder-seguidor (Vincent-Hoper, Muser, & Janneck, 2012).

Control. Las empresas tienen la reputación de realizar grandes lanzamientos para iniciativas de cambio y compromiso, pero fracasan en unos meses cuando algo más llama la atención de los ejecutivos. En esta última de las funciones de gestión de Fayol, se considera las medidas de control que permiten un compromiso continuo. La idea de Fayol de controlar tiene que ver con adaptar el plan general a las circunstancias cambiantes. La salida e incorporación de empleados y gerentes, la entrada en nuevos mercados, la respuesta a las condiciones económicas en constante cambio y otros factores requieren vigilancia organizacional para que el compromiso de los empleados siga siendo sólido (Conkright, 2015).

Para una mejor comprensión de las teorías abordadas se presenta un marco conceptual, como sigue:

Empresa sostenible. La sostenibilidad empresarial se puede explicar cómo el proceso de gestión de una organización considerando tres aspectos diferentes, a saber. económico, social y medioambiental. También puede denominarse enfoque de triple resultado (Mahajan & Bose, 2018).

Administración. Es un proceso sistemático de administrar la gestión de una organización empresarial, una institución educativa como una escuela o universidad, una oficina gubernamental o cualquier organización sin fines de lucro. La función principal de la administración es la formación de planes, políticas y procedimientos, el establecimiento de metas y objetivos, el cumplimiento de reglas y regulaciones, etc. (Conkright, 2015).

Gestión. Acto de gestionar personas y su trabajo, para lograr un objetivo común mediante el uso de los recursos de la organización. Crea un entorno en el que el gerente y sus subordinados pueden trabajar juntos para lograr el objetivo del grupo. Es un grupo de personas que utilizan sus habilidades y talento para ejecutar el sistema completo de la organización. Es una actividad, una función, un proceso, una disciplina y mucho más (Conkright, 2015).

TIC's. Universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) –constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional– y por las Tecnologías de la Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de

registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, debido al aporte sustancial realizado en base a la información recogida y existente (estado del arte) en la variable de estudio: gestión administrativa. Además, se aplicó la ruta de investigación cuantitativa, ya que se procesó la información e interpretará a través de tablas y gráficos, además, se usó métodos matemáticos y estadísticos para describir la variable de estudio.

El alcance de esta investigación fue el descriptivo y propositivo.

Diseño de investigación

En la presente investigación se aplicó un diseño descriptivo simple y modalidad propositiva (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

M ← O ... P

Dónde: M: Muestra, O: gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico, y P: Propuesta.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión administrativa en el Hospital General de Jaén

La operacionalización de esta variable se visualiza en el anexo 1 de la presente investigación.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos del Hospital General de Jaén en el año 2021. Se trabajó con el total de la población no siendo necesario selección una muestra. Se consideró a las personas con una experiencia laboral mayor a un año en la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de encuesta

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta ya que fue necesario describir a las variables de investigación de tal manera que se puede identificar sus características.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento aplicado fue el cuestionario ya que sirvió para describir las características de las variables.

La validez de contenido se midió a través del juicio de expertos o también conocido como criterio de jueces quienes emiten su opinión acerca de la validez del instrumento elaborado.

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que explica la fiabilidad de un instrumento. Este indicador toma valores entre cero y uno, donde un valor igual o mayor a 0.75 indica un instrumento de buena fiabilidad. El valor obtenido para la variable gestión administrativa fue de 0.830, es decir, el instrumento es confiable.

3.5. Procedimientos

El procedimiento planificado para esta investigación considera el tratamiento y análisis de los datos de la siguiente manera:

Se ejecutó el instrumento con el fin de identificar la fiabilidad del cuestionario; además, se ejecutó el instrumento en la población de estudio con el fin de recoger información de los trabajadores de la institución; así mismo, se procesó la información recopilada en el SPSS 24, con el fin de obtener tablas y figuras que ayuden alcanzar los objetivos propuestos, finalmente, se interpreta los resultados para sistematizar la información y comprender en base a evidencias el fenómeno de estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos fueron los siguientes:

Se procesó la información y obtuvo los primeros resultados a través del Excel, con la cual se pudo obtener las primeras descripciones estadísticas.

Finalmente, se procesó la información en el software estadístico SPSS, la cual nos brindó información la variable de interés mediante aplicaciones estadísticas descriptivas

Análisis e interpretación de datos: Se aplicaron estadísticos descriptivos para alcanzar los objetivos planteados. Con lo cual se interpretó los resultados considerando las descripciones encontradas.

3.7. Aspectos éticos

Se aplicó el criterio del consentimiento informado para asegurar que los participantes lo hacen de manera consciente conveniente. Además, se aplicó el criterio de privacidad de la información, para asegurar que la información no fuese manipulada de manera indebida.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la variable Gestión Administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.

Tabla 1.

Niveles de la variable Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	22	55,0	55,0	55,0
	Medio	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la tabla se describe que la variable gestión administrativa muestra un 55% de percepción de los encuestados, por lo cual, se puede entender que el hospital cuenta con mecanismos necesarios para la planificación, además de contar con los recursos para la gestión y las acciones para la fiscalización de las acciones administrativas en el hospital en referencia.

4.2. Resultados de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.

Tabla 2.

Nivel de la dimensión Planeación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	23	57,5	57,5	57,5
	Medio	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

Los resultados mostrados evidencian que la dimensión planeación de la variable gestión administrativa tiene un nivel alto de percepción en los ciudadanos, debido a las acciones de coordinación entra las áreas, trabajo colaborativo entre los trabajadores y acciones de control realizados.

4.3. Resultados de la dimensión organización de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.

Tabla 3.

Nivel de la dimensión Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	28	70,0	70,0	70,0
	Medio	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla se muestra que del total de encuestados, la organización de la empresa para los encuestados fue alto con lo cual se puede evidenciar que la organización en el hospital en estudio cuenta logros alcanzados en las coordinaciones entre los integrantes de las oficinas, acciones de control para el cumplimiento de planes y acciones de supervisión.

4.4. Resultados de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.

Tabla 4.

Nivel de la dimensión Dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	13	32,5	32,5	32,5
	Medio	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

De la tabla se muestra, que la mayoría e encuestados cuentan con un desempeño medio mostrado con niveles medios y altos de desempeño a partir de la adecuada gestión en las organizaciones del estado, como el liderazgo, planificación y control en las organizaciones.

4.5. Resultados de la dimensión control de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.

Tabla 5.

Nivel de la dimensión Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	20	50,0	50,0	50,0
	Medio	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la presente tabla se observa que la dimensión control cuenta características de nivel alto y medio, con procedimientos definidos lo cual se puede comprender que el control deberá ser impulsada para mejorar la gestión administrativa en la institución, siguiendo las acciones de control establecidas o mejorándolas para alcanzar altos indicadores en la planificación, organización y dirección.

V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén, cuenta con las siguientes características: En opinión de los encuestados consideran que la variable gestión administrativa muestra un nivel alto y medio, con un 55% y 45% respectivamente. En este sentido, Guzmán (2019) llegó a similares conclusiones en cuanto halló que el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico, en el uso y aplicabilidad de las herramientas para el mejor servicios y atención a los ciudadanos. Así mismo, Yataco (2018), encontró la existencia de una estrecha relación entre la gestión administrativa y las condiciones de gobierno electrónico, en el uso de herramientas digitales, plataformas de acceso a información y servicios accesibles por medios digitales.

En cuanto a las características de planificación en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital se verifico que a veces se hace uso de plataformas electrónicas para definir y comunicar su misión y visión institucional, también siempre elabora la programación presupuestal anual de forma oportuna con el uso de plataformas digitales, así mismo, el hospital casi siempre formula planes de capacitación teniendo en cuenta el uso de tecnologías relacionadas al gobierno electrónico. En este sentido Simón (2018) encontró que los objetivos y metas institucionales son necesarios para una mejor toma de decisiones, con los cual se logra confirmar la relación entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico. Así mismo, Irani, et al. (2012) considera que el desempeño laboral en las instituciones públicas deben hacer uso de herramientas digitales para mejorar los procesos administrativos como la planificación. Gracia & Ariño (2015) considera que el gobierno electrónico orientada al consumidor en adquirir nuevas habilidades para comunicarse con el gobierno y presentar las demandas propias de los ciudadanos.

La organización en ambientes de gobierno electrónico considera que las funciones y responsabilidades del personal con las líneas de autoridad bien definidas, la estructura siempre eficiente y una asignación del personal de acuerdo a sus conocimientos. El hospital siempre hace uso de plataformas para cumplir con sus funciones, por lo que, considera que la toma de

decisiones del hospital debe contar con el uso de herramientas tecnológicas. Para ello, Turban, y otros (2015) consideran que el gobierno electrónico para proporcionar acceso a información gubernamental y prestación de servicios públicos a ciudadanos mediante un método eficiente y eficaz para mejorar la eficiencia y eficacia de las funciones del gobierno. Así mismo, Bhuiyan, (2011) considera que la gobernanza electrónica cuenta con beneficios relacionados a la gobernanza electrónica, la mejora de la calidad del servicio por los servicios gubernamentales llevando a la mayor eficiencia y menores costos en la gestión de las instituciones públicas.

La dirección de la variable gestión administrativa considera que los trabajadores nunca tienen incentivos por su trabajo, además, las decisiones que se toman en el hospital casi siempre se basan en información relevante de los sistemas electrónicos. Considerando que las herramientas tecnológicas son importantes para el trabajo en equipo, Vincent-Hoper, Muser, & Janneck, (2012) consideran que la dirección combinada con un enfoque estructurado e integral de gestión del cambio mantiene a los empleados alentados con recompensas, generando lealtad y compromiso. Así mismo, Conkright (2015) considera que la incorporación de empleados y gerentes genera cambios y otros factores requeridos para la vigilancia organizacional para que el compromiso de los empleados siga siendo sólido.

El control de la variable gestión administrativa cuenta con plataformas electrónicas para el eficiente reclutamiento y selección de personal, que permite el logro de los objetivos, además, casi siempre las infracciones al reglamento interno de trabajo son revisadas. Así mismo, siempre se verifica la calidad de servicios o bienes adquiridos por el hospital. Además, Conkright (2015) considera que el hospital mide el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios otorgados a los pacientes y usuarios. Estas condiciones de gestión permiten lograr el objetivo trazado mediante el uso de los recursos de la organización. Mahajan & Bose (2018) menciona que la sostenibilidad de los servicios prestados por la entidad se debe a la gestión administrativa en tres aspectos, : económico , social y medio ambiental, con lo cual se crea un entorno en el que el gerente y sus subordinados pueden trabajar juntos para lograr el objetivo del grupo.

VI. CONCLUSIONES

La gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén, tuvo un nivel de planeación, la organización, la dirección y control cuentan con un nivel alto-medio, debido a las acciones de control establecidos en la institución.

En la dimensión planificación en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén: el hospital a veces hace uso de plataformas electrónicas para definir y comunicar su misión y visión institucional.

Además, las características de la dimensión organización son que casi siempre supervisa las funciones y responsabilidades del personal, además, el hospital siempre cuenta con líneas de autoridad bien definidas, la estructura del hospital siempre hace eficiente la institución.

Las características de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa indican que los trabajadores nunca reciben incentivos por su trabajo, además, a veces sus ideas son tomadas en cuenta para la toma de decisiones, además, las decisiones que se toman en el hospital casi siempre se basan en información relevante de los sistemas electrónicos.

Finalmente, las características de la dimensión control de la variable gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el hospital de estudio, indican que casi siempre cuenta con plataformas electrónicas para el eficiente reclutamiento y selección de personal, además, casi siempre el hospital aplica controles que permiten el logro de los objetivos.

VII. RECOMENDACIONES

Al director del hospital tomar en cuenta las acciones de planificación, dirección, control y supervisión ya que en esta se consideró dentro del análisis al contexto de pandemia por Covid 19. Además, considerar las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa ya que aportan a los procesos de toma de decisiones y gestión institucional.

A los trabajadores de la institución en adquirir nuevos conocimientos en el uso de herramientas tecnológicas para adaptarse de manera oportuna a los cambios digitales que sufre los puestos laborales. Además, los trabajadores de la institución en tomar las medidas necesarias para la adaptación laboral a

medios digitales ante los cambios necesarios por las condiciones de pandemia por Covid 19.

VIII. PROPUESTA

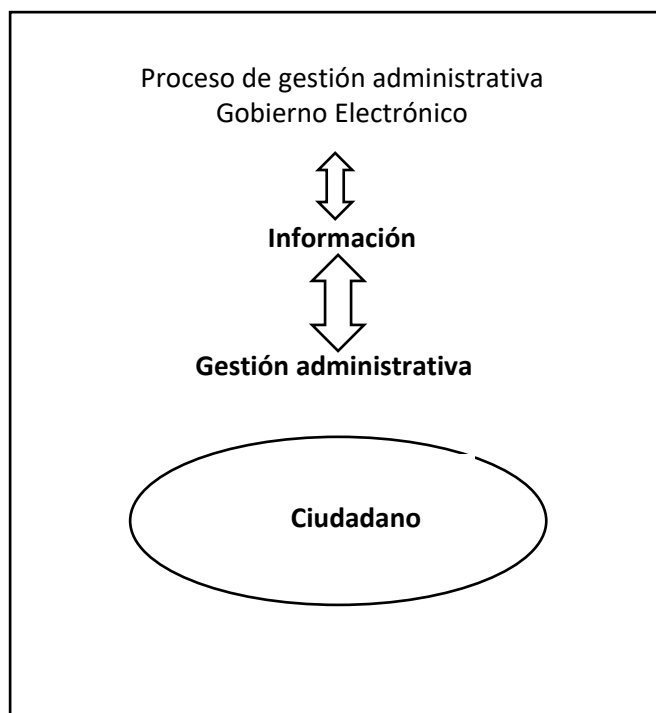
Producto de la descripción de las dimensiones de la variable gestión administrativa se ha podido evidenciar espacios de mejora en cada uno de ellos, por lo que, en la presente sección se propone algunas acciones diseñadas para responder a las claras necesidades de mejora. Ante ello, se ha identificado que en cada una de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, es necesario contar con indicadores de evaluación, indicadores de logro e indicadores de uso de recursos. Para cada uno de estas acciones se propone metas con el fin de canalizar los esfuerzos en mejora del servicio brindado al ciudadano.



Con el fin de proponer las acciones y sus metas se presenta una tabla con el fin de generar viabilidad de la propuesta.

Nº	Acciones	Indicador	Meta
01	Elaborar indicadores de evaluación	Elaboración de protocolos de supervisión	100% de los procesos administrativos cuentan con protocolos de supervisión
02	Elaborar indicadores del logro	Nº de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas en el año	100% de las solicitudes recibidas son atendidas de manera oportuna
03	Elaborar indicadores del uso de recursos	Presupuesto asignado/Nº productos	100% de productos cuentan con el financiamiento necesario

Finalmente, se propone un modelo que ecoga las mejoras de las acciones ropuestas con el fin de mejorar las actividades en funciones de las necesidades de los usuarios, además, la aplicación de las estrategias empleadas considera las dimensiones especificadoas en la tesis. En este modelo se plantea un trabajo bajo la perspectiva de las los usuarios del servicio público y bajo un enfoque articulado.



REFERENCIAS

- Azad, N., Anderson, H., Brooks, A., Garza, O., O'Neil, C., Stutz, M., & Sobotka, J. (2017). Leadership and Management Are One and the Same. *Am J Pharm Educ.*, 81(6), 102. doi:10.5688/ajpe816102
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128. doi:<https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1016%2Fj.giq.2013.06.002>
- Bertot, J., Jaeger, P., & Grimes, J. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming government: people, process and policy*, 6(1), 78-91. doi:<https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1108%2F17506161211214831>
- Bhuiyan, S. (2011). Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly*, 28(1), 54-65.
- BID. (2018). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2017*. EEUU: BID. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama-de-las-Administraciones-P%C3%ABlicas-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-2017.pdf>
- Brun-Martos, M. (2017). Democracy, governmentality and transparency: Participatory budgeting in action. *Public Management Review*, 1006-1021. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2016.1243814?journalCode=rpxm20>
- Caldas, G., Albuquerque, J., & Jordania, A. (2019). Fiscal transparency, government effectiveness and government spending efficiency: Some international evidence based on panel data approach. *Economic Modelling*, 211-225. doi:<https://doi.org/10.1016/j.econmod.2018.10.013>

- Carrión , F. (2002). *Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad?* Quito, Ecuador: OPS/OMS. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/45087.pdf>
- Castelnuovo, W. (2013). *A stakeholder based approach to public value*. Italy: Paper presented at the 13th European Conference on eGovernment ECEG .
- Ceroni, Mario. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la sociedad Química del Perú*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001
- Chiavenato, E. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Codagnone, C., Misuraca, G., Savoldelli, A., & Lupiañez-Villanueva, F. (2015). Institutional isomorphism, policy networks, and the analytical depreciation of measurement indicators: the case of the Eu e-government benchmarking. *Telecommun. Policy*, 39(3-4), 305-319. doi:<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2015.01.005>
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de malariología y salud ambiental*, 59(1), 9-14. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>
- Conkright, T. (2015). Using the Four Functions of Management for Sustainable Employee Engagement. *Performance Improvement*, 54(8), 1-8. doi:10.1002/pfi.21506
- Contreras, L. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018*. Apurímac: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

- Durand, J. C. (19 de abril de 2014). *Estadística, población, muestra y variables*. Obtenido de [www.SlideShare: https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables](http://www.SlideShare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables)
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visión digital*, 155-169.
- Garibaldi, P., Gomes, P., & Sopraseuth, T. (2021). Public employment redux. *Journal of Government and Economics*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jge.2021.100003>
- Gitman, L., & McDaniel, C. (2007). *El futuro de los negocios*. México: Thompson.
- Gracia, D., & Ariño, L. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Market*, 19(1), 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Hellang, Ø., & Flak, L. (2012). Assessing effects of e-government initiatives based on a public value framework. En H. Scholl, M. Janssen, M. Wimmer, C. Moe, & L. Flak, *Electronic government: Proceedings of the 11th IFIP WG 8.5 international conference* (págs. 246–259). Kristiansand: EGOV .
- Hernández, Z. (2012). *1.1. Análisis de datos*. España: Universidad de la Rioja. Servicios de publicaciones. Obtenido de *Métodos de análisis de datos: apuntes*:

<https://sites.google.com/site/tecnicasdeinvestigaciond38/metodos-estadisticos/1-1-analisis-de-datos>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Ma, L., & Zheng, Y. (2017). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *Int. Rev. Adm. Sci.*, 1-21. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852317703691>
- Mahajan, A., & Templer, A. (2021). Leader political skill, influence tactics, and member performance: Supplementary, complementary and contrasting perspectives. *Journal of Business Research*, 242-251. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.049>
- Mahajan, R., & Bose, M. (2018). Business Sustainability: Exploring the Meaning and Significance. *IMI Konnect*, 7(2), 8-13. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333078727_Business_Sustainability_Exploring_the_Meaning_and_Significance
- Mistry, J., & Jalal, A. (2012). An empirical analysis of the relationship between e-government and corruption. *International Journal of Digital Accounting Research*, 12. doi:https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.4192%2F1577-8517-v12_6
- oh, S., Dinitto, D., & Powers, D. (2020). A longitudinal evaluation of government-sponsored job skills training and basic employment services among U.S. baby boomers with economic disadvantages. *Evaluation and Program Planning*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101845>
- Öktem, M., Demirhan, K., & Demirhan, H. (2014). The Usage of E-Governance Applications by Higher Education Students. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 14(5), 1925-1943. doi:<https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.12738%2Festp.2014.5.2051>
- ONU. (2014). *E-Government for the Future We Want, E-Government Survey 2014*. New York: Department of Economic and Social Affairs.

- Peña-López, I. (2009). *Manual For the Production of Statistics on the Information Economy. Revised Edition*. Geneva : UNCTAD.
- Popper, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Vierna: Oronet.
- Ramírez, O., González, E., Rebelo, L., & Pamplona, J. (2005). Los conceptos de bienestar y satisfacción. Una revisión de tema. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 27-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316842003.pdf>
- Rose, J., Persson, J., & Heeager, L. (2015). How e-Government managers prioritiserival value positions: The efficiency imperative. *Information Polity*, 20(1), 35-59. doi:<https://doi.org/10.3233/IP-150349>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Publica de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Turban, E., King, D., McKay, J., Marshall, P., Lee, J., & Viehland, D. (2015). *Electronic Commerce; A managerial perspective*. Prentice Hall.
- Vincent-Hoper, S., Muser, C., & Janneck, M. (2012). Transformational leadership, work engagement, and occupational success. *Career Development International*, 17(7), 663-682.
- Welch, E. (2012). *The Rise of Participative Technologies in Government, in: Transformational Government through EGov Practice: Socioeconomic, Cultural, and Technological Issues*. Emerald Group Publishing Limited.
- Yataco, C. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. Chincha: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28128/yataco_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacio*. Vol. 39, Núm. 06, pp. 1-15.
- Zheng, Y., & Schachter, H. (2017). Explaining citizens' E-participation use: the role of perceived advantages. *Public Org. Rev.*, 17(3), 409-428. doi:<https://doi.org/10.1007/s11115-016-0346-2>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable: Gestión administrativa	La gestión administrativa se encarga de emplear los recursos de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos (Chiavenato, 2007).	La gestión administrativa tiene como dimensiones a: planeación, organización, dirección y control.	planeación	Planes	Escala de Medida Nominal	
				Metas		
				Acciones		
			organización	Estructura organizacional		
				Niveles jerárquicos		
				Presupuesto asignado		
			dirección	Liderazgo		Siempre (5)
				Motivación		
				Comunicación		
			control	Negociación		Casi siempre (4)
				Evaluación del desempeño		
				Medición de los objetivos		A veces (3)
				Verificación de las actividades		Casi nunca (2)
		Nunca (1)				

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
<p>General: ¿Cuáles son las características de la gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?</p> <p>Específicos: ¿Cuáles son las características de la dimensión planificación, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?</p> <p>¿Cuáles son las características de la dimensión organización, de la gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?</p> <p>¿Cuáles son las características de la dimensión dirección, de la gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?</p> <p>¿Cuáles son las características de la dimensión control, de la gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén?</p>	<p>General: Analizar las características de la gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén. Específico: Describir las características de la dimensión planificación, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.</p> <p>Describir las características de la dimensión organización, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.</p> <p>Describir las características de la dimensión dirección, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.</p> <p>De Describir las características de la dimensión control, de la variable gestión administrativa, en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén.</p>	<p>En el contexto de gobierno electrónico, la gestión administrativa tiene como características a la planeación de estrategias de gobierno electrónico, organización de las acciones a implementar, dirección de las acciones a ejecutar y control de los procesos.</p>	Gestión administrativa	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Planes</p> <p>Metas</p> <p>Acciones</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Niveles jerárquicos</p> <p>Presupuesto asignado</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Comunicación</p> <p>Negociación</p> <p>Evaluación del desempeño</p> <p>Medición de los objetivos</p> <p>Verificación de las actividades</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Alcance: descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: no experimental</p>	<p>Población: Personal administrativo del Hospital General de Jaén en el año 2021.</p> <p>Muestra: 40 trabajadores administrativos del Hospital General de Jaén en el año 2021.</p> <p>Muestreo: Por conveniencia</p>

CUESTIONARIO

Gestión administrativa en contexto de gobierno electrónico en el Hospital

General de Jaén

Objetivo: El presente cuestionario tiene por objetivo analizar las características de la gestión administrativa en el contexto del gobierno electrónico en el Hospital General de Jaén. Asimismo, tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS por lo que le solicito SINCERIDAD en sus respuestas.

Instrucciones: Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

PUNTAJE	CÓDIGO	CATEGORÍA
5	S	Siempre
4	CS	Casi Siempre
3	AV	A veces
2	CN	Casi Nunca
1	N	Nunca

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
ITEMS		ESCALA				
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
1	En el Hospital General de Jaén hace uso de plataformas electrónicas para definir y comunicar la misión y visión institucional.					
2	Los objetivos del Hospital General de Jaén están bien definidos y alineados a políticas de gobierno electrónico del estado.					
3	Elabora la programación presupuestal anual en forma oportuna mediante el uso de plataformas electrónicas.					
4	En el Hospital General de Jaén se formula el plan de capacitación teniendo en cuenta el uso de tecnologías relacionadas al gobierno electrónico.					
5	Los objetivos y metas institucionales son revisados trimestralmente para la oportuna toma de decisiones.					
6	Los recursos que se programan en los sistemas de requerimientos del hospital se atiende de manera rápida y eficiente.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
7	El área de Recursos Humanos de la institución supervisa que las funciones y responsabilidades asignadas al personal se cumplan.					
8	En el Hospital General de Jaén, las líneas de autoridad son bien definidas.					
9	La estructura del Hospital General de Jaén, hace eficiente a la institución.					
10	Considera que las tareas que se le asignan al personal son de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.					
11	Las áreas de trabajo hacen uso de plataformas electrónicas para cumplir con las funciones asignadas.					
12	Considera que la toma de decisiones del hospital debería usar herramientas tecnológicas para que se den de manera oportuna.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
13	Recibe algún tipo de reconocimiento (remuneraciones, agradecimiento público inesperado) cuando realiza efectivamente su trabajo.					
14	Su opinión, ideas y pensamientos son respetados y tomados en cuenta para la toma de decisiones.					
15	Las decisiones que se toman en el Hospital General de Jaén se basan en información relevante de los sistemas electrónicos.					

16	En su opinión, considera que las herramientas tecnológicas son importantes para el trabajo en equipo de la institución.					
17	Todas las áreas del hospital están comprometidas para el logro de los objetivos.					
18	Se refleja comprensión y empatía del personal al realizar actividades en equipo.					
DIMENSIÓN: CONTROL						
19	El Hospital General de Jaén, cuenta con plataformas electrónicas para la eficiente reclutamiento y selección de personal.					
20	El Hospital General de Jaén, aplica controles que permiten el logro de los objetivos del hospital.					
21	Las acciones de control en el hospital comparan lo planificado con lo ejecutado.					
22	Se revisa las infracciones al Reglamento interno de trabajo en el Hospital General de Jaén.					
23	Se verifica la calidad de servicios o de bienes adquiridos por el hospital.					
24	El Hospital General de Jaén, mide el grado de satisfacción de servicios de los pacientes y usuarios.					

Gracias por su participación.