



DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243

Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021

Dra. Angelica Flores Farro

yfloresf@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-4642-1436>

Dra. Lizaura Arribasplata Rodas

lizaura14@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5822-3085>

Dr. Juan Orlando Muñoz Lopez

orlando032864@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-4997-5450>

Dra. Nelly Luisa de Gonzaga Zarzosa de Rivera

nzarzosamarquez@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6861-7977>

Dr. Jorge Arturo Yangales Vega

jyangales@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-4128-1403>

Universidad César Vallejo

Lima-Perú

RESUMEN

El **objetivo** general fue determinar la influencia del gobierno electrónico y gestión pública en la satisfacción de los usuarios de un Hospital de Cáncer, 2021. **Metodología:** la investigación fue básica, cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental, corte transversal y correlacional – causal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 48 preguntas, mediante el cual se recogió la información sobre las variables: gobierno electrónico, gestión pública y satisfacción de los usuarios. La muestra fue de 303 usuarios de una población de 1,417. **Resultados:** Los resultados se obtuvieron mediante la tabla de estimaciones de parámetros, donde se observa que el nivel de significancia es < 0.05 y los estadístico de Wald 9,428 superior a 4, en ese sentido se aceptó la hipótesis principal: del investigador “El gobierno electrónico y gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de un hospital de Cáncer, 2021”. **Conclusiones:** se concluyó: que el gobierno electrónico y gestión pública influyeron significativamente en la satisfacción de los usuarios de un Hospital de Cáncer, 2021, según la estadística de nagelkerke esta fue de un 59.9%, considerado como un nivel moderado.

Palabras clave: *gobierno electrónico; gestión pública; satisfacción de los usuarios.*

Correspondencia: yfloresf@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido 10 agosto 2022 Aceptado para publicación: 10 septiembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Flores Farro, D. A., Arribasplata Rodas, D. L., Muñoz Lopez, D. J. O., de Gonzaga Zarzosa de Rivera, D. N. L., & Yangales Vega, D. J. A. (2022). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2153-2169. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243

Users satisfied by the influence of electronic government and public management in a cancer hospital, 2021

ABSTRACT

The general objective was to determine the influence of electronic government and public management on the satisfaction of users of a Cancer Hospital, 2021. Methodology: the research was basic, quantitative, descriptive design, cross-sectional, non-experimental correlational, the technique was the survey and The instrument was a questionnaire of 48 questions, through which information was collected on the variables: electronic government, public management and user satisfaction. The sample was 303 users from a population of 1,417. Results: The results were obtained through the table of parameter estimates, where it is observed that the level of significance is < 0.05 and the Wald statistic 9,428 is greater than 4, in this sense the main hypothesis was accepted: from the researcher "The government Electronic and public management significantly influence the satisfaction of users of a Cancer hospital, 2021". Conclusions: it was concluded: that the electronic government and public management significantly influenced the satisfaction of the users of a Cancer Hospital, 2021, according to the nagelkerke statistics, this was 59.9%, considered as a moderate level.

Keywords: *electronic government; public management; user satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico forma un segmento significativo de la innovación del Estado, que implica una situación necesaria para aquel país que sobrelleva los resultados de un mandato del Estado. Tanto el gobierno electrónico y la modernización del Estado son contenidos de efecto internacional que ha permutado habituales conocimientos y tipologías de negocio que han dado una vía a las ilimitadas innovaciones administrativas en el que muestra que la innovación, satisfacción del usuario y la tecnología, es el complemento a lo que se quiere llegar.

En las instituciones del sector público, es imprescindible mejorar los servicios a los ciudadanos, con la finalidad de brindar servicios de calidad con eficiencia y eficacia, y por ello que en este contexto la implementación del gobierno electrónico desempeña una relación fundamental, que al ser aprovechadas darán como resultado cambios sustanciales en la gestión pública.

El objetivo primordial en lo que simboliza el gobierno electrónico es el acercar el Estado a los ciudadanos y con ello lograr incrementar la eficiencia con servicios de calidad, esto conlleva a nuevos canales y el mejoramiento de la información que llega a los ciudadanos accediendo a los diversos servicios de atención que presta las instituciones.

Los gobiernos en Latinoamérica en los últimos años han aplicado una serie de reformas estructurales y legales de modernización de la gestión pública esto permite una mejor instalación del GE así como también del desarrollo gradual que se da en el desarrollo de los modelos de su evolución.

Según el autor Blanco (2019), menciona que todos los gobiernos a nivel mundial han logrado concebir que estamos viviendo en un mundo digital, y el avance de estos instrumentos tecnológicos han logrado exceder los límites. El autor también destaca la jerarquía de la implementación de un E-GOV con la finalidad de mejorar los procesos administrativos que compone la gestión pública, la cual continuamente es desacreditada debido a su dificultad de atención al servicio del ciudadano que la requieren.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), es una entidad rectora que corresponde al Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, la que interviene en el avance de la innovación de las tecnologías de la información con el fin de desarrollar una correcta administración en el país, cerrando brechas de manera eficiente, eficaz y esté encaminada en los resultados.

Asimismo, el E-GOV plantea oportunidades para poder ampliar una estrecha reciprocidad entre el estado y población, por medio de las Tecnologías de la información y comunicaciones. Para la ejecución de un gobierno electrónico es fundamental que las TICs, estén en óptimas condiciones para desempeñar de manera efectiva, teniendo en cuenta que el E-GOV tiene como finalidad maximizar el alcance a la ciudadanía de los servicios públicos, así como reformar la gestión nacional y con ello lograr un país socio-productivo.

En el presente trabajo de investigación se ha considerado como:

Problema General:

- ¿De qué forma el gobierno electrónico y la gestión pública, influyen en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021?

Problemas específicos:

- ¿Cómo el gobierno electrónico y la gestión pública influyen en la capacidad de respuesta en un Hospital de Cáncer, Lima 2021?
- ¿De qué forma el gobierno electrónico y la gestión pública influyen en los elementos tangibles en un Hospital de Cáncer, Lima 2021? y
- ¿Cómo el gobierno electrónico y la gestión pública influyen en la fiabilidad en un Hospital de Cáncer, Lima 2021?

Objetivo general:

- Determinar la influencia entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Objetivos específicos:

1. Determinar la influencia entre la prestación de servicios y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.
2. Determinar la influencia entre la implantación de las TIC's y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.
3. Determinar la influencia entre la interrelación de las TIC's y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Hipótesis general:

- **H₀:** El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021

- **H₁**: El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Hipótesis Específica 1

- **H₀**: El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.
- **H₁**: El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Hipótesis Específica 2

- **H₀**: El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en los elementos tangibles de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.
- **H₁** El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en los elementos tangibles de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima” 2021.

Hipótesis Específica 3

- **H₀**: El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.
- **H₁** El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Asimismo, como antecedentes podemos mencionar a Perales (2021) en su tesis doctoral, menciona que el objetivo es plantear un modelo de E-GOV, que ayude a reforzar la gobernabilidad. Asimismo, la investigación presenta una metodología de tipo descriptivo, la muestra es de 81 habitantes de Guadalupe, se utilizó como técnica la encuesta, en el que se recogió la información por medio de dos cuestionarios. Se pudo visualizar a través de los resultados que un 70% estuvo totalmente de acuerdo en que la aplicación de un E-GOV ayudaría a optimizar la comunicación. Asimismo, en cuanto al análisis de la gobernabilidad, tanto el 34%, como el 32.5% y el 33% manifestaron que la confiabilidad es regular, afirmando que lo presentado es válido en el juicio de expertos los cuales dieron unánimemente al diseño y la aplicabilidad.

El autor Ambrocio (2021) en su tesis doctoral menciona que la finalidad de su estudio recae en probar que el gobierno digital impacta en la productividad y la atención de las personas en la SUNEDU, 2020. La metodología con la que se trabajó fue la cuantitativa, de tipo básica y no experimental con corte transversal, correlacional-causal; en cuanto a la población esta constó de 74 investigadores. La técnica fue la encuesta, utilizando como

instrumento el cuestionario, con escala Likert. La confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach obteniendo 0.951, en cuanto a la productividad fue de 0.895 y la atención al ciudadano de 0.883. Se afirmó que el gobierno digital interviene claramente y la atención al ciudadano, manifestando valores de significación de 0.000 los cuales fueron menor que $\alpha = 0.05$, y la dependencia entre las variables fue de 29.6% y 21% respectivamente, según el coeficiente de Nagelkerke.

Napa (2020) en su estudio en el cual expresa como propósito de este el identificar si los usuarios que asisten al Hospital regional de Ica por emergencias se encuentran satisfechos con la atención que brindan. La metodología de la indagación fue de carácter descriptivo, de enfoque mixto y con corte transversal, presentando una muestra de 100 usuarios del exterior que acuden al centro de salud mencionado anteriormente. El instrumento aplicado fue la encuesta Servqual, el cual fue modificado por 22 ítems. En los resultados obtenidos se identificaron los niveles de satisfacción por parte de los colaboradores, los cuales fueron los siguientes: fiabilidad 22%, capacidad de respuesta 25,75%, seguridad 23,75%, empatía 23,80% y aspectos tangibles 24,25%.

Sundberg (2019) en el artículo "Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?", en este estudio se llevó a cabo una observación del impacto que tiene el E-GOV, asimismo, se precisa que el E-GOV constituye un análisis en donde se hace uso de las Tecnologías de información y comunicaciones del sector público, con la finalidad que favorecerá de manera objetiva a la ciudadanía, no obstante la indagación también manifiesta que en algunas oportunidades las iniciativas del gobierno no han logrado otorgar los ofrecimientos a la comunidad. El propósito del estudio se encaminó en obtener una mayor visión sobre el riesgo respecto al E-GOV; por lo tanto, se concluye que en los resultados encontrados se han identificado cuatro significaciones distinguidas del estudio (seguridad de Tecnología de la Información, adopción del usuario, implementación-barreras y política-democracia), sugiriéndose que la investigación en torno a este marco han permitido que los habitantes estén informados, con el fin de contribuir a la eficiencia y eficacia de la prestación de servicios.

Veale y Brass (2019) refieren que buscan recurrir a la implementación de nuevas estrategias o herramientas con la finalidad de proveer excelentes servicios públicos, las transformaciones más reveladoras han sido las TICS con la finalidad que se vea reflejado la eficiencia del gobierno mejorando la gestión y prestación de servicios públicos para el

incesante desarrollo del país beneficiando a todos los ciudadanos en los diferentes servicios que brinda las instituciones del sector público. Ello con una visión de representación de los desafíos del progreso, sobre la base de los elementos modernos de la gestión pública que se encuentran relacionados con la economía y sociedad.

Llanes et. al., (2019) en su artículo indican “que la finalidad principal es indagar sobre qué factores componen los criterios que respalden el establecimiento del E-GOV en Cuba. Además, en las conclusiones se recalca que el propósito vital del E-GOV es aumentar la calidad de los servicios y productos públicos que la administración pública facilite a los ciudadanos.

Yeh (2017) en su artículo “The effects of successful ICT-based Smart city services: From Citizens perspectives”, el estudio se enmarcó en indagar el impacto de las TIC’s orientado en el progreso de las ciudades transformadoras, verosímiles e inteligentes, percibiéndolas como modelos entre el gobierno y las corporaciones. El estudio encuestó a ciudadanos de las ciudades taiwanesas que estuvieron como colaboradores del foro inteligencia de la sociedad inteligente y nos dan como consecuencia la información que los ciudadanos estaban preparados acceder a usar las TIC’s sobre los servicios ya que los mismos aseguraban privacidad y mejora en la calidad de servicios, cuanto más utilizaban los servicios, mayor es la eficacia de vida lograda; este estudio contribuyó en brindar información estudiosa importante, lecciones prácticas para ciudades proveedores de tecnología. Esta es una herramienta que contribuye a un desarrollo mayor, pero es necesario comprender la ventaja de los beneficios que se buscan emplear.

Jiménez et al. (2017) refieren que para la ejecución de un E-GOV es esencial considerar las TIC’S, las cuales necesitan estar en insuperables entornos para desempeñar su función de manera efectiva, considerando las falencias en el uso de las TIC que tienen los funcionarios públicos. Esto significa que garantizará a los ciudadanos un gobierno electrónico basado en eficiencia e innovación, lo que contribuirá las nuevas necesidades de transparencia, servicios de calidad al ciudadano, capacidades gerenciales y por ende la competitividad. En consecuencia, se propone en el estudio una escuela de gobierno para la capacitación de funcionarios en la implementación de las TIC y sobre todo deben conocer las normativas y la accesibilidad que debe tener el ciudadano a través de las plataformas virtuales con los servicios que brinda la institución.

Zamora et al. (2017) en su artículo tiene la finalidad de reflejar cómo el gobierno electrónico ha convertido la administración pública ecuatoriana con la implementación de la innovación de las tecnologías de información, durante los últimos ocho años. Los gobiernos a través de la Gestión pública han emprendido una etapa de transformación en las herramientas digitales, que se han convertido en un papel importante en la modernización estado – ciudadano. Los países han venido avanzando de manera amplia estructuras tecnológicas, lo que implica que los retos a los que se enfrenta son varios para el desarrollo de esta herramienta de la administración pública en el país.

Montero, W. (2017) en su artículo que tuvo como finalidad determinar cómo el E-GOV satisface a los ciudadanos mediante el uso de las TIC's. El método empleado para esta investigación fue el no experimental, transaccional, descriptivo, comparativo, y correlacional. Para el estudio se realizó la aplicación de un cuestionario con muestra de 138 ciudadanos, en el cual fue seleccionado de muestra estratificado de acuerdo al género y los niveles socioeconómicos. Dando como resultados que las dimensiones del E-GOV, no están relacionadas con las TIC. Además, en cuanto a la reducción de tiempos y costos tienen coherencia, relacionado la aplicación de las mejoras del e-gobierno, estableciendo un modelo de comportamiento. En cuanto a los porcentajes de reducción de costos y reducción de tiempos (30% y 80%) respectivamente tienen el 95% de confianza. Por ello, el 73%, de los colaboradores afirmaron como bajo con respecto al grado de inversión del e-gobierno, el 37% como insatisfecho. Concluyendo, que las TIC tienen un comportamiento similar con el fin de las metas.

Cohen et al. (2017) refieren que el uso de las Tecnologías de Internet y Comunicaciones, promueven el interés de los ciudadanos en la toma de decisiones por parte de los gobernantes, por lo que genera una manera más activa en los asuntos públicos. Por lo tanto, concluye que se evidencia que hay una relación significativa entre las TIC's a través de las plataformas digitales con la ciudadanía, lo que ofrecerá servicios de calidad a los servicios que se presta a los ciudadanos.

II. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación

Esta investigación ha sido cuantitativa, de tipo básica, porque se ha originado en aspectos teóricos, sin cotejarlos con temas prácticos, los cuales puedan incorporarse como un nuevo conocimiento científico, tal como refiere (Hernández 2014).

La presente investigación es de tipo básica, porque se ha originado en aspectos teóricos, ya que no se enfoca en lo práctico; los cuales puedan unir como un nuevo conocimiento científico, tal como refiere Hernández (2014). Asimismo, es de un enfoque cuantitativo, de acuerdo a Guedes dos Santos et. Al (2017), indica que una investigación cuantitativa se enfoca en la elaboración de estudios que están emparentados a datos numéricos, los cuales promueven la interrelación de detalles e información de esta manera va a permitir corroborar teorías y/o hipótesis, mediante el análisis estadístico que se emplea.

El diseño es no experimental, corte transversal y correlacional-causal, así afirma Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes indicaron que es no experimental es porque presenta ningún experimento o se trata de influir de manera voluntaria en las variables. Es transversal, porque busca obtener datos en determinada etapa y por último es correlacional-causal, ya busca medir cual es el grado de influencia entre variables o el determinar si tres variables son correlacionales o no.

Población y muestra

Para la realización de esta investigación se contó con una población de 1,417 usuarios de un Hospital de Cáncer, Lima 2021. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 303 usuarios de un Hospital de Cáncer, mediante el uso de la calculadora de muestra, siendo este un número representativo del universo. El muestreo empleado en esta investigación fue de tipo probabilístico y aleatorio, teniendo en cuenta que lo sujeto tienen la misma oportunidad de haber sido escogido para ser parte de la investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó “la encuesta y como instrumento el cuestionario”. Un cuestionario se puede definir “como un conjunto de preguntas en relación a una o más variables de medición y debe estar vinculado con el diseño del problema e hipótesis”. Para el nivel de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de cronbach, dando como resultados para E-GOV es de ,893, GP,885 y Satisfacción del Usuario ,930, representando para las variables E-GOV y GP un nivel de confiabilidad confiable y para satisfacción del usuario con un nivel de confiabilidad elevado.

La validación de los instrumentos de medición fue realizada por 3 expertos con experiencia en metodología de investigación y gestión pública.

Los datos utilizados se han suscitado a partir de una relación hipotética-deductiva, la que nos aprobará verificar la credibilidad y su relación con las variables, independientes;

Gobierno electrónico, Gestión Pública y la variable dependiente Satisfacción de los usuarios, asimismo, radica en plantear hipótesis sobre posibles alternativas de solución al problema trazado al comienzo y poder evidenciar con los datos obtenidos si se está de acuerdo y de la importancia de la investigación. (Núñez, 2017).

Procedimiento

Se efectuó la búsqueda bibliográfica y sistemática de artículos científicos en las siguientes bases de datos: Scielo, Scopus, Redalyc, Latin Index, Ciencia Latina, otros, así como repositorios nacionales e internacionales. La búsqueda y selección de los artículos, se delimitó a los años 2017-2021, para la selección de los artículos se siguió una jerarquía, que radicó en una búsqueda de información que guardaban relación con las variables Gobierno Electrónico, Gestión Pública y la relación con la satisfacción de los usuarios en el Perú, en base a sus características, normativa nacional, enfocándonos en el suceso de una variable sobre la otra, así como su beneficio por parte de los ciudadanos.

Es por ello que, los datos obtenidos tienen el objetivo de ser desarrollados de manera correcta en el presente trabajo de investigación, debido que son parte de una exhausta exploración bibliográfica relacionada a las variables, los criterios para su elección fueron la fecha de publicación, el contenido veraz y verificable de la indagación.

Método de análisis de datos

Para la tabulación de datos, se elaboró una base en hoja Excel y el procesador de textos Word, para las variables y sus dimensiones se utilizó el programa SPSS V. 25 y el análisis e interpretación de los datos se realizó con la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencias y la estadística inferencial se desarrolló con la regresión logística multinomial chi cuadrado; así como menciona Quevedo (2011), menciona que el estadístico chi cuadrado, sirve para someter a prueba de hipótesis referentes a distribuciones de frecuencias, esta prueba evidencia frecuencias observadas con las frecuencias deseadas de acuerdo con la hipótesis nula, así como permite probar la agrupación entre dos variables.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. Resultados

De los 303 usuarios encuestados de un Hospital de Cáncer, en relación a la variable E-GOV nos indica que el 32,3% se encuentran en el nivel bueno, el 8,9% en el nivel malo y el 58,7% en el nivel regular, de la misma forma en la variable gestión pública perciben

que el 34,0% se encuentran en el nivel bueno, el 8,6% se encuentra en el nivel malo y el 57,4% en el nivel regular, de la misma forma en la variable satisfacción del usuario nos indica que el 26,6% se encuentran en el nivel bueno, el 5,9% en el nivel malo y el 67,3% en el nivel regular.

Hipótesis general

En la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial, de misma forma Nagelkerke es de 0.599 que nos indica que el 59.9% de influencia de las variables independientes (E-GOV y Gestión pública) en la variable dependiente (satisfacción de los usuarios), siendo esta de nivel moderado, así mismo el resultado en estimaciones de parámetro se aprecia que el nivel de significancia es < a 0.05 y los estadístico de Wald 9,428 superior a 4, por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis planteada H_1 . “El E-GOV y la gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021”.

Hipótesis específica 1

En la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial, de misma forma Nagelkerke es 0.796 que nos indica que el 79.6% de influencia de las variables independientes (E-GOV y GP) en la capacidad de respuesta, siendo esta de nivel alto, asimismo el resultado en estimaciones de parámetro se aprecia que el nivel de significancia es < a 0.05 y los estadísticos de Wald 639,671 superior a 4, por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis planteada H_1 . “El gobierno electrónico y GP influyen significativamente en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021”.

Hipótesis específica 2

En la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial, de mismo Nagelkerke es un 80.8% de influencia de las variables independientes (Gobierno Electrónico y Gestión Pública) en los elementos tangibles, siendo esta de nivel alto, por estar cerca de 1. Asimismo, el resultado en estimaciones de parámetro se aprecia que el nivel de significancia es < a 0.05 y los estadísticos de Wald 9,546 superior a 4, por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis planteada H_1 “Gobierno electrónico

y gestión pública influyen sobre los elementos tangibles en un Hospital de Cáncer, Lima 2021”.

Hipótesis específica 3

En la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial, así mismo Nagelkerke es 0.870 que nos indica que el 87.0% de influencia de las variables independientes (E-GOV y Gestión Pública) en la fiabilidad de los usuarios, siendo esta de nivel muy alto, por estar cercano a 1, asimismo, el resultado el resultado en estimaciones de parámetro se aprecia que el nivel de significancia es < a 0.05 y los estadísticos de Wald 5,474 superior a 4, por tanto, se rechaza la hipótesis nula **H0** y se acepta la hipótesis planteada **H1** “El “gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021”.

B. Discusión

El objetivo general de la presente investigación, estuvo dirigido a determinar la influencia entre el E-GOV, y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021. Asimismo, se analizó los resultados del estudio, comparando los hallazgos con los antecedentes de los resultados obtenidos con la estadística de regresión logística multinomial Chi cuadrado aplicado en el aplicativo informático Spss versión 25, que se obtuvo los resultados sobre la hipótesis general planteada: El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021, utilizando los fundamentos teóricos del estudio, con todo los datos obtenidos permitió analizar el modelo a utilizar, la influencia que existe entre las variables independientes sobre la variable dependiente; llegando a validar que verazmente según el valor Sig. es 0.000 menor a 0.005 nivel de significancia; por tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H1; asimismo al tener el valor de 0.599, en Pseudo R cuadrado de Nagelkerke podemos afirmar que esta influencia es regular entre las variables mencionadas.

Los resultados reflejan la percepción, que tienen los usuarios de un Hospital de Cáncer, Lima 2021, sobre la variable gobierno electrónico, obteniendo coincidencias similares con lo que fundamenta Ambrocio (2021), en su investigación donde se refleja un gran nivel en referencia a las variables del estudio. Siendo así, se puede afirmar, que el gobierno electrónico favorece de manera continua a la productividad y al servicio de calidad en la

atención a la ciudadanía. Asimismo, la confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach obteniendo 0.951, en cuanto a la productividad fue de 0.895 y la atención al ciudadano de 0.883. Se afirmó que el gobierno digital interviene claramente y la atención al ciudadano, manifestando valores de significación de 0.000 los cuales fueron menor que $\alpha = 0.05$, y la dependencia entre las variables fue de 29.6% y 21% respectivamente, según el coeficiente de Nagelkerke.

Del mismo modo Napa (2020). El instrumento aplicado se compone de una encuesta de 22 preguntas. Resultados: Se logró identificar la satisfacción del usuario con el servicio, señalando los siguientes niveles de satisfacción: fiabilidad en 22%, aspectos tangibles 24,25%, capacidad de respuesta en 25,75%, seguridad en 23,75% y empatía en 23,8%. Por otra parte, se logró identificar la insatisfacción con la fiabilidad en 78%. Concluyendo que la satisfacción de los usuarios influye significativamente en un 93% en la variable independiente de gestión pública, siendo el $p < 0,05$ y también los resultados parecidos en las hipótesis específicas.

Asimismo, se apoya el pensamiento de Llanes et al. (2019), de que esta era digital, desafía la capacidad de respuesta de los gobiernos ante las progresivas demandas de los ciudadanos. La administración pública debe de ir más allá de las TICs, para dar servicio a la ciudadanía de calidad con eficiencia y eficacia. Entre los objetivos específicos se resalta: mejorar la eficiencia interna, reducir las obligaciones administrativas, crear una administración más extensa, transparente, generar confianza de la ciudadanía.

Mukhtarov et al. (2018) entre sus resultados precisaron que la contribución pública es un contenido importante en la gestión pública con la difusión de las Tecnologías de información y las comunicaciones, la gestión pública ha ejercitado negocios importantes, en referencia a los procesos y los resultados de la participación pública, donde se encuentran emergido los ciudadanos. Por otro lado, se menciona que las herramientas TIC han reconocido que los ciudadanos estén conocedores, además, es viable de contribuir a la eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios.

Jiménez et al. (2017) precisan que para la implementación de un gobierno electrónico es fundamental tomar en cuenta las TIC'S, las cuales necesitan estar en insuperables condiciones para realizar su función de manera óptima, asumiendo que el gobierno electrónico tiene como finalidad llegar de manera macro a la ciudadanía de los servicios públicos, así como mejorar la gestión nacional, asimismo, lograr un país "socio-

productivo". Por ello se rescata que la implementación como la educación y la salud, es imprescindible.

Finalmente, Moreira y Lima (2019) presentó resultados similares a los de la presente investigación debido a que en la mayoría señalan que las Tecnologías de información y comunicaciones, es un tema importante para que la gestión pública logre sus objetivos. En el mismo contexto, la transparencia es otro tema importante con la finalidad de fortalecer las instituciones del sector público. Los instrumentos indican que el E-GOV y la firmeza de la gestión pública predomina positivamente en el progreso socioeconómico, lo que accederá a la ciudadanía comunicarse mediante las herramientas tecnológicas, lo que contribuirá servicios de calidad de atención a la ciudadanía con eficiencia y eficacia.

IV. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

PRIMERA: Se llegó a determinar con los resultados obtenidos, que la estadística de nagelkerke muestra un 59.9% de influencia de las variables independientes en la variable dependiente, además el estadístico de Wald 9,428 mayor a 4 y la significancia inferior a 0.05 indica que el E-GOV y gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

SEGUNDA: La estadística de nagelkerke muestra un 79.6% de influencia de las variables independientes en la variable dependiente (capacidad de respuesta), además el estadístico de wald 639,671 mayor a 4 y la significancia inferior a 0.05 indica que el E-GOV y GP influyen en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

TERCERA: La estadística de nagelkerke muestra un 80.8% de influencia de las variables independientes en la variable dependiente (elementos tangibles), además el estadístico de wald 9,546 mayor a 4 y la significancia inferior a 0.05 indica que el E-GOV y GP, influyen significativamente sobre los elementos tangibles en un Hospital de Cáncer, 2021.

CUARTA: La estadística de nagelkerke muestra un 87.0% de influencia de las variables independientes en la variable dependiente (fiabilidad de los usuarios), además el estadístico de wald 5,474 mayor a 4 y la significancia inferior a 0.05 indica que el E-GOV y GP, influyen en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

V. LISTA DE REFERENCIAS:

- Ambrocio, T. (2021). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58852/Ambrocio_DT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanco, L. (2019). Ética y valores de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): Gobierno electrónico (E-gov) entre dictadura y democracia. *Revista Scielo*, 163 (1), 1-23. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e6.pdf>
- Cohen, S., Mamakou, X., & Karatzimas, S. (2017). IT-enhanced popular reports: Analyzing citizen preferences. *Government Information Quarterly*, 34(2), 283-295. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.04.003>
- Guedes dos Santos, J., Lorenzini Erdmann, A., Schlindwein Meirelles, B., Marcellino de Melo Lanzoni, G., Ratchneewan, & Ross, R. (2017). Integrating Quantitative and Qualitative data in mixed methods research. *Texto & Contexto Enfermagem*, 26(3). doi:<https://doi.org/10.1590/0104-07072017001590016>
- Hernandez et al., (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a Edición. McGraw-Hill de España, S.A. Obtenido de <https://academia.utp.edu.co/files/2013/06>
- Jiménez Pitre, I., Martelo, R., & Jaimes, R. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinada para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-86. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>
- Llanes et al. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Rev. Reflexiones* 98 (2), 95-112 - Costa Rica. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592019000200095&lang=pt
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 4 (1), pp. 1-25. <https://doi.org/10.24265/igpp.2017.v4n1.03>
- Moreira da Silva, C., & Lima Crisóstomo, V. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará municipalities.

-
- Brazilian Journal of Public Administration, 53(4).
doi:<https://doi.org/10.1590/0034-761220180234>
- Napa Pisconte, A. S. (2020). Satisfacción del Usuario Externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Año 2018. *Rev. enferm. vanguard*, 7(1), 49-58.
- Núñez Moscoso, J. (2017). Mixed methods in education research: towards a reflexive use. *Cadernos de Pesquisa* (47). doi:<https://doi.org/10.1590/198053143763>
- Perales, J. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55220/Perales_QDCJI-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Reynoso, O. (2018). *La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima, Perú: Autor.
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, (118), 22-32. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Veale, M., & Brass, I. (2019). Administration by Algorithm? Public Management Meets Public Sector Machine Learning. Algorithmic Regulation.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3375391
- Yeh, H. (2017). The effects of successful ICT-based Smart city services: From Citizens perspectives. *Government Information Quarterly*.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.001>.
- Zamora, C. (2017) El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista ESPACIOS*, 39 (06).