



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

MODERNIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SATISFACCIÓN DE
PACIENTES EN EL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA DE LIMA, 2023

Línea de investigación:
Gestión Empresarial e Inclusión Social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración Pública

Autor

Herrera Valenzuela, Frank Luis

Asesor

Zavala Sheen, Elmo Ramon

ORCID: 0000-0002-8862-5878

Jurado

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Riveros Cuellar, Alipio

Castillo Avila, Santos Mariano

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



MODERNIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA DE LIMA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1%

9

Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista

Trabajo del estudiante

<1%

10

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**MODERNIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SATISFACCIÓN DE
PACIENTES EN EL HOSPITAL
VICTOR LARCO HERRERA DE LIMA, 2023**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial e Inclusión Social**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración Pública**

Autor:

Herrera Valenzuela Frank Luis

Asesor:

Zavala Sheen, Elmo Ramon

ORCID: 0000-0002-8862-5878

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Riveros Cuellar, Alipio

Castillo Avila, Santos Mariano

Lima - Perú

2026

Índice

Índice.....	ii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Descripción y formulación del problema.....	8
1.2. Antecedentes	14
1.3. Objetivos	19
- Objetivo General.....	19
- Objetivos Específicos	19
1.4. Justificación	19
1.5. Hipótesis	21
II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	22
III. MÉTODO.....	35
3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Ámbito temporal y espacial	36
3.3. Variables	37
3.4. Población y muestra.....	39
3.5. Instrumentos.....	41
3.6. Procedimientos.....	42
3.7. Análisis de datos	43
3.8. Consideraciones éticas	43

IV. RESULTADOS.....	45
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
VI. CONCLUSIONES.....	70
VII. RECOMENDACIONES.....	74
VIII. REFERENCIAS.....	79
IX. ANEXOS.....	88

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	37
Tabla 2. <i>Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad</i>	45
Tabla 3. <i>Confiabilidad del cuestionario 2</i>	46
Tabla 4. <i>Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad</i>	46
Tabla 5. <i>Pruebas de normalidad</i>	47
Tabla 6. <i>Grado de Correlación entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023</i>	48
Tabla 7. <i>Grado de correlación entre el Gobierno abierto y Satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023</i>	49
Tabla 8. <i>Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman</i>	49
Tabla 9. <i>Grado de correlación entre el Gobierno Electrónico y Satisfacción de pacientes</i>	50
Tabla 10. <i>Grado de correlación entre la Articulación Interinstitucional y la Satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023</i>	51
Tabla 11. <i>Frecuencia de la variable 1: Modernización de procesos administrativos</i>	52
Tabla 12. <i>Frecuencia de Gobierno Electrónico</i>	53
Tabla 13. <i>Frecuencia de Gobierno Abierto</i>	54
Tabla 14. <i>Frecuencia de Articulación Interinstitucional</i>	55
Tabla 15. <i>Frecuencia de la variable 2 Satisfacción de pacientes</i>	56
Tabla 16. <i>Frecuencia de Fiabilidad</i>	57
Tabla 17. <i>Frecuencia de Tangibilidad</i>	58
Tabla 18. <i>Frecuencia de Capacidad de respuesta</i>	59
Tabla 19. <i>Frecuencia de Seguridad</i>	60
Tabla 20. <i>Frecuencia de Empatía</i>	61

Índice de figuras

Figura 1. <i>Gráfico de Modernización de procesos administrativos</i>	53
Figura 2. <i>Gráfico de barras de Gobierno Electrónico</i>	54
Figura 3. <i>Gráfico de barras de Gobierno Abierto</i>	55
Figura 4. <i>Gráfico de barras de Articulación Interinstitucional</i>	56
Figura 5. <i>Gráfico de barras de Satisfacción de pacientes</i>	57
Figura 6. <i>Gráfico de barras de Fiabilidad</i>	58
Figura 7. <i>Gráfico de barras de Tangibilidad</i>	59
Figura 8. <i>Gráfico de barras de Capacidad de Respuesta</i>	60
Figura 9. <i>Gráfico de barras de Seguridad</i>	61
Figura 10. <i>Gráfico de barras de Empatía</i>	62

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima durante el año 2023. **Método:** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, realizado durante el año 2023. La investigación fue básica y se desarrolló en un solo periodo de tiempo. La población estuvo conformada por 1840 pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera. La muestra, seleccionada mediante muestreo aleatorio simple, quedó conformada por 318 pacientes, obtenidos a partir del cálculo muestral correspondiente para garantizar la representatividad del estudio. **Resultados:** Los resultados indican ausencia de normalidad ($p = 0.000$), por lo que se utilizó Spearman. Se encontró una relación positiva y significativa entre modernización administrativa y satisfacción de pacientes ($r = 0.438$). También hubo correlación significativa entre gobierno electrónico y satisfacción ($r = 0.240$) y una muy alta entre articulación interinstitucional y satisfacción ($r = 0.897$). Las figuras muestran percepciones mayormente medias o bajas en modernización, gobierno electrónico, gobierno abierto, articulación, satisfacción y dimensiones como fiabilidad, tangibilidad, respuesta, seguridad y empatía. **Conclusiones:** El estudio confirma una relación positiva y significativa entre modernización administrativa y satisfacción de pacientes, aunque moderada. El gobierno electrónico muestra una relación baja y el gobierno abierto no presenta relación significativa. La articulación interinstitucional evidencia la mayor influencia en la satisfacción. Sin embargo, esta y otras dimensiones presentan niveles bajos. Las principales debilidades se encuentran en empatía, tangibilidad y capacidad de respuesta, requiriéndose fortalecer coordinación, digitalización y calidad humana.

Palabras clave: procesos administrativos, satisfacción de pacientes, Hospital Víctor Larco Herrera.

Abstract

Objective: To determine the relationship between the modernization of administrative processes and patient satisfaction at the Víctor Larco Herrera Hospital in Lima during 2023.

Method: The study employed a quantitative approach, with a descriptive correlational level and a non-experimental cross-sectional design conducted in 2023. The research was basic and was conducted over a single time period. The population consisted of 1,840 patients from the Víctor Larco Herrera Hospital. The sample, selected through simple random sampling, was composed of 318 patients, calculated to ensure representativeness.

Results: The findings indicate a lack of normality ($p = 0.000$), so Spearman's test was applied. A positive and significant relationship was found between administrative modernization and patient satisfaction ($r = 0.438$). There was also a significant correlation between e-government and satisfaction ($r = 0.240$) and a very high correlation between interinstitutional coordination and satisfaction ($r = 0.897$). The figures show mostly medium or low perceptions regarding modernization, e-government, open government, coordination, satisfaction, and dimensions such as reliability, tangibility, responsiveness, safety, and empathy. **Conclusions:** The study confirms a positive and significant—though moderate—relationship between administrative modernization and patient satisfaction. E-government shows a low relationship, and open government shows no significant relationship. Interinstitutional coordination demonstrates the strongest influence on satisfaction, yet this and other dimensions remain at low levels. The main weaknesses lie in empathy, tangibility, and responsiveness, highlighting the need to strengthen coordination, digitalization, and humanized care.

Keywords: administrative processes, patient satisfaction, Víctor Larco Herrera Hospital

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

La administración pública se define como la combinación de actividades y funciones que realizan las instituciones y organismos del Estado para gestionar y ejecutar políticas, programas y servicios públicos destinados a satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad. Esta gestión incluye la planificación, organización, dirección y control de recursos humanos, financieros y materiales para lograr los objetivos establecidos por la nación (Novales et al., 2022).

En ese sentido, la modernización de procesos administrativos en el ámbito público es la actualización y optimización de los procedimientos y métodos utilizados por las instituciones gubernamentales para gestionar sus actividades y cumplir con sus funciones. Este proceso implica revisar, rediseñar y mejorar las prácticas administrativas para aumentar la eficiencia, reducir costos, agilizar trámites y optimar la calidad de los servicios administrados a la ciudadanía (Blas et al., 2022). En lo respecta a la satisfacción del usuario, es una medida del grado en que los bienes o servicios expuestos por una entidad pública o privada cumplen o superan las expectativas y necesidades de sus usuarios, siendo un indicador clave del rendimiento y la calidad del servicio, y se emplea para valorar la efectividad de las estrategias y prácticas de una organización en la atención y satisfacción de sus usuarios (Macías et al., 2022).

A nivel global, el proceso de modernización administrativa emergida en las últimas décadas del siglo anterior, acarreó consigo la necesidad de instaurar nuevos esquemas de gestión que atiendan la crisis de los gobiernos y sus entidades públicas, lo que permitió el surgimiento de la Nueva Gestión Pública (NGP) como una solución a los crecientes problemas gubernamentales como lo son; la brecha cada vez mayor entre ingresos y gastos

presupuestarios, bajo nivel de cobertura y excelencia de los servicios públicos y falta de confianza de la ciudadanía hacia sus gobernantes. En ese sentido, la modernización administrativa ha requerido la adopción de herramientas que permiten la participación ciudadana en la solución de problemas que el Estado no podía abordar debido a la falta de recursos o a la excesiva burocracia (Bravo y Vegas, 2023).

En este contexto, la modernización administrativa en el sector público de salud enfrenta retos relevantes a nivel mundial, siendo uno de los problemas más destacados, la resistencia al cambio dentro de las instituciones de salud. Asimismo, el burocratismo prevaleciente junto con la ausencia de capacitación conveniente del personal de atención médica, dificultan la implementación efectiva de nuevas tecnologías y procesos administrativos más eficaces que compensen las expectativas de los usuarios. La adaptación hacia sistemas digitales, como los registros médicos electrónicos, ha sido particularmente problemática en muchos países, siendo una de las principales razones la falta de infraestructura tecnológica, el elevado costo de su implementación y mantenimiento, así como la formación del personal responsable de su gestión (Organización Mundial de Salud, 2021).

A nivel de la Unión Europea, el proceso de innovación en entidades públicas se viene implementando a través de la digitalización de la gestión sanitaria, la cual supone la integración en diversas áreas del sector de las TIC's, así como los correspondientes sistemas de gestión de la información, lo que incluye la implementación de historias médicas electrónicas, telemedicina, dispositivos y aplicaciones médicas móviles, automatización electrónica para análisis de información y otras herramientas digitales (Parlamento Europeo, 2024).

Es así como en países como España, se viene fomentando una política moderna de participación continua de sus ciudadanos; implementando reformas que buscan facilitar las articulaciones de estos con las instituciones públicas en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de los servicios brindados, garantizando que los fondos asignados sean utilizados de

manera eficiente, lo que se ha venido traduciendo en mayor satisfacción de los ciudadanos por el goce de dichos servicios prestados por el régimen (Novales et al., 2022). Por otra parte, en Alemania la modernización administrativa pública, se orienta a la protección de la dignidad de la persona y sus libertades individuales brindándole bienes y servicios con altos estándares de calidad para la plena satisfacción de sus expectativas, en el marco de una política de descentralización de competencias (Kuhlmann et al., 2021).

En el contexto de Latinoamérica y el Caribe, (Medina, 2022) afirma que, la modernización gubernamental bajo la visión de un gobierno de apertura a la sociedad y; de participación ciudadana, está enfocada en procesos de gestión eficientes, idóneos y transparentes respecto al manejo de los fondos públicos, siendo el principal propósito del Estado, satisfacer las necesidades elementales de sus ciudadanos, generando mayor progreso, bienestar y calidad de vida de los países. Tal como en Cuba, se vienen desarrollando e implementando plataformas digitales orientadas a la tramitación y simplificación de trámites administrativos online, trayendo resultados regulares respecto a la percepción de sus ciudadanos, pues sólo 18,3% de los consultados se siente plenamente satisfecho con el uso de tecnologías digitales como herramienta de tramitación de documentos de carácter administrativo (Medina et al., 2021).

Asimismo, en Chile a partir del año 2019, se aceleró el proceso de modernización de procesos administrativos públicos en materia sanitaria, ya que la mayoría de sus ciudadanos percibía los trámites que realizaba como lentos, burocráticos, costosos, poco transparentes, de difícil acceso y con dificultades técnicas. En ese sentido, el proceso de modernización en el país se viene enfocando en la digitalización de servicios, la implementación de historiales médicos electrónicos y la mejora de la eficiencia administrativa mediante tecnologías avanzadas y una mayor coordinación entre las instituciones (Egaña y Pliscoff, 2020).

Por tanto, el Grupo Banco Mundial (2020), viene apoyando a los países latinoamericanos y de otras latitudes con una propuesta de gobernanza y modernización que

busca mejorar la eficiencia, transparencia y certeza de la gestión pública mediante reformas en la estructura de gobernanza, la digitalización de procesos y el refuerzo de la rendición de cuentas, siendo su propósito, asegurar una representación más equitativa de los países miembros, aumentar la transparencia en las operaciones y orientar las actividades hacia resultados medibles y sostenibles, respondiendo así de manera más eficaz a los desafíos globales como la pobreza, la atención en materia sanitaria y el cambio climático .

En el contexto del Perú, las políticas públicas llevadas con la finalidad de lograr el refuerzo de la gestión de las instituciones gubernamentales son significativas, aunque no se corresponden integralmente con una visión estratégica, pues se llevan de manera aislada y fragmentada, afectando su desenvolvimiento global. En ese sentido, una investigación realizada por Pulso Perú, con antelación a la pandemia por la COVID 19, arrojó una opinión y nivel de satisfacción muy bajo de los ciudadanos respecto con la calidad y cobertura relacionada con los servicios públicos asociados con la seguridad ciudadana, atención sanitaria, administración de justicia y educación; con un nivel de satisfacción cercano apenas al 50% (Barrios, 2022).

Pese a las significativas iniciativas llevadas a cabo en Perú, como lo es el caso de algunas modificaciones normativas de la Ley de Reforma y Modernización del Estado, aún persisten limitantes muy relevantes que dificultan a las entidades públicas la prestación de servicios de calidad que satisfagan de manera favorable sus necesidades. Al respecto, Cornejo (2023) enfatiza como una de las razones que más dificultan implementar efectivamente las políticas y estrategias de modernización de procesos de gestión pública, la baja disponibilidad de personal altamente calificado para el cumplimiento de tales fines; mientras que, Freire (2019) evalúa la política de modernización bajo las dimensiones de rendición de cuentas y desarrollo de capacidades de manera conjunta, señalando que, pese a la existencia de cambios significativos, profundizar y estandarizar los procesos y procedimientos asociados a la

modernización en los distintos niveles de gobierno del Perú, ha representado una de las principales dificultades para avanzar hacia un Estado eficiente, transparente y de inclusión ciudadana.

En el ámbito de la gestión pública de salud en Perú, Alemán (2021) afirmó que la calidad del servicio prestado está influenciada por aspectos asociados a la infraestructura, capacitación del personal médico y la resistencia al cambio por parte de los trabajadores y usuarios frente a la incorporación de aspectos innovadores y de mejoras. De igual manera, Bernal (2019) resaltó que el bajo nivel de capacitación del talento humano para la atención en materia de salud, así como la infraestructura hospitalaria y su equipamiento han incidido significativamente en la calidad de los servicios y por ende en la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, Paredes (2023) concluyó que la modernización pública de salud enfrenta problemas como la resistencia al cambio, la falta de infraestructura tecnológica adecuada y la insuficiente capacitación del personal, lo que impide una implementación eficaz de nuevas tecnologías y procedimientos.

En el contexto local, la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de Pacientes en el Hospital Víctor Larco Herrera de Lima enfrenta varios problemas asociados a; la resistencia al cambio y la falta de capacitación adecuada del personal que obstaculizan la adopción de nuevas tecnologías y procedimientos administrativos más eficientes. La infraestructura tecnológica insuficiente y la deficiente coordinación entre diferentes departamentos del hospital impiden una atención médica fluida y oportuna, afectando negativamente la satisfacción de Pacientes.

Los trámites para solicitar certificados de salud mental son particularmente problemáticos debido a la burocracia excesiva y la falta de automatización, lo que resulta en procesos tardíos y complicados para los pacientes, quienes deben enfrentarse a múltiples pasos lentos y repetitivos. Además, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del

hospital no está adecuadamente actualizado, lo que agrava la ineficiencia y la falta de claridad en los procedimientos administrativos, siendo la combinación de estos factores, generadores de una experiencia frustrante y desalentadora para los pacientes, quienes encuentran difícil acceder a los servicios y certificaciones que necesitan de manera oportuna.

Por tanto, esta investigación persigue determinar la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de Pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

1.1.2. Formulación del problema

Problema general

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023?

Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023?

1.2. Antecedentes

En este apartado, se presentan de manera resumida los antecedentes o estudios previos internacionales y nacionales relacionados con las variables de investigación.

1.2.1. Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, Pico y Linzán (2023) desarrollaron un estudio cuya finalidad fue, medir el impacto de la gestión pública sobre la satisfacción ciudadana en un gobierno municipal de Manabi en Ecuador. Para su desarrollo se utilizó el enfoque cuantitativo, con diseño de campo de alcance descriptivo, a la vez que los datos fueron recolectados aplicando encuestas a una muestra de 384 ciudadanos usuarios de los servicios ofrecidos por dicho gobierno local. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que, 42% de los usuarios percibe mejoras significativas en la gestión gubernamental, mientras que, hasta un 25% no percibe ningún tipo de mejoras a nivel de dicha instancia de gobierno, siendo algunas de las razones, la preocupación por el manejo adecuado de los fondos públicos, el bajo nivel de atención y reconocimiento de los ciudadanos y la deficiencia en los servicios públicos, siendo necesaria la implementación de estrategias de mejoras de las políticas y programas de gestión en aras de satisfacer las demandas de los ciudadanos.

Por su parte, Guillén (2022) presentó un estudio cuya finalidad fue, medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación con la usabilidad de productos, trámites e instrumentos de gobierno electrónico en Cuba. El estudio se desarrolló mediante la utilización de la metodología cuantitativa, diseño no experimental de profundidad descriptiva, recogiendo datos mediante la implementación de un cuestionario a 208 usuarios de los servicios de gobierno digital. Los resultados obtenidos muestran que, al menos 70% de los ciudadanos consultados opinan que el gobierno electrónico aún está en fase de adaptación y perfección, mientras que, 65,7 % de ellos manifiesta usar servicios y trámites online ofrecidas por ciertas instituciones públicas desde sus ventanas en internet. Asimismo, el servicio que más utilizan

los usuarios se asocia con descargas de contenidos en educación a distancia. Por último, más de 45 % de los consultados se encuentra satisfecho con los trámites y servicios en línea en un nivel medio, tanto en gestiones desde los portales web como desde las aplicaciones.

Seguidamente, Chienb y Thanh, (2022) desarrollaron una investigación para medir la influencia de una efectiva gobernanza en la satisfacción de los ciudadanos que realizan trámites administrativos en las entidades de gobierno de Vietnam. La misma se desarrolló con la utilización del paradigma positivista, con diseño de campo no experimental y alcance explicativo, mientras que la información se recogió aplicando cuestionarios a una muestra intencional de 500 usuarios de los servicios en línea ofrecidos por el gobierno. Los resultados muestran que, los parámetros asociados a la buena gobernabilidad (acceso; procesos administrativos; aspectos éticos, capacidad y transparencia), inciden directa y significativamente en la satisfacción de los ciudadanos que utilizan servicios en línea del gobierno de Vietnam, al arrojar un p valor de 0.000 inferior al nivel de significancia de 0.05.

También, Obaid y Ahmad (2021) elaboraron una investigación para, estudiar como las cualidades del gobierno online en materia de calidad del servicio, sistemas y de información se vinculan con la satisfacción ciudadana en los Emiratos Árabes Unidos (EAU). La investigación se enfocó en el método cuantitativo, con nivel correlativo, a la vez que la información fue recogida mediante la aplicación de encuestas que luego fueron procesadas y analizadas desde la implementación de un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos muestran que, la calidad informativa y del servicio inciden directamente en la satisfacción de los ciudadanos con un p valor de 0.00 inferior a 0.05. Por lo tanto, se concluyó que, para alcanzar mayor nivel de satisfacción de los usuarios, es necesario disponer de información precisa y confiable.

Por último, Mohammad (2020) elaboró una investigación que buscó, definir el impacto de la usabilidad y accesibilidad de un gobierno online sobre la satisfacción de los usuarios en

Jordania. Dicho estudio fue desarrollado utilizando la metodología cuantitativa, con nivel explicativo e investigación de campo, mientras que los datos fueron recabados aplicando cuestionarios a 387 usuarios del gobierno electrónico de dicho país. Los resultados obtenidos mostraron que, de forma abrumadora, los ciudadanos consultados tuvieron una opinión favorable sobre el uso de la página web de gobierno electrónico. Asimismo, se obtuvo una sigma (0,000) inferior que el valor de significancia ($\alpha=0,05$), indicando la existencia de un impacto significativo entre la usabilidad del gobierno electrónico y la satisfacción de sus usuarios. En ese sentido, se observó que, a medida que los usuarios tengan una mayor comprensión y apropiación de los beneficios ofrecidos por un servicio online de las entidades gubernamentales, se tendrán opiniones y percepciones favorables sobre los servicios que ellos ofrecen.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, Gutiérrez (2023) desarrolló una investigación para, establecer como se relacionan la modernización de la gestión pública y la satisfacción de usuarios de un hospital de Ucayali, 2023. La misma se desarrolló utilizando el paradigma cuantitativo, con diseño no experimental y correlativo, mientras que la información fue recolectada instrumentando cuestionarios a 101 pacientes de la referida unidad hospitalaria. Los resultados obtenidos en el estudio permitieron comprobar que las variables estudiadas, están relacionadas significativamente y con una intensidad baja ($p=0.029$ y $Rho=0.217$). Por lo tanto, es importante acelerar las políticas y estrategias de modernización de procesos de gestión llevados en dicho hospital en aras de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios de sus servicios médicos.

De igual manera, Díaz et al. (2022) desarrollaron una investigación con el propósito de, conocer los vínculos existentes entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios en el

gobierno distrital de San Martín, 2021. Dicho estudio abordó el paradigma cuantitativo, con diseño no experimental y alcance correlacional, mientras que la información fue recabada aplicando encuestas a 145 ciudadanos que utilizan los servicios web de dicho gobierno. La información presentada en los resultados señala que, 75% de los ciudadanos que acceden a los servicios en línea del gobierno no cuentan con información actualizada, afectando la celeridad y oportunidad de los trámites que realizan, mientras que, el nivel de satisfacción es moderada con un 77% de los usuarios. A su vez, se pudo comprobar que existe una correlación directa, de intensidad elevada y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios en el gobierno distrital de San Martín, al arrojar un Rho de 0,701 con un p valor de 0.000.

Por su parte, Flores et al. (2022) desarrollaron un artículo de investigación que tuvo como finalidad, conocer la incidencia del e-gobierno y la gestión pública en la satisfacción de usuarios de un hospital oncológico en Lima, 2021. El estudio se enmarcó en el método cuantitativo, con diseño no experimental de nivel explicativo, siendo los datos recogidos mediante la instrumentación de un cuestionario a 303 pacientes de dicha entidad hospitalaria. Al obtener los resultados estadísticos, se estimó un p valor de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de Wald 9,428 mayor a 4, por lo que se aceptó la hipótesis alterna afirmando que, el e-gobierno y la gestión pública inciden de forma significativa en la satisfacción de los usuarios. Por otra parte, se estimó un coeficiente de Nagelkerke de 0.599 que indica que, el 59.9% de la variación de la variable satisfacción de usuarios es explicada por el e-gobierno y la gestión pública, ubicando la misma en un nivel moderado. En ese sentido, se pudo concluir que, el e-gobierno y la gestión pública inciden de forma significativa en la satisfacción de los usuarios de un hospital oncológico en Lima, 2021.

También, Muñoz (2022) desarrolló un estudio para, conocer como están vinculados la modernización de la gestión pública y la calidad de atención de pacientes vacunados contra la COVID-19 en Lima 2021. El estudio utilizó la metodología cuantitativa, de tipo básica y

alcance correlativo, mientras que la información fue recogida instrumentando cuestionarios a 354 pacientes vacunados contra la COVID-19. Los resultados logrados muestran que, 3.4% de consultados perciben el proceso de modernización gubernamental en un nivel moderado, el 21.5% lo ubica en un nivel elevado y el 5.1% en un nivel inadecuado, mientras que, respecto a la calidad de la atención, más de 94% la ubica en un nivel moderado, el 5.1% lo percibe en un nivel adecuado y apenas 0.3% de los consultados considera la calidad del servicio de vacunación en un nivel inadecuado. De igual manera, se obtuvo un estadístico Rho de 0,658 que señala la existencia de una correlación directa y moderada, con una significancia de 0.000 inferior a 0.05; por lo que se rechaza la H_0 y se concluye que, la modernización de la gestión pública está vinculada significativamente con la calidad de atención de pacientes vacunados contra la COVID-19 en Lima 2021.

Por último, Silva (2022) en su estudio buscó, establecer como se relacionan la modernización del estado y la satisfacción de usuarios de un registro civil público en Trujillo, 2022, a partir de la utilización de la metodología cuantitativa, en un estudio de tipología básica, no experimental y correlacional. Los datos fueron recabados a partir de la implementación de dos cuestionarios dirigidos a 180 usuarios del servicio de registro civil de la entidad. Los datos encontrados muestran la existencia de una relación directa y casi perfecta entre la modernización del estado y la satisfacción de usuarios al arrojar un Rho de 0.960 con un p valor de 0.000 inferior a 0.05. en ese sentido, se comprobó la hipótesis de investigación concluyendo que, la modernización del estado y la satisfacción de usuarios de un registro civil público en Trujillo, 2022; están directa y significativamente correlacionados.

1.3. Objetivos

- Objetivo General

OG: Determinar la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de Pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

- Objetivos Específicos

OE1: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

OE2: Determinar la relación que existe entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

OE3: Determinar la relación que existe entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

1.4. Justificación

Esta investigación está centrada en determinar la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de Pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023, proporcionando una relevancia y justificación desde una perspectiva práctica, teórica y metodológica.

En ese sentido, el proceso de modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes en el Hospital Víctor Larco Herrera de Lima es de suma importancia porque afecta directamente la calidad de la atención médica y el bienestar de los pacientes, pues al contar con un sistema administrativo eficiente, se pueden reducir tiempos de espera, mejorar la precisión en la gestión de datos y elevar el nivel de satisfacción de los pacientes. Asimismo, en un contexto de salud mental, donde la atención oportuna y adecuada es fundamental, la modernización de estos procesos puede significar una diferencia significativa en la vida de los pacientes, por lo que, este estudio aborda problemas que, si se ofrecen

alternativas de solución, podrían servir como modelo para otros hospitales en el país y en otras latitudes.

1.4.1. Justificación teórica

Desde la perspectiva teórica, esta investigación busca una mayor comprensión y aportar al conocimiento teórico asociado con la modernización de la gestión pública y la satisfacción de usuarios, basada en principios de administración pública, teorías de modernización pública como la Gobernanza o la Nueva Gestión Pública, así como la teoría de Satisfacción del usuario, siendo que, la resistencia al cambio y la falta de capacitación del personal se alinea con dichas teorías y destacan la importancia de la formación y la gestión del cambio para la implementación exitosa de nuevas tecnologías y procedimientos.

1.4.2. Justificación práctica

Asimismo, la investigación tiene su justificación práctica al proporcionar soluciones concretas para mejorar los trámites administrativos en el hospital, especialmente en la solicitud de certificados de salud mental y la actualización del TUPA. Al identificar y abordar las barreras actuales, como la burocracia excesiva y la falta de digitalización, la investigación puede contribuir a la implementación de prácticas administrativas más eficientes y centradas en el paciente. Esto no solo mejoraría la experiencia de los pacientes, sino que también podría liberar recursos y tiempo para el personal del hospital, permitiéndoles enfocarse más en la atención médica directa.

1.4.3. Justificación metodológica

Metodológicamente, la investigación se justifica por su enfoque cuantitativo mediante la utilización de encuestas aplicadas a pacientes del hospital permitirá recopilar datos detallados sobre las percepciones actuales sobre los procesos administrativos para evaluar la eficiencia de estos. Este enfoque asegura que las recomendaciones finales estén bien

fundamentadas y sean aplicables en un contexto real, facilitando su implementación y posterior evaluación de impacto.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Hipótesis Específicas

Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Definición de modernización de procesos administrativos*

Según Chiavenato (2019), los procesos administrativos son vitales para la eficiencia de una organización, ya que integran y gestionan recursos humanos, financieros y materiales para cumplir objetivos de manera efectiva. Incluyen actividades como la planificación, organización, dirección y control, que facilitan la adaptación y mejora continua en las organizaciones optimizando su funcionamiento y respondiendo a cambios en el entorno, manteniéndose competitivas y productivas. Por su parte, Robbins y Coulter (2018), definen los procesos administrativos como un conjunto estructurado de actividades que gestionan las tareas de una organización para asegurar su eficiencia operativa. Estos procesos incluyen la planificación, organización, dirección y control de las actividades organizacionales, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficaz y eficiente.

Desde la mirada del sector público, Aliaga (2018) conceptualiza los procesos administrativos describiéndolos como, un conjunto de actividades dirigidas a alcanzar los objetivos y metas de las entidades gubernamentales, reflejadas en las políticas del Estado. Igualmente, Pérez et al. (2022) indican que, en la administración del sector público, los responsables y colaboradores del departamento administrativo, junto con otros departamentos de la entidad, se adaptan a una estructura y procesos orientados a brindar un servicio de calidad, lo cual constituye una estrategia y visión central de cualquier gobierno.

En ese sentido, Ventura (2020) afirma que los procesos administrativos cuentan con seis (06) aspectos que los describen a continuación:

Estructura Organizacional. Este aspecto incluye la construcción de un organigrama y funcionamiento para establecer un orden de acuerdo con las responsabilidades y el nivel jerárquico dentro de dicha entidad.

Asignación de funciones y deberes. Aquí se incluyen desde la praxis, las funciones de cada colaborador en su puesto de trabajo y en los distintos departamentos.

Procedimientos. Hace referencia a una serie de técnicas recurrentes de gestión para el seguimiento y control de las tareas asignadas.

Proceso. Hace referencia al modelo sistémico de gestión para conseguir los objetivos previstos.

Recursos. Se refiere a la asignación financiera, material y no material de recursos para alcanzar los objetivos y metas.

Talento humano. Es el proceso meritocrático de reclutamiento y selección del personal necesario para cumplir las tareas y funciones de la organización.

La modernización de procesos administrativos

Para Yunching (2022), la modernización de procesos administrativos en el sector público, se refiere a la transformación y mejora continua de los sistemas, procesos y estructuras administrativas del sector público con el objetivo de aumentar su eficiencia, transparencia, y capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía a partir de la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la adopción de prácticas innovadoras de gestión y la reingeniería de procesos para reducir la burocracia y mejorar la prestación de servicios públicos.

Por su parte, Bondarenko et al. (2021) hacen referencia a la modernización del Estado, como un instrumento de gestión sistemática de proyectos a partir de la consideración de planes

de mejoras y herramientas innovadoras de procesos para simplificar trámites administrativos, fortalecer la transparencia y la apertura comunicacional y directa con los ciudadanos, así como la vinculación permanente con las comunidades a través de la eficiencia y eficacia del uso de las TIC en los procesos administrativos del sector público. De igual manera, Diomina y Chernelevsky (2020) describen la modernización del sector público como una herramienta revolucionaria y moderna de transformación, aplicada a los aspectos relacionados con la gestión de los gobiernos con el fin de promover cambios significativos en el nivel de progreso y bienestar de la ciudadanía, así como en la construcción e instrumentación de políticas públicas en consonancia con las necesidades individuales y colectivas.

En ese sentido, Scholl (2021) afirma que la modernización de la administración del sector público requiere de modificar las acciones y proyectos de una institución gubernamental con el propósito de elevar y fortalecer la efectividad de sus procesos, brindando un mejor servicio que permita un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios. Es por ello que, la administración del sector público está basada en el fortalecimiento e innovación de los procesos internos orientado a cumplir con deberes y obligaciones del Estado, bajo cumplimiento de preceptos asociados a la transparencia, efectividad y comunicación sostenida con sus ciudadanos (Zhao y He, 2022).

2.1.2. *Teorías de la modernización de la gestión pública*

Se presentan a continuación las principales teorías que sustentan la modernización de la gestión administrativa pública:

Teoría estructuralista de James Thompson

Esta teoría propuesta por J. Thompson en 1967, enfatiza la importancia de las estructuras organizativas formales en la gestión pública, argumentando que las organizaciones deben adaptarse a su entorno para gestionar la complejidad y la incertidumbre de manera efectiva y; sugiriendo el autor que la modernización implica no solo cambios en los procesos, sino también en las estructuras y relaciones internas de las organizaciones, promoviendo una mayor coordinación y control para mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta de las entidades públicas. (Barragán, 2022).

Teoría neoestructuralista de Richard Scott

Desarrollada por R. Scott en 1987, enfatiza la importancia de las estructuras organizacionales flexibles y adaptativas para gestionar el entorno cambiante y complejo en el que operan las organizaciones públicas desde un enfoque sistémico. Scott propone que las instituciones públicas deben integrar tanto elementos formales como informales en sus estructuras para responder eficazmente a las demandas internas y externas, sugiriendo que la modernización implica no solo la adopción de nuevas tecnologías y procesos, sino también la adaptación de las estructuras organizacionales para mejorar la coordinación, la eficiencia y la capacidad de respuesta a los desafíos contemporáneos de los países ante un mercado global cada vez más competitivo (Montaño, 2021).

Teoría del ajuste estructural

Esta teoría hace referencia a un conjunto de políticas económicas y reformas administrativas implementadas en países en desarrollo, promovidas principalmente por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial desde principios de la década de 1980, siendo el propósito de estas políticas, la reestructuración de la economía y el sector público para enfrentar crisis fiscales y económicas, además de; estabilizar la economía

mediante la liberalización del comercio, la privatización de empresas estatales, la reducción del gasto público y la reforma de la administración pública. Esta teoría enfatiza la importancia de crear un entorno macroeconómico estable y eficiente, aunque ha sido criticada por sus impactos sociales y económicos adversos, como el aumento de la pobreza y la desigualdad (Li, 2022).

Teoría del ecosistema digital

Esta teoría se centra en la interconexión y la interdependencia de actores, tecnologías y procesos de la gestión pública dentro del entorno digital. Este concepto se deriva de la noción de ecosistemas naturales, aplicándola al contexto digital para describir cómo diferentes componentes, como plataformas tecnológicas, aplicaciones, usuarios, proveedores de servicios y reguladores, interactúan y coevolucionan (Barragán, 2022). Según Adner (2017), un ecosistema digital exitoso depende de la coordinación efectiva entre estos actores para crear valor y promover la innovación, enfatizando la importancia de las plataformas digitales como centros de actividad de las instituciones, que facilitan estas interacciones, fomentando la colaboración y la competencia en un entorno dinámico y en constante evolución.

Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP)

Se desarrolló en las décadas de 1980 y 1990 como respuesta a las críticas hacia la ineficiencia y rigidez de las administraciones públicas tradicionales, siendo su principal precursor Christopher Hood, quien en 1991 articuló sus principios fundamentales. Esta teoría promueve la adopción de prácticas del sector privado en la gestión pública con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y la responsabilidad. Sus características principales incluyen la descentralización de la autoridad, la competencia interna, la orientación hacia resultados y el uso de indicadores de rendimiento para evaluar el éxito de las políticas y servicios públicos (Yunching, 2022).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Perú (PNGP)

La PNGP se fundamenta en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que establece las directrices para transformar y mejorar la administración pública en Perú, siendo impulsada por la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), con el propósito de aumentar la eficiencia, la transparencia y la eficacia de los servicios públicos a través de la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Esto incluye la digitalización de procesos administrativos, reducción de la burocracia y facilitación del acceso a servicios públicos mediante plataformas digitales.

Uno de los aspectos relevantes de la PNGP, es la profesionalización de los servidores públicos, lo cual se lleva a cabo a través de programas de capacitación y desarrollo de competencias, para asegurar que los servidores del sector público estén preparados para enfrentar retos contemporáneos y futuros, promoviendo una cultura de excelencia y servicio al ciudadano. Además, se pone un fuerte énfasis en la transparencia y rendición de cuentas, implementando mecanismos para la evaluación del desempeño y auditoría de las instituciones públicas, lo que incluye la adopción de estándares internacionales y la promoción de prácticas éticas en todos los niveles de gobierno (Donayre, 2022).

La PNGP también fomenta la participación ciudadana y la colaboración interinstitucional para mejorar la gobernanza, promoviendo espacios de diálogo y consulta con la ciudadanía, así como la cooperación entre distintos niveles de gobierno y sectores de la sociedad, siendo una estrategia orientada a construir un Estado más inclusivo y participativo, donde las decisiones públicas reflejen las necesidades y expectativas de la población (PCM, 2021).

2.1.3. Dimensiones de la modernización de procesos administrativos

De acuerdo con la PCM (2021), la modernización de procesos administrativos de gestión pública incluye las dimensiones de: gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional.

Dimensión 1. Gobierno electrónico

La PCM (2021) define el gobierno electrónico como, una herramienta estratégica de gobernanza mediada y apoyada por el uso de las TIC; con la finalidad de garantizar a los usuarios el acceso a espacios web para la realización de trámites administrativos de forma sincrónica, rápida y electrónica según las diversas políticas y planes gubernamentales. Por su parte, Twizeyimana y Andersson (2019), definen el gobierno electrónico como, el uso de las TIC por parte de las instituciones gubernamentales para mejorar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y participación ciudadana en la administración pública, abarcando la digitalización de los servicios públicos, realización de trámites y acceso ciudadano a información gubernamental en línea e interacción con el Estado.

Dimensión 2. Gobierno abierto

Por último, Fullin y Da Silva (2020) definen el gobierno abierto como medios e instrumentos de comunicación en línea que utilizan las entidades gubernamentales para que sus usuarios a través de medios digitales puedan acceder y participar de manera rápida y transparente en los distintos programas y proyectos públicos que den respuestas a sus demandas fundamentales.

En relación con el Gobierno abierto, la PCM (2021) lo define como, un sistema de gestión pública que abre el camino a la observación, seguimiento y control de los ciudadanos, garantizándoles la accesibilidad y la participación en el diseño, implementación y control de políticas públicas que sean capaces de dar respuesta a sus demandas y requerimientos; así como la posibilidad cierta de rendir cuentas por la gestión ejecutada. Al respecto, Tribeño (2022)

señala que, el gobierno abierto es un modelo de gestión pública que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil y; se basa en la idea de que las instituciones públicas deben ser accesibles y responsables ante los ciudadanos, facilitando la participación en la toma de decisiones. El gobierno abierto busca fortalecer la confianza pública en las instituciones mediante la implementación de prácticas de transparencia, la promoción de la rendición de cuentas y la colaboración activa con la ciudadanía para crear de manera compartida soluciones a los desafíos públicos (Chimoy, 2022).

Dimensión 3. Articulación interinstitucional

Respecto a la articulación interinstitucional, la PCM (2021) se entiende como la coordinación y colaboración entre diversas entidades del sector público para lograr una gestión más eficiente y efectiva de las políticas públicas, buscando integrar y alinear los esfuerzos y recursos, eliminando redundancias y aprovechando sinergias para mejorar la respuesta a las necesidades de la ciudadanía. Al respecto, Díaz y Pulido (2018) definen la articulación interinstitucional, como la colaboración y coordinación efectiva entre diversas entidades y organismos gubernamentales para alcanzar objetivos comunes y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos, e implica la integración de esfuerzos, recursos y capacidades de diferentes instituciones, promoviendo un enfoque holístico y sinérgico en la implementación de políticas públicas, eliminando duplicidad de esfuerzos, optimizando recursos y garantizando que las acciones entre ellas estén alineadas y sean complementarias, facilitando así una respuesta más coherente y efectiva a los desafíos sociales y económicos.

2.1.4. Definición de satisfacción de pacientes

De acuerdo con Córdova et al. (2021), la satisfacción de pacientes se refiere al grado en que los servicios o productos ofrecidos cumplen o superan las expectativas de los usuarios y; en el contexto del sector público, se trata de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y eficacia de los servicios que reciben de las entidades gubernamentales. Por su parte, Febres y Mercado (2020) afirman que, la satisfacción de usuarios hace referencia a la valoración cognitiva y perceptiva de información, que valora las expectativas del usuario respecto al servicio recibido de una organización en particular considerando ciertos atributos que le permiten ser valorado y que generan ciertos niveles de satisfacción.

En este orden de ideas, Pérez et al. (2019) señalan que la satisfacción del usuario es la expresión del grado de cumplimiento vinculado a las expectativas de una persona una vez recibido un bien o un servicio, cuya valoración de la satisfacción es el resultado de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas que el usuario pone de manifiesto antes de la recepción de dicho producto. Asimismo, Para Febres et al. (2022) la satisfacción del usuario está basada en tres aspectos elementales: la expectativa del individuo antes de recibir el servicio, la valoración sobre el servicio recibido y; la diferencia entre lo percibido y lo deseado. Un elevado grado de satisfacción señala que el servicio cumplió o superó las expectativas, mientras que un bajo grado visualiza una deficiencia en la prestación del servicio.

En lo que respecta a la satisfacción de pacientes, Rodríguez et al. (2022) la definen como, un parámetro de medición del grado de satisfacción que vive un paciente o usuario directo por la atención médica recibida desde un centro de salud, siendo un elemento esencial para lograr buena reputación y prestigio, ya que contar con pacientes contentos con el servicio recibido es muy significativo para la institución. En ese sentido, para Wolde et al. (2022) la satisfacción de pacientes hace referencia al grado en que los servicios de salud que recibe un paciente cumplen o superan sus expectativas y necesidades, siendo un concepto que abarca

varios elementos de la atención sanitaria, como la calidad del trato recibido por el personal médico, la eficiencia y accesibilidad de los servicios, la comodidad de las instalaciones, y la claridad y eficacia de la comunicación con los profesionales de salud.

Por su parte, Gutiérrez (2023) afirma que el estudio de la satisfacción de los pacientes es primordial para medir la efectividad de los servicios de atención en materia de salud, colocando al usuario directo como el protagonista y epicentro de la valoración sobre el cumplimiento de sus deseos y expectativas, así como su reacción frente a distintos elementos asociados a sus vivencias sobre la atención recibida, por lo que, el nivel de satisfacción de los pacientes forma parte de los planes institucionales y su evaluación en diferentes instancias médicas y centros de salud hospitalaria.

2.1.5. *Teorías de la satisfacción de pacientes*

A continuación, se presentan las principales teorías que sustentan la satisfacción de pacientes:

Teoría de las Necesidades de Maslow

Esta teoría formulada por Abraham Maslow en 1943, recomienda que las necesidades humanas están jerarquizadas en cinco niveles. En la base se encuentran las necesidades fisiológicas esenciales para la supervivencia, como alimento y refugio; seguidas por las de seguridad, que incluye estabilidad y protección. Una vez satisfechas estas, emergen las necesidades sociales, que involucran relaciones de convivencia y pertenencia; posteriormente las necesidades de estima, que incluyen reconocimiento y respeto y; por último, las necesidades de autorrealización, que representan la realización del potencial personal y el desarrollo pleno (Cifuentes et al., 2022).

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Propuesta por Frederick Herzberg en 1959, marca la diferencia entre los aspectos que generan satisfacción y motivación y aquellos que provocan insatisfacción. Los factores de

higiene pueden incluir aspectos como la accesibilidad de los servicios, la transparencia administrativa y la adecuación de las instalaciones, aunque no son suficientes para lograr la satisfacción completa de los usuarios. Para ello, se deben atender los factores motivacionales, que implican la calidad del servicio, la eficacia en la resolución de problemas, el trato respetuoso y profesional del personal, y la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones. Al mejorar estos aspectos motivacionales, las instituciones públicas pueden no solo satisfacer a los usuarios sino también fomentar una percepción positiva y un mayor compromiso con los servicios ofrecidos (Rengifo y Ultreras, 2023).

Modelo SERVQUAL

Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el modelo SERVQUAL evalúa la satisfacción de los usuarios mediante cinco elementos de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo utilizado en entidades públicas, para identificar diferencias entre las expectativas de usuarios y la percepción sobre lo recibido. El enfoque ayuda a mejorar aspectos específicos del servicio para aumentar la satisfacción del usuario, destacando la importancia de una atención personalizada y eficiente en la administración pública (Gutiérrez, 2023).

2.1.6. Dimensiones de la satisfacción de pacientes

Para la medición de la satisfacción de pacientes en centros de salud, se utilizan las dimensiones planteadas en el modelo SERVQUAL, citadas por Gutiérrez (2023), como lo son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tangibilidad

La tangibilidad hace referencia a aquellos aspectos tangibles que pueden ser observados, palpados o tocados, dentro de los cuales se contempla la infraestructura física, los equipos, mobiliario, instrumentos de comunicación, personal, entre otros y que están

representados por la apariencia física del servicio, y los usuarios lo toman como referencia para valorar la calidad (Gutiérrez, 2023). Al respecto, Tinco (2022) hace referencia a los aspectos físicos del servicio que el usuario puede visualizar como, las instalaciones, el equipo, mobiliario y la apariencia del personal.

Fiabilidad

La fiabilidad es descrita por Gutiérrez (2023) como la posibilidad de que un bien o servicio funcione adecuadamente durante un espacio temporal establecido o en un ambiente particular y; para su medición se estudian, el cumplimiento de los compromisos hacia el usuario, la efectividad del servicio brindado y la respuesta a los problemas y requerimientos del usuario. En ese sentido, Tinco (2022), explica la confiabilidad como la representación de la credibilidad y confianza mostrada a partir de la prestación de un servicio de forma fiable, responsable y pertinente.

Capacidad de respuesta

Respecto a la capacidad de respuesta, Gutiérrez (2023) la define como la posibilidad cierta de comunicar a los usuarios en relación con el momento de implementar las medidas y acciones necesarias, la prestación de servicios con alto nivel de atención, la promoción de productos y respuestas oportunas a lo solicitado, todo ello bajo un enfoque específico de rapidez en la atención, la comunicación y la disposición de apoyar a los usuarios. Por su parte, Tinco (2022) define la capacidad de respuesta como, la disponibilidad y calificación favorable del para atender efectivamente al usuario y ofrecerle un servicio rápido y oportuno.

Seguridad

En relación con la seguridad, para Gutiérrez (2023) la misma representa la expresión de competencia, cortesía y credibilidad del personal, además de la seguridad física del entorno, ofrecidas a los clientes o usuarios sin ningún tipo de discriminación o diferenciación de estos últimos en relación con atributos como sexo, edad, color, religión, entre otros. En ese sentido, Tinco (2022) la describe como la responsabilidad, reconocimiento y atención de los trabajadores, así como sus capacidades y destrezas para ganarse la confianza y seguridad de los clientes o usuarios.

Empatía

Por último, la empatía es descrita por Gutiérrez (2023) como la atención personalizada que se les da a los clientes, demostrando comprensión y preocupación por sus necesidades y; en el ámbito sanitario, esto implica que el personal médico y administrativo se muestre comprensivo y atento a las necesidades y preocupaciones de los pacientes. Al respecto, Tinco (2022) define la empatía como, la capacidad de la organización de provocar sentimientos en sus clientes o usuarios exclusivos y leales y; que siempre muestran satisfacción de contar con ellos.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Tipo

Respecto al tipo de investigación, fue de tipo básica, pues busca ampliar el entendimiento de principios fundamentales, conceptos y teorías en diversas disciplinas, contribuyendo al avance del saber científico. La investigación básica no está dirigida a la resolución de problemas específicos, sino que su principal propósito es incrementar el acervo de conocimientos, proporcionando una base sólida que puede ser utilizada posteriormente en estudios aplicados o en el fomento de innovadoras tecnologías y tramitaciones prácticas (Hernández y Mendoza, 2018).

Enfoque

Según Arias y Covinos (2021), el desarrollo de esta investigación se enmarcará en el enfoque cuantitativo, basado en la medición numérica y en la aplicación de modelos y teorías estadísticas para explicar fenómenos observables, a la vez que busca establecer patrones y relaciones causales a través de datos objetivamente cuantificables, proporcionando resultados que pueden ser generalizados a poblaciones más amplias.

Diseño

Por otra parte, en relación con el diseño de investigación, este estudio se orientará en un diseño no experimental de corte transversal, ya que la recopilación, procedimientos, interpretación y análisis de la información relacionada con la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes, se desarrolló en un solo momento, sin ningún tipo de deliberación o manipulación del objeto de estudio derivado de conductas o percepciones

de individuos, organizaciones y/o contextos sociales complejos o sucesos históricos, en su ambiente natural (Pandey y Pandey, 2021).

Alcance

Por último, respecto al alcance de la investigación, este estudio fue de nivel descriptivo correlacional. Esta modalidad de investigación se orientó a describir las variables de estudio y determinar la relación existente entre ellas, caracterizándose por su objetividad y rigurosidad en el análisis de los datos, sin establecer relaciones de causalidad (Hernández y Mendoza, 2018). Bajo este precepto, este estudio se centró en determinar la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. *Ámbito temporal*

Esta indagación se elaboró tomando en consideración el periodo que corresponde al año 2023 del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, durante el cual se llevará a cabo la recolección de datos y el análisis para evaluar el impacto de la modernización en la satisfacción de los pacientes.

3.2.2. *Ámbito espacial*

Desde esta perspectiva, el ámbito espacial de esta investigación se circunscribe al Hospital Víctor Larco Herrera, ubicado en la ciudad de Lima, siendo una entidad conocida por su especialización en salud mental, es el escenario específico donde se observa y analiza la implementación de procesos administrativos modernizados y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en dicha institución.

3.3 Variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Modernización de procesos administrativos	Para Yunching (2022), la modernización de procesos administrativos en el sector público, se refiere a la transformación y mejora continua de los sistemas, procesos y estructuras administrativas del sector público con el objetivo de aumentar su eficiencia, transparencia, y capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía a partir de la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).	La variable 1: Modernización de procesos administrativos tiene 03 dimensiones, 10 indicadores y 20 ítems.	D1: Gobierno electrónico	I1: Página web institucional I2: Atención en línea I3: Alfabetización de procesos I4: Actualización informativa	1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 – 8	Ordinal Tipo Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			D2: Gobierno abierto	I5: Acceso a la información I6: Participación ciudadana I7: Rendición de cuentas	9 – 10 11 – 12 13 - 14	
			D3: Articulación interinstitucional	I8: Interoperatividad institucional I9: Coordinación vertical I10: Coordinación horizontal	15 – 16 17 - 18 19 - 20	

V2: Satisfacción de pacientes	De acuerdo con Córdova et al. (2021), la satisfacción de pacientes se refiere al grado en que los servicios o productos ofrecidos cumplen o superan las expectativas de los usuarios y; en el contexto del sector público, se trata de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y eficacia de los servicios que reciben de las entidades gubernamentales.	El Modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el modelo SERVQUAL evalúa la satisfacción de los usuarios a través de cinco dimensiones, 08 indicadores y 22 ítems.	D1: Fiabilidad	I1: Promesa	1 – 4	Ordinal Tipo Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			D2: Tangibilidad	I2: Interés sincero I3: Servicio	5 – 9	
			D3: Capacidad de respuesta	I4: Énfasis I5: Estado de las instalaciones físicas	10 - 13	
			D4: Seguridad	I6: Apariencia profesional del personal.	14 - 17	
			D5: Empatía	I7: Modernidad de equipos. I8: Limpieza y orden en las instalaciones.	18 - 22	

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población compete al conjunto total de individuos, elementos u objetos de interés que comparten características comunes y sobre los cuales se desea obtener información en un estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, en esta investigación, la población fue constituida de manera exclusiva por un total de 1840 pacientes atendidos por trámites administrativos en el Hospital Víctor Larco Herrera, ubicado en la ciudad de Lima, en el año 2023.

3.4.2. Muestra

Es un subconjunto distintivo del grupo poblacional seleccionado para realizar un estudio detallado y debe reflejar adecuadamente las características de la población para que los alcances puedan ser extrapolados al conjunto general. La selección de la muestra se hace utilizando métodos estadísticos que aseguran que sea representativa y que minimice el sesgo (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido, para determinar la muestra se formula la siguiente ecuación:

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

Siendo:

n = Tamaño muestral

Z: Nivel de confianza: 1.96 (95%)

q: Posibilidad de fracaso: 50%

p: Posibilidad de éxito: 50%

N = Población = 1.840 pacientes

e = Error de estimación = 5% = 0,05

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)(1840)}{(0,05)^2 (1840-1)+1,96^2(0,5)(0,5)} = 318 \text{ pacientes}$$

3.4.3. Selección de la Muestra

En esta indagación, se empleará para seleccionar la muestra, el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual señala Hernández et al. (2014) como aquel, que refiere que cada individuo o elemento poblacional tiene la idéntica posibilidad de ser electo para integrar la muestra. En este proceso, los participantes se elegirán de manera completamente aleatoria, lo que garantiza que no haya sesgo en la selección.

El programa estadístico que se utilizará para hacer el sorteo y selección de los participantes que formarán parte de la muestra será Excel.

3.4.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis de los sujetos de estudio estuvo constituida por los pacientes atendidos, registrados en el formato de trámite administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, localizado en la ciudad de Lima, durante el año 2023.

3.5. Instrumentos

En este estudio, se utilizó como instrumento el cuestionario, definido como una herramienta utilizada para recopilar información de una población específica, el que está constituido por una serie de preguntas, que pueden ser abiertas, cerradas o mixtas, diseñadas para obtener respuestas sobre las variables de interés en un estudio permitiendo a los investigadores medir percepciones, actitudes, comportamientos y características de los encuestados de manera sistemática y eficiente (Pandey y Pandey 2021). En este sentido, se diseñarán dos instrumentos constituidos por preguntas cerradas, medidas mediante escalas tipo Likert (de 5 valores), para medir las variables modernización de procesos administrativos y satisfacción de pacientes.

En relación con la validación de los instrumentos, se administrará mediante el juicio de expertos y es definido cómo, un proceso en el que un grupo de especialistas en el tema de estudio revisa y evalúa un instrumento de recopilar data, para asegurar su validez y pertinencia. Estos expertos analizan si las preguntas del instrumento son claras, relevantes y adecuadas para medir lo que se pretende investigar e incluye la revisión de aspectos como la redacción, la estructura, la coherencia y la cobertura de los contenidos, siendo un método fundamental para asegurar que el instrumento se alinee con los objetivos de la investigación y sea apropiado para el grupo poblacional de interés (Firdaus et al., 2021). Por lo tanto, los instrumentos fueron evaluados por tres expertos: uno en metodología y dos especialistas en el área de gestión pública.

Asimismo, respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se centra en la estabilidad y fijeza de las comprobaciones obtenidas cuando un instrumento se aplica en diferentes ocasiones o a distintos grupos bajo condiciones similares. En este caso, se estimará a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach, como una medida estadística utilizada para evaluar la consistencia interna

de un cuestionario a escala, indicando dicho coeficiente qué tan bien los ítems de un test están correlacionados entre sí, con valores que oscilan entre 0 y 1, siendo que, un valor cercano a 1 sugiere alta confiabilidad, mientras que valores más bajos indican menor consistencia interna en el instrumento (Asenahabi, 2019).

3.6. Procedimientos

Una vez establecido el enfoque, diseño y tipo de investigación, se pasa a detallar los procedimientos necesarios para el recojo y procesamiento de los datos los cuales constan de dos fases:

Primera fase: Se aplicó una prueba piloto al 20% de la muestra a individuos con características similares a los sujetos de investigación, con el fin de calcular el grado de confiabilidad de los instrumentos a utilizar. Luego se validó los instrumentos a través de la evaluación de tres expertos en Administración Pública, mínimo con grado maestría o doctorado en Administración.

Segunda fase: Se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima para el desarrollo de la investigación; incluyendo el recojo de datos. Luego, se encuestó a los 318 pacientes que forman parte de la muestra seleccionada previo consentimiento informado de los mismos. Tercero, los datos recogidos se tabularon en Excel, después fueron procesados mediante el paquete SPSS, produciendo las respectivas tablas y figuras que corresponden a las dimensiones y variables observadas. Posteriormente se aplicó la Prueba de Normalidad de los datos utilizando para ello la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov (K-S) dado que el tamaño de la muestra (n) es mayor a 50 elementos. Luego, se realizó la comprobación de hipótesis utilizando para ellos la Prueba Rho de Spearman, puesto que distribución de los datos de la muestra son asimétricos. Tales hallazgos sirvieron de insumos para el posterior análisis estadístico descriptivo inferencial para la

comprobación de las hipótesis de investigación los cuales forman parte de los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.7. Análisis de datos

Luego de haber obtenido y procesado los datos, se realizó el correspondiente análisis desde el uso de la estadística descriptiva, orientada a la descripción de los atributos más resaltantes y tendencias de las variables estudiadas y sus dimensiones, lo cual se refleja desde la medición de frecuencias absolutas y relativas de las mismas y representadas mediante tablas y figuras.

Seguidamente, se aplicó el cálculo estadístico inferencial para corroborar los supuestos de la investigación, respaldado previamente desde la prueba de la normalidad de los datos, utilizando la Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov, recomendada especialmente para muestras superiores a 50 elementos hallando que el p -valor < 0.05 , se concluye que la data no se canaliza de manera normal, aceptando la hipótesis alternativa. Por lo que se utilizó la Prueba Rho de Spearman (Arias y Covino, 2021).

3.8. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas incluyeron la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos de los pacientes que forman parte de la unidad de análisis, asegurando que la información personal no sea divulgada sin su consentimiento. La investigación cumplió con los principios de transparencia y honestidad, evitando cualquier sesgo en la recopilación y presentación de datos. Además, se aseguró el consentimiento informado de todos los participantes en el estudio, respetando sus derechos y autonomía. Asimismo, al desarrollar este estudio, existe el compromiso pleno de respetar los derechos de autor en la información derivada de fuentes bibliográficas, a partir de la correcta citación y referenciación de los

documentos consultados y utilizados, con la finalidad de no incurrir en alguna forma de plagio reconociendo la autoría respectiva. La presente investigación fue evaluada y aprobada por el Comité de Ética del Hospital Víctor Larco Herrera, antes del inicio de la fase de recolección de datos.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados a nivel correlacional

Tabla 1

Confiabilidad del Cuestionario 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,640	20

Tabla 2

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

RANGOS	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy Baja

Nota. Tomado de Bolívar (2002)

La tabla 1 muestra que el grado de confiabilidad del cuestionario 1 es del 64%. Dicho valor comparado con la Tabla 2 señala que el grado de confiabilidad es Alta. Este resultado demuestra que los ítems del cuestionario presentan una alta consistencia interna, es decir, que las preguntas están bien relacionadas entre sí y miden adecuadamente las dimensiones de la variable 1: Modernización de procesos administrativos.

Por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento es fiable y apto para su aplicación, garantizando resultados estables y coherentes al ser replicado en contextos similares.

Tabla 3*Confiabilidad del cuestionario 2*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	22

Tabla 4*Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad*

RANGOS	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy Baja

Nota. Tomado de Bolívar (2002)

La tabla 3 muestra que el grado de confiabilidad del cuestionario 2 es del 84.3%. Dicho valor comparado con la tabla 4 señala que el grado de confiabilidad es Muy Alta. Este valor evidencia que el instrumento tiene una fuerte homogeneidad entre los ítems, lo que asegura que las respuestas de los participantes son consistentes y que los ítems están midiendo eficazmente las dimensiones de la variable 2: Satisfacción de pacientes.

En consecuencia, se concluye que el cuestionario es altamente confiable y adecuado para medir las variables de estudio sin sesgos o errores de consistencia interna.

Para realizar las pruebas de distribución de la muestra se utilizó la prueba Kolmogorov – Smirnov puesto que el tamaño de la muestra, 318 pacientes es mayor que 50. En caso contrario, se hubiera utilizado la prueba Shapiro-Wilk.

H_0 : Los datos de la muestra siguen una distribución normal (p-valor $>5\%$)

H_1 : Los datos de la muestra NO siguen una distribución normal (p-valor $\leq 5\%$)

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización de procesos administrativos	,215	318	,000
Satisfacción de pacientes	,231	318	,000

Nota. La tabla 5 muestra que p-valor de las dos variables = 0,000 (0%), valor que es menor a $\alpha = 0,05$ (5%). Por lo tanto, se concluye que las variables no siguen una distribución normal. Dado que las variables no siguen una distribución normal significa que se utilizará la Prueba Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis del estudio.

HIPÓTESIS GENERAL

H₀: No existe una relación significativa entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor $> 5\%$)

H₁: Existe una relación significativa entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor $\leq 5\%$)

Tabla 6

Grado de Correlación entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023

			Modernización de procesos administrativos	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Modernización de procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	318	318
	Satisfacción de pacientes	Coefficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	318	318

****.** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 6 muestra que el p-valor = 0.000 (0.0%) para las dos variables, valor que es $\leq$ 5%. Por lo tanto, se valida la **H₁**: Existe una relación positiva y significativa entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Adicionalmente, la tabla 7 muestra que el valor del coeficiente de correlación obtenido en la tabla 6 = 0.438, muestra un grado de correlación moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: No existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor > 5%)

H₁: Existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor $\leq$ 5%)

Tabla 7

Grado de correlación entre el Gobierno abierto y Satisfacción de pacientes del Hospital

Víctor Larco Herrera de Lima, 2023

			Gobierno abierto	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,029
		Sig. (bilateral)	.	,605
		N	318	318
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,029	1,000
		Sig. (bilateral)	,605	.
		N	318	318

****.** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 7 muestra que el p-valor = 0.605 (60.5%), es > 5%. Por lo tanto, se valida la **H₀**: No existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Tabla 8

Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
0	Relación nula
0,0 a 0,19	Relación muy baja
0,2 a 0,39	Relación baja
0,4 a 0,59	Relación moderada
0,6 a 0,79	Relación Alta

0,8 a 0,99

Relación muy alta

1

Relación perfecta

Nota: (Mayorga, L.A, 2022)

Adicionalmente, la Tabla 8 muestra que el grado de correlación es 0.029, el cual muestra un grado de correlación muy baja.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: No existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor > 5%)

H₁: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor ≤ 5%)

Tabla 9

Grado de correlación entre el Gobierno Electrónico y Satisfacción de pacientes

			Gobierno electrónico	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,240**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	318	318
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,240**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	318	318

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 9 muestra que el p -valor = 0.000 (0.0%), es $< 5\%$. Por lo tanto, se valida la **H₁**: Existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Adicionalmente, el valor del coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.240, lo que, de acuerdo con la Tabla 8 de escala de interpretación, corresponde a una correlación positiva baja.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: No existe una relación significativa entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor $> 5\%$)

H₁: Existe una relación significativa entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. (p-valor $\leq 5\%$)

Tabla 10

Grado de correlación entre la Articulación Interinstitucional y la Satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023

			Articulación Interinstitucional	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Articulación Interinstitucional	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	318	318
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,897**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	318	318

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 10 muestra que el p-valor = 0.000 (0.0%), es < 5%. Por lo tanto, se valida la **H₁**: Existe una relación significativa entre la Articulación Interinstitucional y la Satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Adicionalmente, el grado del coeficiente de correlación de Spearman obtenido según la tabla 10 fue de 0.897, lo que, de acuerdo con la Tabla 8 de escala de interpretación, corresponde a una correlación positiva muy alta.

4.2 Resultados a nivel descriptivo

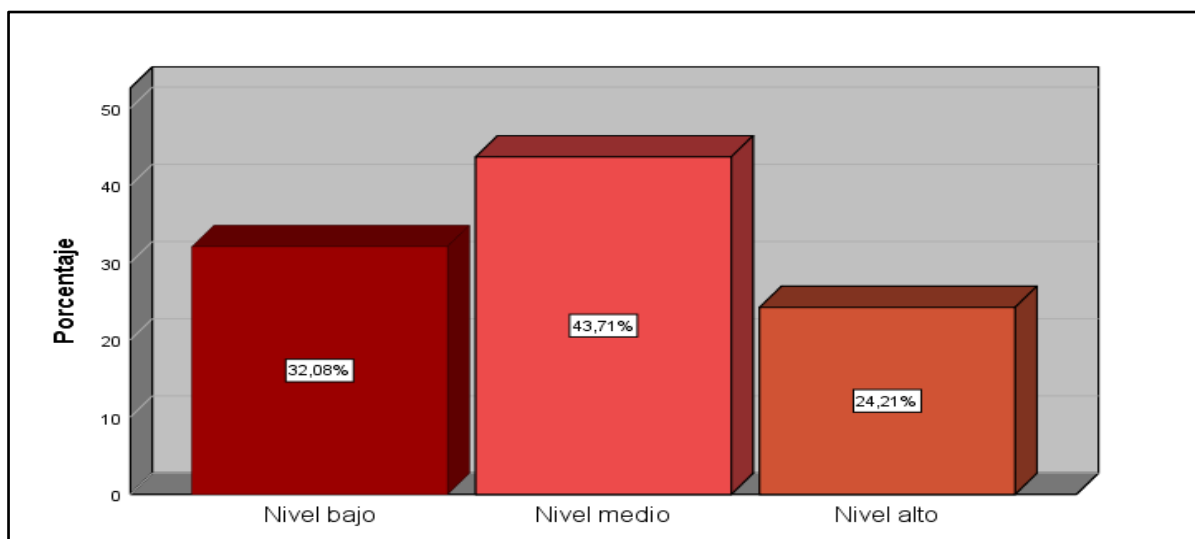
Tabla 11

Frecuencia de la variable 1: Modernización de procesos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	102	32,1	32,1	32,1
	Nivel medio	139	43,7	43,7	75,8
	Nivel alto	77	24,2	24,2	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 1

Gráfico de Modernización de procesos administrativos



La Figura 1 evidencia que la mayoría de los pacientes encuestados percibe la modernización de procesos administrativos en un nivel medio con un porcentaje de 43,7%. A esto se suma un 32,1% de los pacientes que lo ubican en un nivel bajo evidenciando que no perciben una modernización de procesos administrativos.

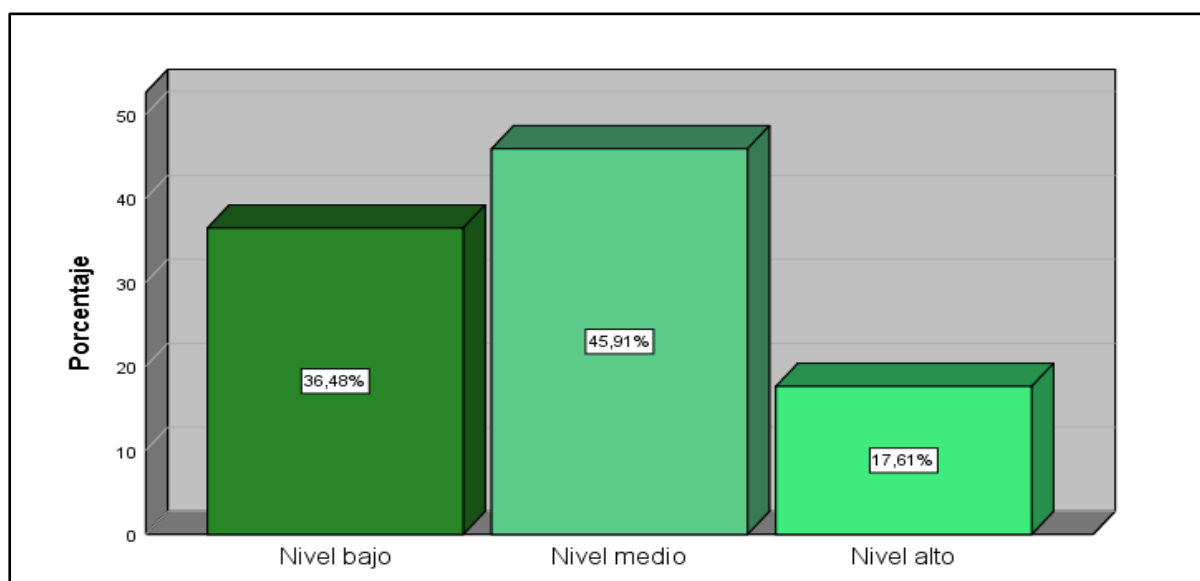
Tabla 12

Frecuencia de Gobierno Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	116	36,5	36,5	36,5
	Nivel medio	146	45,9	45,9	82,4
	Nivel alto	56	17,6	17,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 2

Gráfico de barras de Gobierno Electrónico



La Figura 2 evidencia que la mayor parte de los encuestados opina que el Gobierno Electrónico que se ejerce en el Hospital Larco Herrera tiene un nivel medio de 45,9%. Además, un 36,5% considera que se presenta en un nivel bajo, mientras que solo un 17,6% identifica un nivel alto.

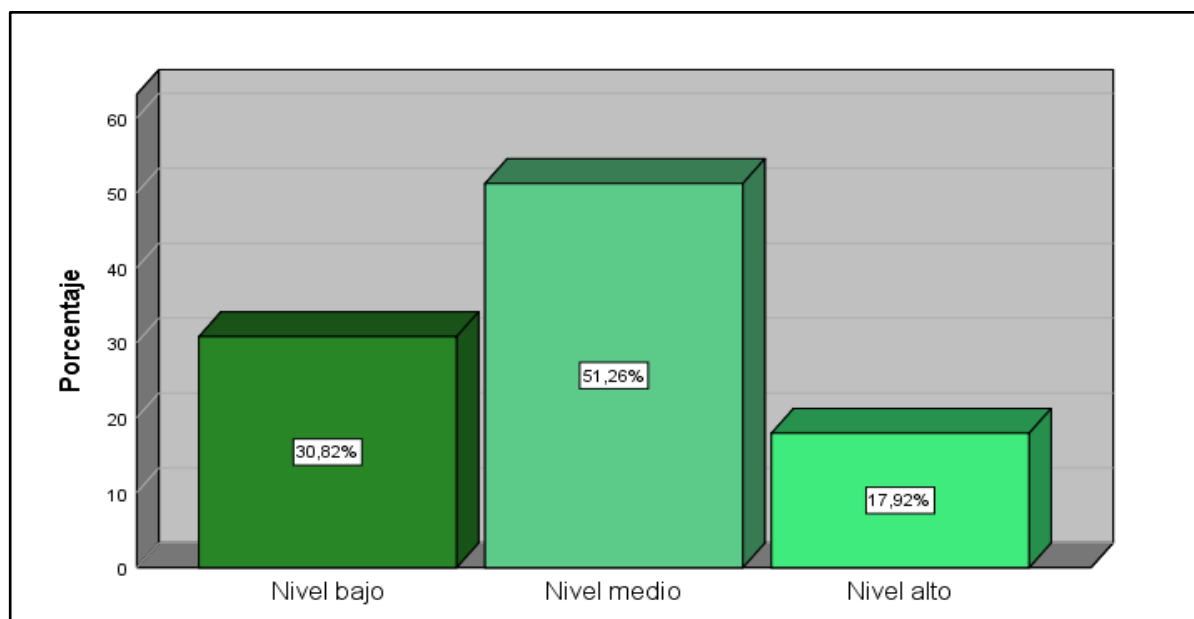
Tabla 13

Frecuencia de Gobierno Abierto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	98	30,8	30,8	30,8
	Nivel medio	163	51,3	51,3	82,1
	Nivel alto	57	17,9	17,9	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 3

Gráfico de barras de Gobierno Abierto



La Figura 3 evidencia que la mayor parte de los encuestados opina que el Gobierno Abierto que se ejerce en el Hospital Larco Herrera tiene un nivel medio de 51,3%. Además, un 30,8% considera que se presenta en un nivel bajo, mientras que solo un 17,9% identifica un nivel alto.

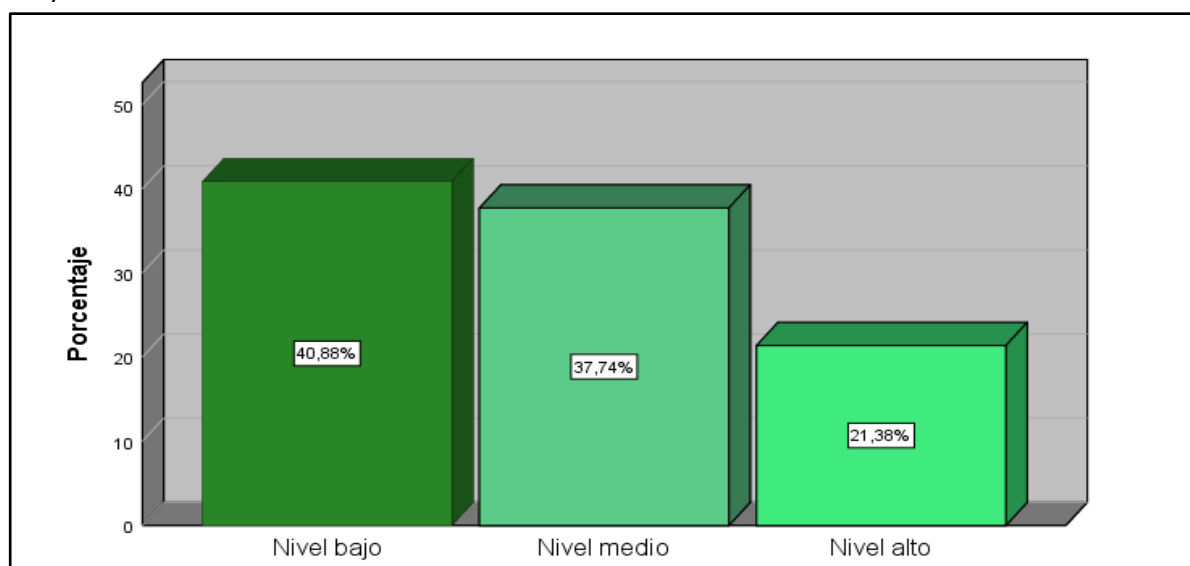
Tabla 14

Frecuencia de Articulación Interinstitucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	130	40,9	40,9	40,9
	Nivel medio	120	37,7	37,7	78,6
	Nivel alto	68	21,4	21,4	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 4

Gráfico de barras de Articulación Interinstitucional



La Figura 4 evidencia que la mayor parte de los encuestados opina que la Articulación Interinstitucional que se ejerce en el Hospital Larco Herrera tiene un nivel bajo de 40,9%. Además, un 37,7% considera que se presenta en un nivel bajo, mientras que solo un 21,4% identifica un nivel alto.

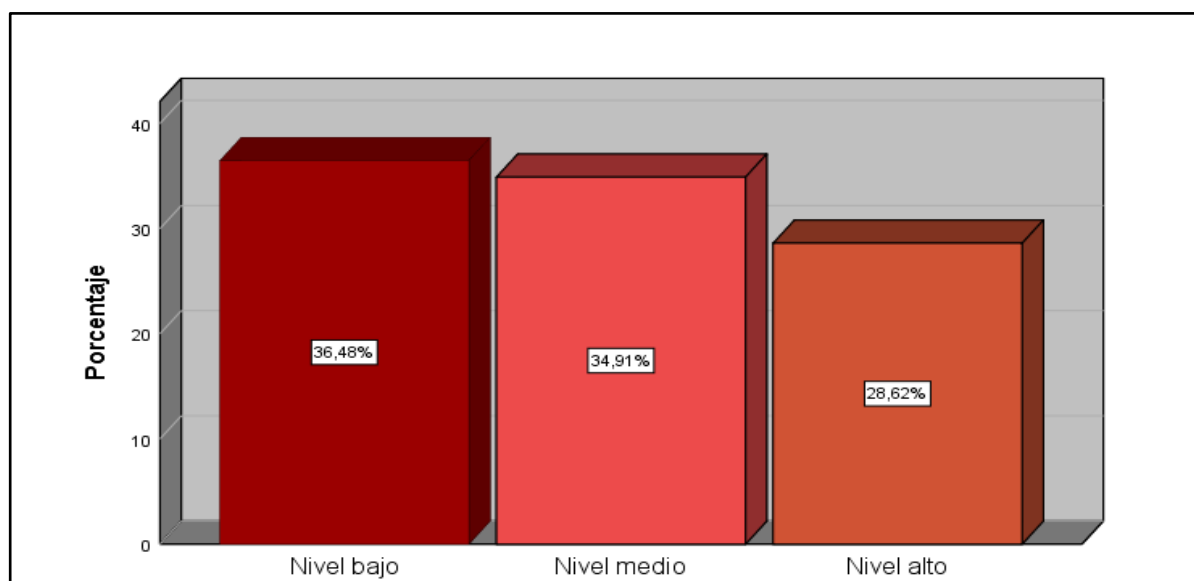
Tabla 15

Frecuencia de la variable 2 Satisfacción de pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	116	36,5	36,5	36,5
	Nivel medio	111	34,9	34,9	71,4
	Nivel alto	91	28,6	28,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 5

Gráfico de barras de Satisfacción de pacientes

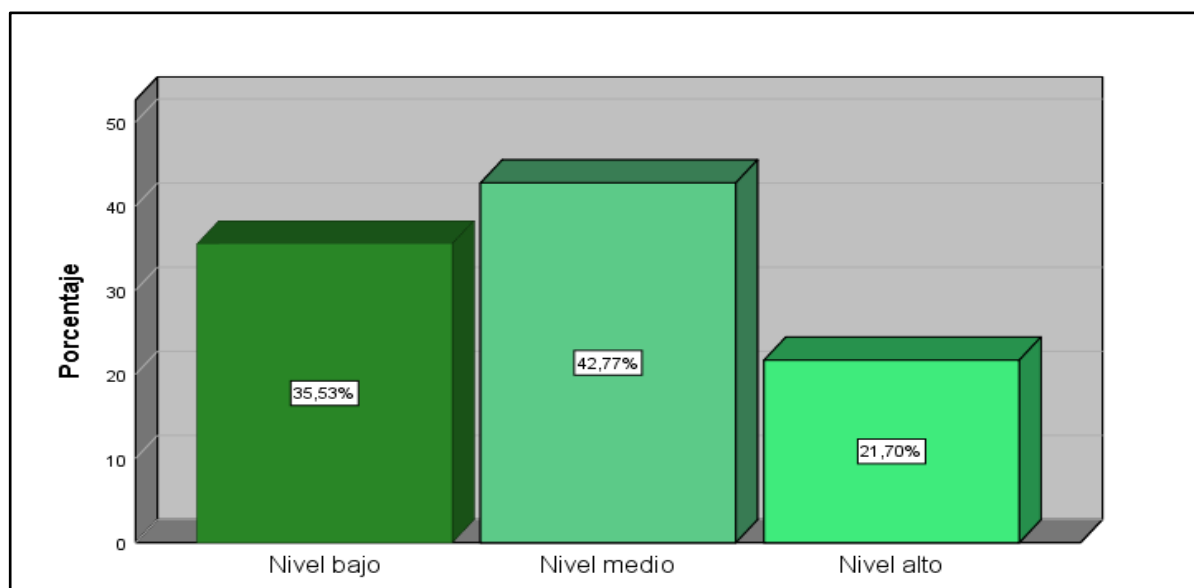


La Figura 5 evidencia que la mayor parte de los encuestados opina que la Satisfacción de pacientes en el Hospital Larco Herrera tiene un nivel bajo de 36,5%. Además, un 34,9% considera que se presenta en un nivel medio mientras que solo un 28,6% identifica un nivel alto.

Tabla 16

Frecuencia de Fiabilidad

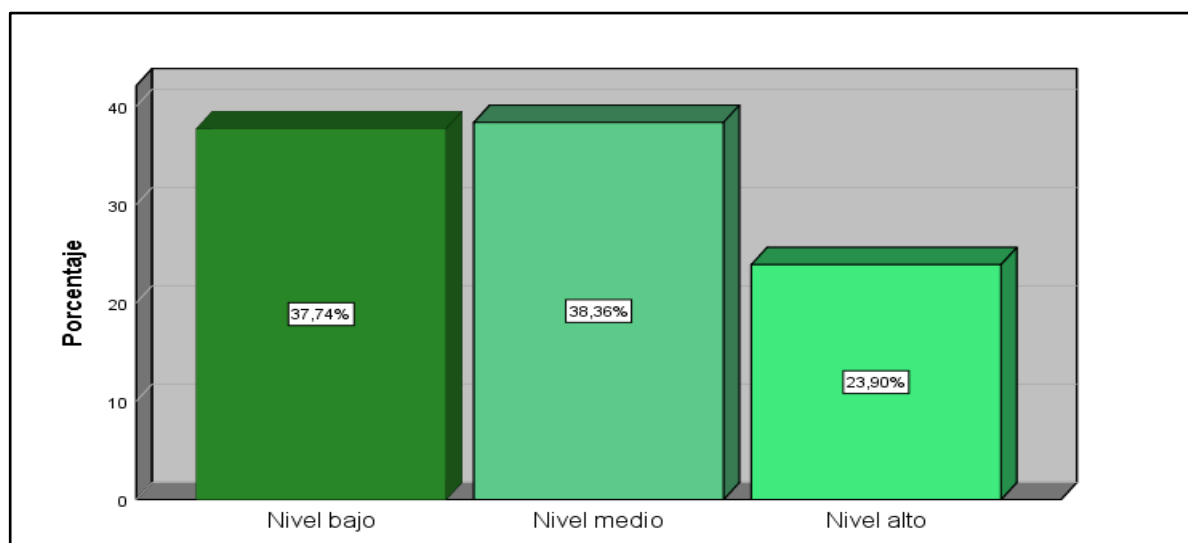
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	113	35,5	35,5	35,5
	Nivel medio	136	42,8	42,8	78,3
	Nivel alto	69	21,7	21,7	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 6*Gráfico de barras de Fiabilidad*

La mayor parte de los encuestados opina que la fiabilidad es percibida en un nivel medio, con un 42,7% de encuestados. A esto se suma un 35,5% que lo ubica en un nivel bajo, indicando la presencia de algunos aspectos positivos, aunque insuficientes, mientras que solo un 21,7% lo percibe en un nivel alto, evidenciando que una menor proporción identifica la fiabilidad.

Tabla 17*Frecuencia de Tangibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	120	37,7	37,7	37,7
	Nivel medio	122	38,4	38,4	76,1
	Nivel alto	76	23,9	23,9	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 7*Gráfico de barras de Tangibilidad*

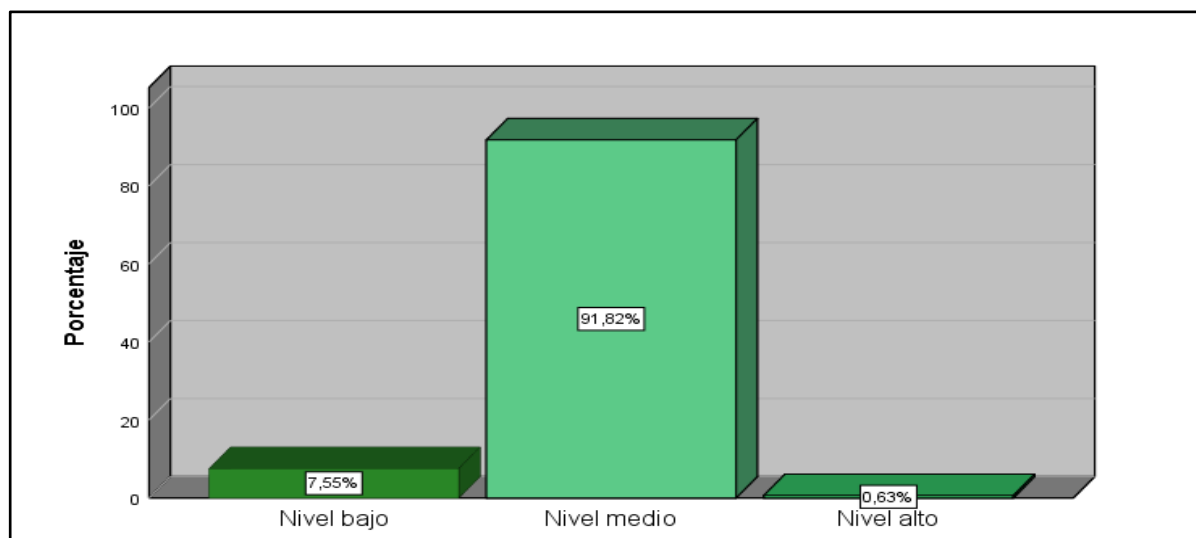
La mayor parte de los encuestados opina que la tangibilidad es percibida mayoritariamente en un nivel medio, con un 38,4%. A esto se suma un 37,7% que lo ubica en un nivel bajo, indicando la presencia de algunos aspectos positivos, aunque insuficientes evidenciando dificultades, mientras que solo un 23,9% lo percibe en un nivel alto, señalando que una minoría experimenta buena tangibilidad.

Tabla 18*Frecuencia de Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	24	7,5	7,5	7,5
	Nivel medio	292	91,8	91,8	99,4
	Nivel alto	2	,6	,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 8

Gráfico de barras de Capacidad de Respuesta

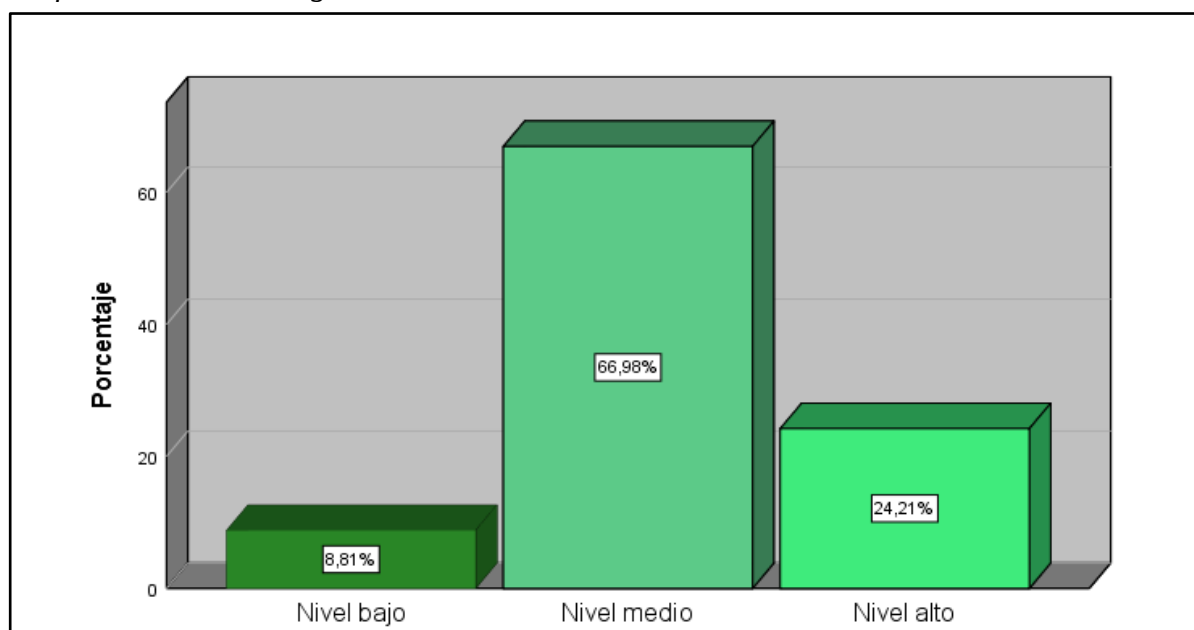


La mayor parte de los encuestados opina que la capacidad de respuesta es percibida mayoritariamente en un nivel medio, con un 91,8% lo que indica que, aunque existe un grado aceptable de conformidad con el trabajo, aún hay aspectos que mejorar. A esto se suma un 7,5% que lo ubica en un nivel bajo, reflejando insatisfacción, mientras que solo un 0,6% lo percibe en un nivel alto, mostrando preocupantemente que una minoría experimenta una satisfacción.

Tabla 19

Frecuencia de Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	28	8,8	8,8	8,8
	Nivel medio	213	67,0	67,0	75,8
	Nivel alto	77	24,2	24,2	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Figura 9*Gráfico de barras de Seguridad*

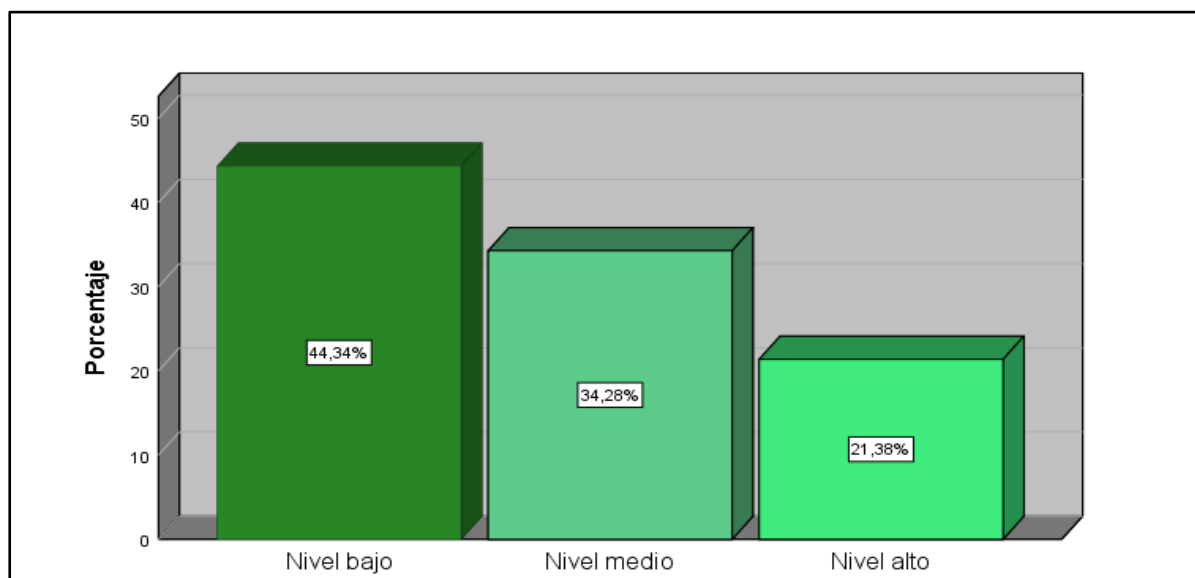
La mayor parte de los encuestados opina que la seguridad es percibida mayoritariamente en un nivel medio, con un 67% lo que indica que, aunque existe un grado aceptable de conformidad, aún hay aspectos que mejorar. A esto se suma un 24,2% que lo ubica en un nivel alto, mientras que solo un 8,8% lo percibe en un nivel bajo, mostrando que una minoría experimenta una insatisfacción.

Tabla 20*Frecuencia de Empatía*

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	141	44,3	44,3
	Nivel medio	109	34,3	78,6
	Nivel alto	68	21,4	100,0
	Total	318	100,0	

Figura 10

Gráfico de barras de Empatía



La mayor parte de los encuestados opina que la empatía es percibida mayoritariamente en un nivel bajo, con un 44,3% lo que indica que, aunque existe un grado nada aceptable de conformidad. A esto se suma un 34,3% que lo ubica en un nivel medio, mientras que solo un 21,4% lo percibe en un nivel alto, mostrando que una minoría experimenta una satisfacción con la empatía.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de resultados se elaboró a partir del contraste de los hallazgos correlacionales y descriptivos obtenidos en el Hospital Víctor Larco Herrera (HVLH) durante 2023 con los antecedentes de investigación tanto a nivel nacional como internacional, a fin de validar, refutar o complementar el cuerpo de conocimiento existente sobre el nivel de relación existente entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes.

A la luz de los resultados correlacionales

El estudio determinó que existe una relación positiva y significativa entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del HVLH durante el año 2023, con un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.438, lo que se interpreta como un grado de correlación moderada.

Este hallazgo se encuentra en sintonía con diversas investigaciones en el ámbito nacional que validan la conexión entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios.

A nivel de los antecedentes nacionales, Muñoz (2022) encontró una correlación directa y moderada (Rho de 0.658) entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención de pacientes en Lima. Asimismo, Silva (2022) demostró una relación directa y casi perfecta (Rho de 0.960) entre la modernización del Estado y la satisfacción de usuarios en un registro civil de Trujillo. Si bien es cierto, la intensidad en el HVLH (0.438) es inferior a la de Silva (2022) y ligeramente inferior a la de Muñoz (2022), confirma la tendencia general de que los avances en la eficiencia administrativa repercuten favorablemente en la percepción de los pacientes.

A nivel internacional, el resultado concuerda con la visión global que impulsó la Nueva Gestión Pública (NGP) en las décadas de 1980 y 1990, la cual buscó adoptar prácticas del sector privado para mejorar la eficiencia y la responsabilidad en el sector público, orientándose hacia resultados que satisfagan las demandas de la ciudadanía.

La modernización, definida como la transformación y mejora continua de sistemas y procesos para aumentar la eficiencia y capacidad de respuesta (Yunching, 2022), naturalmente debería conducir a una mayor satisfacción de los usuarios, como lo describe Macías et al. (2022), donde la satisfacción es una medida del grado en que los servicios cumplen o superan las expectativas,

A la luz de los resultados descriptivos

La mayoría de los encuestados perciben la modernización de procesos administrativos en un nivel medio (43.7%) o bajo (32.1%), lo cual suma un 75.8% de percepciones no positivas, reflejando las persistentes limitaciones descritas en el contexto peruano, como la resistencia al cambio, la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la insuficiente capacitación del personal y la burocracia excesiva (Paredes, 2023; Alemán, 2021; Cornejo, 2023). Esta percepción moderada de la modernización se traduce en una satisfacción que también se ubica mayoritariamente en un nivel bajo (36.5%) o medio (34.9%), sumando 71.4% de respuestas que indican que la satisfacción necesita mejorar. Este escenario de insatisfacción predominante se alinea con la investigación de Pulso Perú, citada por Barrios (2022), que antes de la pandemia ya arrojaba un nivel de satisfacción con los servicios públicos (incluida la atención sanitaria) cercano apenas al 50%. La correlación moderada, por lo tanto, sugiere que, si bien la modernización tiene potencial, su implementación incompleta o deficiente en el HVLH (evidenciada por la burocracia y la falta de actualización del TUPA) limita su impacto total en la satisfacción.

El estudio encontró una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes (p -valor = 0.000), con un coeficiente de correlación de 0.240, indicando una correlación positiva baja.

La existencia de una relación significativa valida la importancia de la digitalización, como se promueve en la Unión Europea (Parlamento Europeo, 2024) y en países como Chile (Egaña y Pliscoff, 2020), que enfocan sus procesos de modernización en la implementación de tecnologías y digitalización de servicios. A nivel nacional, Díaz et al. (2022) también encontraron una correlación significativa entre servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios en un gobierno distrital. Flores et al. (2022) concluyeron de igual modo que el e-gobierno incide significativamente en la satisfacción de usuarios de un hospital oncológico.

Sin embargo, el hallazgo de una *correlación baja* (0.240) en el HVLH es notablemente menor que la correlación alta (R ho de 0.701) hallada por Díaz et al. (2022) en un contexto municipal peruano. Esta diferencia en la intensidad puede explicarse por las dificultades específicas del sector salud y del HVLH.

Discusión sobre Gobierno Electrónico (GE)

El 82.4% de los encuestados en el HVLH perciben el Gobierno Electrónico en un nivel medio o bajo. Las fuentes señalan que, en el sector salud global, la adaptación a sistemas digitales es problemática debido a la falta de infraestructura y el costo de mantenimiento (Organización Mundial de Salud, 2021), y localmente, el HVLH enfrenta problemas de infraestructura tecnológica insuficiente y trámites burocráticos que dificultan la adopción de nuevas tecnologías. La correlación baja sugiere que, aunque los esfuerzos de Gobierno Electrónico son necesarios (y significativos), no están siendo lo suficientemente robustos o accesibles para generar un impacto fuerte en la satisfacción de pacientes, coincidiendo con la

percepción en Cuba, donde Medina et al. (2021) reportaron que solo el 18.3% de los consultados se sentía plenamente satisfecho con el uso de tecnologías digitales.

Finalmente, la relevancia del Gobierno Electrónico se fundamenta en su capacidad para mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios, como lo definen Twizeyimana y Andersson (2019). Al arrojar una correlación baja, se interpreta que la implementación del GE en el HVLH aún no logra plenamente los beneficios que impactarían de forma contundente la satisfacción, lo cual se apoya en la queja de que el sistema de atención en línea no permite realizar trámites eficientemente sin acudir físicamente, y que los procesos en línea no son fácilmente comprensibles.

Discusión sobre Gobierno Abierto (GA)

El hallazgo más contrastante del estudio fue la determinación de que no existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes (p -valor = 0.605). Además, la correlación fue muy baja (0.029).

Este resultado es crítico y, aunque descriptivamente el 51.3% de los encuestados percibe el GA en un nivel medio, el hecho de que no se correlacione significativamente con la satisfacción implica que los esfuerzos en transparencia, acceso a la información y participación ciudadana (los pilares del GA según PCM (2021), y Tribeño (2022), no están influyendo en la percepción de calidad del servicio que recibe el paciente. El Gobierno Abierto busca construir un Estado más inclusivo y participativo (PCM, 2021), y se enfoca en la rendición de cuentas (Freire, 2019).

El resultado del HVLH contradice la tendencia internacional donde el gobierno abierto, con su enfoque en la transparencia y la participación, se espera que mejore la confianza y la satisfacción (Medina, 2022). En países como España, la política moderna de participación

continúa busca mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de los ciudadanos (Novales et al., 2022). El fracaso de la correlación en el HVLH sugiere que, aunque el hospital pueda publicar informes (Rendición de cuentas) o tener canales de sugerencias (Participación ciudadana), estos mecanismos son percibidos como meramente formales y no se traducen en una mejora real y palpable de la experiencia del paciente. Es decir, la transparencia no es vista por los pacientes como un factor que alivie su frustración con los procesos tardíos y burocráticos del hospital. La falta de significancia se convierte en una alarma, sugiriendo que las acciones de GA en el HVLH carecen de la efectividad necesaria para influir en las valoraciones cognitivas y perceptivas de la calidad del servicio (Febres et al., 2022).

Discusión sobre Articulación Interinstitucional (AI)

El estudio arrojó el hallazgo más potente de todos: una relación positiva y significativa entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes, con un coeficiente de correlación de 0.897, lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta.

Este resultado subraya que la coordinación y colaboración entre entidades (AI) es el motor más potente para la satisfacción de pacientes en el HVLH, superando con creces el impacto del Gobierno Electrónico y el Gobierno Abierto. La AI se define como la coordinación entre diversas entidades del sector público para lograr una gestión más eficiente, eliminando redundancias y aprovechando sinergias (PCM, 2021; Díaz y Pulido, 2018).

La correlación muy alta (0.897) es crucial si se considera que los problemas del HVLH incluyen la deficiente coordinación entre diferentes departamentos. Esto significa que, si bien la articulación es la palanca más efectiva para mejorar la experiencia del paciente, es precisamente una de las áreas más débiles, ya que el 40.9% de los encuestados percibe la AI en un nivel bajo. En un hospital especializado en salud mental, la atención oportuna y la gestión fluida son fundamentales. Cuando la articulación es deficiente, resulta en la fragmentación del

servicio, lo cual afecta directamente la satisfacción de pacientes, tal como lo señalan las bases teóricas que buscan un enfoque holístico y sinérgico para la prestación de servicios (Díaz y Pulido, 2018).

El alto nivel de correlación concuerda con la visión de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNGP) de Perú, la cual fomenta la colaboración interinstitucional para mejorar la gobernanza y la respuesta a las necesidades de la población (PCM, 2021). El contraste entre la percepción baja y el potencial muy alto de correlación sugiere que el HVLH debe enfocarse urgentemente en subsanar la ineficiencia y la falta de claridad en los procedimientos que resultan de la falta de coordinación interinstitucional. Si se logra mejorar la articulación, el impacto en la satisfacción será casi inmediato y muy elevado.

Implicaciones de los Hallazgos Descriptivos en la Satisfacción

La evaluación de la Satisfacción de Pacientes mediante el modelo SERVQUAL (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía) (Gutiérrez, 2023), reveló debilidades específicas que la modernización debe abordar:

1. Empatía: Esta dimensión, definida como la atención personalizada y la comprensión de las necesidades del paciente (Gutiérrez, 2023), fue percibida en un nivel bajo por el 44.3% de los encuestados. Este factor, considerado motivacional por la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (Rengifo y Ultreras, 2023), es esencial para la plena satisfacción. La baja empatía confirma las críticas de Bernal (2019) sobre el bajo nivel de capacitación del talento humano para la atención en salud en Perú.

2. Tangibilidad: La percepción de Tangibilidad (infraestructura, equipos, apariencia del personal) se ubicó mayoritariamente en un nivel medio (38.4%) o bajo (37.7%). Esto reafirma los problemas de infraestructura hospitalaria y equipamiento señalados por Bernal

(2019) y Alemán (2021) como factores que inciden en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

3. Capacidad de Respuesta: Si bien esta dimensión tuvo un alto porcentaje en el nivel medio (91.8%), solo un 0.6% la percibió en un nivel alto. Esto indica que la respuesta es generalmente aceptable, pero raramente excelente, lo cual refleja los problemas de burocracia excesiva y trámites tardíos que enfrentan los pacientes al solicitar documentos como certificados de salud mental en el HVLH.

La correlación general moderada de la modernización (0.438) se explica en gran medida por la capacidad del HVLH para mantener un nivel medio de respuesta y seguridad, mientras que la falta de modernización efectiva en el trato personal (Empatía) y la coordinación (Articulación Interinstitucional) arrastran a la baja la satisfacción general del paciente. La modernización debe ser vista como la adaptación de las estructuras organizacionales (Teoría Neoestructuralista de Scott, 1987) para mejorar la coordinación y respuesta, y no solo como la implementación tecnológica.

VI. CONCLUSIONES

- Basado en el Objetivo General: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. La comprobación de la hipótesis general (H1) se sustenta en un coeficiente Rho de Spearman de 0.438 y un p-valor de 0.000 ($\leq 5\%$), lo que valida la existencia de la relación. Sin embargo, la intensidad de esta relación se clasifica como moderada. Este resultado indica que los esfuerzos de actualización y optimización de procedimientos administrativos (Blas et al., 2022) influyen positivamente en la percepción de los usuarios (Córdova et al., 2021), pero la moderación del impacto sugiere que las estrategias implementadas no han alcanzado el nivel de excelencia o universalidad deseado.

- La modernización de la gestión pública en el HVLH, percibida mayoritariamente en un nivel medio (43.7%) o bajo (32.1%), se correlaciona con la satisfacción de los pacientes, que también se ubica en niveles bajo (36.5%) o medio (34.9%). La correlación positiva implica que cada avance en la modernización, aun siendo parcial y limitado por problemas como la resistencia al cambio, la infraestructura tecnológica insuficiente y la burocracia excesiva (Paredes, 2023), genera un incremento en la satisfacción de pacientes. Para alcanzar una satisfacción mayor y consistente con los altos estándares esperados (Kuhlmann et al., 2021), es indispensable que los procesos de modernización se estandaricen y profundicen a nivel de gestión y procedimientos (Freire, 2019). La modernización, al integrar recursos humanos, financieros y materiales para cumplir objetivos (Chiavenato, 2019), resulta vital, aunque su implementación actual solo genera un impacto moderado en el HVLH.

- Basado en el Objetivo Específico 1: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. La hipótesis específica 2 (H1) fue validada con un p-valor de 0.000, y el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.240 indica una relación positiva baja.

- Aunque el gobierno electrónico (uso de TIC para trámites en línea, acceso a información, etc.) es un factor que influye en la satisfacción, su impacto es débil. Esto se debe a que la implementación del gobierno electrónico es percibida mayoritariamente en un nivel medio o bajo por el 82.4% de los encuestados. La baja intensidad de la correlación refleja los desafíos del HVLH, como la falta de infraestructura tecnológica y la dificultad en la implementación de sistemas digitales. A pesar de que la digitalización, como herramienta estratégica (PCM, 2021), es necesaria para reducir la burocracia y agilizar trámites, las deficiencias en el HVLH (como la lentitud en la tramitación de documentos y la falta de información actualizada o fácilmente comprensible) impiden que el gobierno electrónico se convierta en un motor potente para la satisfacción. El resultado enfatiza que, para mejorar la satisfacción, el hospital debe centrarse en la calidad informativa y del servicio en línea (Obaid y Ahmad, 2021), asegurando que los usuarios comprendan y se apropien de los beneficios ofrecidos por el servicio online (Mohammad, 2020).

- Basado en el Objetivo Específico 2: Se concluye que no existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. La hipótesis nula (H0) fue validada al obtener un p-valor de 0.605 (> 5%). Además, el coeficiente de correlación fue de 0.029, indicando una relación muy baja. Este hallazgo es crucial, pues a pesar de que la mitad de los encuestados perciben el Gobierno Abierto (acceso a la información, participación y rendición de cuentas) en un nivel medio (51.3%), estas prácticas no se están traduciendo efectivamente en una mejora de la satisfacción

de pacientes. El Gobierno Abierto, que busca fortalecer la confianza pública y la participación ciudadana (Tribeño, 2022), no está siendo percibido por los pacientes como un factor que mejore su experiencia directa de atención médica o administrativa. Este resultado sugiere que, en el contexto del HVLH, la implementación de mecanismos de transparencia y participación es probablemente insuficiente o meramente simbólica, fallando en el principio de ofrecer la posibilidad cierta de rendir cuentas por la gestión ejecutada (PCM, 2021). La falta de articulación entre los canales de participación y las mejoras reales en los servicios (Freire, 2019) explica por qué la dimensión de Gobierno Abierto permanece aislada y sin influencia significativa en la percepción de calidad del servicio.

- Basado en el Objetivo Específico 3: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. La hipótesis específica 3 (H1) fue validada con un p-valor de 0.000, y el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.897 indica una relación positiva muy alta.

- Este es el hallazgo más contundente del estudio y demuestra que la Articulación Interinstitucional, entendida como la coordinación y colaboración efectiva entre el HVLH y otras entidades (Díaz y Pulido, 2018), es el componente más influyente de la modernización. Una coordinación efectiva permite un enfoque sinérgico, elimina la duplicidad de esfuerzos y optimiza recursos, facilitando una respuesta más coherente. A pesar de que esta dimensión tiene un potencial de impacto muy alto, su percepción descriptiva es preocupante, ya que el 40.9% de los encuestados la ubica en un nivel bajo.

- La conclusión es que la deficiente coordinación entre departamentos y con otras instituciones, señalada como un problema en el hospital, es la principal barrera para alcanzar niveles altos de satisfacción, y su mejora representaría la estrategia más efectiva para optimizar la experiencia del paciente.

- Adicionalmente, los resultados descriptivos sobre la variable dependiente (Satisfacción de pacientes) revelan que los mayores desafíos se encuentran en la atención humana y los aspectos físicos: empatía, tangibilidad y capacidad de respuesta.

- En resumen, la modernización tiene un efecto comprobado y significativo en la satisfacción de pacientes, pero su impacto se ve limitado por fallas específicas en la Articulación Interinstitucional y el Gobierno Electrónico, y su ausencia de correlación en el Gobierno Abierto. El Hospital Víctor Larco Herrera debe priorizar la optimización de los sistemas de colaboración y la mejora de la Empatía y Tangibilidad, áreas que actualmente generan la mayor insatisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

- **Priorización Estratégica de la Modernización Basada en el Impacto**, ya que existe una relación positiva y significativa, aunque moderada, entre la modernización y la satisfacción de pacientes, se recomienda al Hospital Víctor Larco Herrera (HVLH) integrar las dimensiones de modernización de manera holística y priorizar aquellas que demostraron el mayor potencial de impacto. La modernización debe trascender la mera adaptación tecnológica e involucrar cambios estructurales y culturales, siguiendo los preceptos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNGP) (PCM, 2021). Es fundamental que la dirección del hospital lidere el proceso para superar la resistencia al cambio dentro de la institución y la ausencia de capacitación conveniente del personal (Organización Mundial de Salud, 2021; Alemán, 2021), ya que estos son obstáculos significativos en el sector salud.

- **Implementación de un Plan de Gestión del Cambio**: Dada la percepción de la modernización en niveles medio/bajo (75.8%), se debe instituir un plan formal de gestión del cambio para sensibilizar y capacitar al personal en las nuevas prácticas administrativas. Este plan debe enfocarse en la definición de la modernización como un instrumento de gestión sistemática de proyectos (Bondarenko et al., 2021), que busca fortalecer la efectividad de sus procesos y no solo cumplir con normativas.

- **Actualización del TUPA y Simplificación Burocrática**: Se recomienda urgentemente la revisión y actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). La burocracia excesiva y la falta de claridad en los procedimientos, especialmente para trámites como los certificados de salud mental, impactan negativamente la satisfacción. La modernización debe implicar la reingeniería de procesos para reducir la burocracia y agilizar trámites (Yunching, 2022), eliminando pasos lentos y repetitivos.

- **Articulación Interinstitucional**: La Articulación Interinstitucional demostró ser el factor más potente para mejorar la satisfacción de pacientes, pero es percibida en un nivel bajo

por una gran parte de la población (40.9%). Se debe realizar un esfuerzo concentrado para mejorar la coordinación, ya que cada mejora en este ámbito producirá un aumento significativo en la satisfacción.

- Implementación de un Sistema de Interoperatividad Institucional: Se recomienda invertir en sistemas electrónicos que permitan la integración y el intercambio fluido de información con otras entidades del sector salud, tal como se sugiere en el ítem 16 del cuestionario. La Articulación (PCM, 2021) debe enfocarse en la interoperatividad para asegurar que el hospital se coordine eficazmente para compartir y acceder a la información relevante del paciente. Esto es vital para eliminar redundancias y optimizar la prestación de servicios integrados (Díaz y Pulido, 2018).

- Fortalecimiento de la Coordinación Vertical y Horizontal: Se debe formalizar la comunicación fluida y efectiva con los organismos de nivel superior y las demás instituciones del sector salud, conforme a los indicadores 18 y 19 del instrumento. Es esencial establecer mecanismos de coordinación horizontal para la prestación de servicios integrados, especialmente en un hospital de salud mental, asegurando que la colaboración mejore la calidad del servicio ofrecido. Esto incluye asegurar que las directrices provenientes de entidades superiores se sigan efectivamente para mejorar los procesos administrativos.

- Creación de Protocolos Unificados: Desarrollar protocolos de atención y remisión interinstitucional estandarizados para los trámites más críticos, como la solicitud de certificados, donde la falta de coordinación exacerba la lentitud burocrática. La AI debe buscar la alineación de esfuerzos y recursos para una gestión más eficiente.

- Se recomienda priorizar la inversión para solventar la falta de infraestructura tecnológica insuficiente (Paredes, 2023), asegurando que la página web institucional (indicador I1) proporcione información completa y actualizada (ítem 01). El diseño debe facilitar la

navegación y la búsqueda, ya que la usabilidad y accesibilidad inciden directamente en la satisfacción (Mohammad, 2020).

- Optimización de la Atención y Tramitación en Línea: El hospital debe garantizar que el sistema de atención en línea permita realizar trámites y solicitudes eficientemente sin necesidad de acudir físicamente (ítem 04), mitigando el problema de trámites complicados. Los canales electrónicos deben ser efectivos para consultas y documentos (ítem 03). La calidad del servicio en línea debe mejorar para que los pacientes perciban su uso como beneficioso.

- Programas de Alfabetización Digital y Orientación: Dada la baja correlación, se debe enfocar en la capacitación de los usuarios (Alfabetización de procesos, I3). El hospital debe orientar adecuadamente a los pacientes para que utilicen los servicios en línea (ítem 05) y asegurarse de que los procesos administrativos en línea sean fácilmente comprensibles para todos (ítem 06). Esto aumentará la apropiación de los beneficios del servicio (Mohammad, 2020).

- Gobierno Abierto dado que el Gobierno Abierto no mostró una relación significativa con la satisfacción, se recomienda reorientar los mecanismos de transparencia y participación para que se traduzcan en mejoras reales y tangibles en la experiencia del paciente.

- Fomentar la Participación Ciudadana Vinculante: Se debe ir más allá de solo permitir sugerencias (ítem 12). El hospital debe promover la participación de los ciudadanos para mejorar los procesos a través de canales digitales (ítem 11), asegurando que las opiniones se integren activamente en el diseño e implementación de políticas internas, transformando el modelo de gestión (Tribeño, 2022).

- Mejorar la Rendición de Cuentas y Transparencia Operacional: El hospital debe garantizar que la publicación de informes (ítem 13) y la información sobre servicios (ítem 09) sean accesibles y fáciles de encontrar. Fundamentalmente, se debe informar a los pacientes de manera clara sobre las acciones tomadas en respuesta a sus quejas y sugerencias (ítem 14). La

rendición de cuentas (Freire, 2019) debe demostrar cómo la retroalimentación ciudadana ha mejorado los procedimientos, haciendo que la transparencia impacte directamente la percepción de calidad del servicio.

- Mejora de la Empatía con programas de capacitación en habilidades blandas e implementar programas obligatorios y continuos para el personal médico y administrativo, enfocados en la atención personalizada (ítem 18), la comprensión y sensibilidad ante las preocupaciones del paciente (ítem 19). La empatía implica mostrar preocupación por las necesidades del paciente (Gutiérrez, 2023) y priorizar su bienestar integral (ítem 22).

- Optimización del Tiempo Dedicado al Paciente: El personal debe dedicar tiempo suficiente al paciente durante la atención (ítem 21). Esto implica revisar la carga administrativa del personal para liberar tiempo, permitiéndoles enfocarse más en la atención médica directa (Justificación práctica).

- Mejora de la Tangibilidad, se recomienda asignar recursos para modernizar las instalaciones físicas (ítem 01) y asegurar que el equipamiento médico sea visualmente adecuado y funcional (ítem 02). Esto aborda las críticas a la infraestructura y equipamiento (Bernal, 2019).

- Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta (91.8% Nivel Medio): Para que la capacidad de respuesta trascienda el nivel medio y alcance la excelencia (Capacidad de respuesta, 0.6% nivel alto), el enfoque debe estar en la rapidez y oportunidad.

- Reducción de Tiempos de Espera: Minimizar los tiempos de espera mediante la modernización administrativa eficiente, lo cual se logra al integrar y optimizar la planificación y control de recursos (Robbins y Coulter, 2018).

- Comunicación Clara y Oportuna: Asegurar que el personal informe con claridad cuándo se realizará un procedimiento o atención (ítem 13), reforzando la disposición a ayudar

a los pacientes (ítem 11) y mitigando la frustración causada por la falta de claridad en los procedimientos administrativos.

- La implementación de estas recomendaciones debe ser monitoreada constantemente utilizando indicadores de rendimiento y procesos de auditoría (Donayre, 2022) para asegurar que la inversión en modernización se traduzca efectivamente en un aumento de la satisfacción de pacientes, elevando la correlación moderada actual a un nivel de impacto muy alto.

VIII. REFERENCIAS

- Adner, R. (2017). Ecosistema como estructura: un constructo accionable para la estrategia. *Journal of management* , 43 (1), 39-58.
<https://doi.org/10.1177/0149206316678451>
- Alemán, R. (2021). *Factores que influyen en la motivación del desempeño laboral del médico del servicio de anestesiología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen - EsSalud*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12802>
- Aliaga, P. (2018). *Los Planes Estratégicos: Indicadores de Cumplimiento en la Gestion Pública*. Lima. Perú: Palestra editores
- Arias Gonzáles, J. L. y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asenahabi, B. (2019). Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76–89.
<http://ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>
- Banco Mundial (2020). *Gobernanza. La Práctica Global de Gobernanza, brinda Apoyo a los países clientes y los ayuda a crear instituciones competentes, eficientes, abiertas, inclusivas y responsables*.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/governance/overview#1>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. Estado y Comunes, *Revista de políticas y Problemas Públicos*, 1(14).
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244

- Barrios, F. (2022). *Pautas para la reforma del Estado en el Perú: por un Estado eficiente al servicio de la gente* (pp. 9-10). Perú: Fondo Editorial Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10570>
- Bernal, M. (2021). *Calidad de atención en el área de hospitalización del servicio de cirugía general Hospital de Ventanilla 2019*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8563>
- Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A. y Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública. *Revisión sistemática. Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 5), 290-301.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Bondarenko, S., Halachenko, O., Shmorgun, L., Volokhova, I., Khomutenko, A. y Krainov, V. (2021). The Effectiveness of Network Systems in Providing Project Maturity of Public Management. *TEM Journal*, 10(1), 272. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=935865>
- Bravo-Cedeño, E. y Vegas-Meléndez, H., (2023). Modelo de la Nueva Gestión Pública en la Administración de Hospitales desde la Gobernanza Institucional. *Digital Publisher CEIT*, 8(6), 317-332, <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.6.2118>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (10.ª ed.). McGRAW – Hill/Interamericana.
- Chien, N. B. y Thanh, N. N. (2022). The impact of good governance on the people's satisfaction with public administrative services in Vietnam. *Administrative Sciences*, 12(1), 35.
<https://doi.org/10.3390/admsci12010035>

- Chimoy Cieza, K. S. (2022). *Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97539>
- Cifuentes, M. C. A., Fernández, D. Y. B. y Maya, A. M. S. (2022). Construcción de una escala para la valoración de necesidades de cuidado de enfermería en personas dependientes. *Aquichan*, 22(3), 5. <https://doi.org/10.5294/aqui.2022.22.3.5>
- Córdova, F., Tapara, J. y Gallardo, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
- Cornejo, C. A. (2023). Modernización e implementación de la nueva gestión pública. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 72-85. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23e.pdf>
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J. y Pizzán, S. (2022). Servicios de gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en un municipio. *Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3 (1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Díaz, C. J. y Pulido Rosales, J. G. (2018). *Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28185>
- Diomina, M. y Chernelevsky, L. (2020). *Modernization of the state tax service on the example of the taxpayer's electronic cabinet*. <http://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/32112>

- Donayre Reyes, B. J. (2022). *Gestión de compras y modernización del Estado en la Oficina de Logística en un hospital de San Borja*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100658>
- Egaña, R. y Pliscoff, C. (2020). *La gestión pública chilena después del 18-Octubre: Ideas previas y reflexiones futuras*. <https://journals.openedition.org/ideas/8429>
- Febres Ramos, R., Dextre Vélchez, S. y Mercado Rey, M. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Revista Científica Ciencia Medica*, 7. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-74332022000100021
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 7. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Firdaus, F., Zulfadilla, Z. y Caniago, F. (2021). Research Methodology: Types in the New Perspective. *MANAZHIM*, 3(1), 1–16. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/manazhim/article/view/903/760>
- Flores, D. A., Arribasplata, D. L., Muñoz, D., De Gonzaga, D. N. L. y Yangales, 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
- Freire, M. A. (2019). *Aportes de la Modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano 2007 –2017*. Tesis de Maestría. Facultad

Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO-Ecuador.

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/15764>

Fullin, D. y Da Silva, M. (2020). Transparency and accountability of government algorithms: the case of the Brazilian electronic voting system. *Artigo*, 18. <https://doi.org/10.1590/1679-395120190023>

Guillen, M. (2022). Citizen Satisfaction with Services and Procedures Online Related to Digital Government in Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), 1-21. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178/92>

Gutierrez Martinez, S. C. (2023). *Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125597>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Kuhlmann, S., Proeller, I., Schimanke, D. y Ziekow, J. (2021). German public administration: Background and key issues. *Public Administration in Germany*, 1-13. <http://www.palgrave.com/gp/series/15021>

Li, Y. L. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

- Macías, T., Martínez, G. y Lino, H. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 1395-1411. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399856>
- Medina, M. (2022). El gobierno abierto como opción de política pública para el desarrollo en los gobiernos locales en México. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 644–658. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-047>
- Medina, J., Ábrego, D. y Echevarría, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Mohammad, A. H. (2020). *The Effects of Usability and Accessibility for E-Government Services on the End-user Satisfaction*. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i13.14659>
- Montaño, J. (2021). *Teoría neoestructuralista-Teoría neoestructuralista: origen, características, aportes, ventajas*. <https://www.lifeder.com/teoria-neoestructuralista/>
- Muñoz, J. M. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3152-3181. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711
- Novales, A., Andrés, J., De la Fuente, Á., De Rus, G., Gonzales, L., Fernandez, M. y Rebollar, R. (2022). Modernización de la Administración Pública. *Fedea Policy Paper*. 2022/01. <https://documentos.fedea.net/pubs/fpp/2022/01/FPP2022-01.pdf>
- Obaid, Q. M. S. y Ahmad, M. F. (2021). The linkage between e government and citizens' satisfaction in UAE. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 3118-3130. <http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/417>

Organización Mundial de Salud (2021). *Estrategia Mundial de Salud Digital, 2020-2025*.

<https://www.who.int/es/publications/b/57220>

Pandey, P. y Pandey, M. M. (2021). *Research Methodology Tools and Techniques*.

<https://dspace.vnbrims.org/items/7e909b2c-67da-45e5-af51-f8360b42be01>

Paredes Chayacani, J. A. (2023). *Factores que influyen en la calidad de atención en el marco de la modernización de la gestión pública en un centro de salud, 2022*. [Tesis de

Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116441>

Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R. y Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088.

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>

Pérez Cantó, V., Macía Soler, L. y Gonzáles Chordá, V. (2019). Selección de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 10.

<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>

Pico, G. y Linzán, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 1102-1119.

<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>

Presidencia del Consejo de ministros. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353854/PNMGP.pdf?v=1566418703>

Rengifo Lozano, R. A. y Ultreras Rodríguez, A. (2023). Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno. *ULEAM Bahía Magazine (UBM)* E-ISSN 2600-6006, 4(7), 99-113.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/372

- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2018). *Management*. (14th ed.). Pearson.
- Rodríguez, P., Reátegui, A. y Pantoja, L. (2022). Factors associated with healthcare satisfaction among patients admitted to a national hospital in Lima, 2018. *Horizonte Médico*, 22(3), ePub.
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1769>
- Scholl, H. J. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>
- Silva Palma, M. P. (2022). *Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública*, Trujillo, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100823>
- Tinco Rojas, L. E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17783>
- Twizeyimana, J. D. y Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wolde, M. A., Abdurahman, E. y Muluken, G. C. (2022). Level of satisfaction and associated factors among patients attending public hospitals in Addis Ababa, *Ethiopia*. *PLOS Glob Public Health* 2(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0000761>
- Yunching Lau Li, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

Zhao, P. y He, P. (2022). *Construction and Analysis of Public Management System 63 Indicators Based on AHP (Analytic Hierarchy Process)*. Hindawi Limited, 2–4.
<https://www.proquest.com/docview/2690831000/abstract/BCA5AF010ABE473%20EPQ/5?%20accountid=37408&sourcetype=Scholarly%20Journals>

IX. ANEXOS

**Anexo A. Matriz de consistencia de la tesis titulada: Modernización de procesos administrativos y satisfacción de pacientes en el
Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023?	OG: Determinar la relación que existe entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.	HG. Existe una relación significativa entre la modernización de procesos administrativos y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.	Variable Independiente (1): Modernización de procesos administrativos Dimensiones: D1: Gobierno electrónico D2: Gobierno abierto D3: Articulación interinstitucional	Tipo básico Enfoque cuantitativo Diseño no experimental, de corte transversal Nivel descriptivo correlacional Instrumento: cuestionario Técnica: encuesta Población: 1840 pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Dependiente (2):	
PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023? PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023? PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023?	OE1: Determinar la relación que existe entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. OE2: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. OE3: Determinar la relación que existe entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.	HE1: Existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. HE2: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. HE3: Existe una relación significativa entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.	Satisfacción de Pacientes Dimensiones: D1: Tangibilidad D2: Fiabilidad D3: Capacidad de Respuesta D4: Empatía D5: Seguridad	Muestra: 318 pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023.

Anexo B. Instrumentos

CUESTIONARIO 1: MODERNIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estimado paciente, este cuestionario tiene el propósito de recolectar información para determinar la relación entre la modernización de procesos administrativos en la satisfacción de paciente del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos, por lo que agradecemos altamente su cooperación y sinceridad.

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

VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO						
01	La página web del hospital proporciona información completa y actualizada sobre los servicios ofrecidos.					
02	El diseño de la página web del hospital facilita la navegación y búsqueda de información por parte de los pacientes.					
03	El hospital ofrece canales efectivos para la atención y tramitación de consultas y documentos a través de medios electrónicos.					
04	El sistema de atención en línea permite realizar trámites y solicitudes de manera eficiente sin necesidad de acudir físicamente al hospital.					
05	El hospital orienta adecuadamente a los pacientes para que utilicen los servicios en línea disponibles.					
06	Los procesos administrativos en línea del hospital son fácilmente comprensibles para todos los pacientes.					
07	El hospital actualiza regularmente la información disponible en sus plataformas electrónicas.					
08	Los pacientes reciben notificaciones oportunas sobre cambios o novedades a través de los canales electrónicos del hospital.					
DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ABIERTO						
09	La información sobre los servicios y procedimientos administrativos del hospital es accesible y fácil de encontrar para todos los pacientes.					
10	El hospital facilita el acceso a datos relevantes y actualizados a través de sus plataformas electrónicas.					
11	El hospital promueve la participación de los ciudadanos para mejorar					

	los procesos a través de canales digitales.					
12	Las plataformas del hospital permiten a los pacientes aportar sugerencias y opiniones sobre los servicios recibidos.					
13	El hospital publica informes detallados sobre su desempeño y uso de recursos en sus plataformas electrónicas.					
14	El hospital informa a los pacientes de manera clara sobre las acciones tomadas en respuesta a sus quejas y sugerencias.					
DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL						
15	Considero que el hospital se coordina eficazmente con otras instituciones para compartir y acceder a la información relevante de los pacientes.					
16	Los sistemas electrónicos del hospital están integrados con los de otras entidades, permitiendo un intercambio fluido de información.					
17	Considero que el hospital sigue directrices provenientes de entidades superiores del sector salud para mejorar sus procesos administrativos.					
18	Existe una comunicación fluida y efectiva entre el hospital y los organismos de nivel superior en la toma de decisiones.					
19	El hospital mantiene una coordinación efectiva con otras instituciones del sector salud para la prestación de servicios integrados.					
20	La colaboración entre el hospital y otros organismos de salud a nivel horizontal mejora la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.					

CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Estimado paciente, este cuestionario tiene el propósito de recolectar información para determinar la relación entre la modernización de procesos administrativos en la satisfacción de pacientes del Hospital Víctor Larco Herrera de Lima, 2023. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos, por lo que agradecemos altamente su cooperación y sinceridad.

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

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE PACIENTES		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD						
01	Las instalaciones físicas del hospital son modernas.					
02	El equipamiento médico es visualmente adecuado y funcional.					
03	El personal médico y administrativo presenta una apariencia profesional.					
04	Los materiales impresos (formularios, folletos, señalética) son visualmente atractivos.					
DIMENSIÓN 2: TANGIBILIDAD						
05	El hospital cumple con los servicios que promete proporcionar.					
06	El personal brinda atención médica de manera correcta y precisa desde la primera vez.					
07	El hospital está comprometido con la atención en el tiempo acordado.					
08	El hospital lleva registros clínicos precisos.					
09	El servicio médico es confiable incluso en situaciones críticas.					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal responde rápidamente ante solicitudes o emergencias.					
11	El personal muestra disposición a ayudar a los pacientes.					
12	Los tiempos de espera son razonables.					
13	El personal informa con claridad cuándo se realizará un procedimiento o atención.					

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
14	Los trabajadores del hospital inspiran confianza en sus conocimientos.					
15	El comportamiento del personal genera una sensación de seguridad en el paciente.					
16	El personal es cortés y respetuoso en todo momento.					
17	El hospital protege la confidencialidad de la información médica.					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
18	El hospital ofrece atención personalizada según las necesidades del paciente.					
19	El personal muestra comprensión y sensibilidad ante las preocupaciones del paciente.					
20	El hospital tiene horarios de atención convenientes.					
21	El personal dedica tiempo suficiente al paciente durante la atención.					
22	El hospital da prioridad al bienestar del paciente como un ser humano integral					

Anexo C. Validez de los Instrumentos

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y nombres del experto: Medina Salgado Antonio Bartolomé
- b. Grado Académico: Doctor en Administración
- c. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad Nacional Federico Villarreal
- d. Autor del instrumento: Herrera Valenzuela Frank Luis
- e. Nombre del instrumento: Cuestionario 1: Modernización de Procesos Administrativos.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%- 50%	Bueno 51%- 70%	Muy Bueno 71%- 80%	Excelente 81%- 100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					X
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					X
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					X
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					X
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					X

6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					X
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					X
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					X
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					X
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE APLICACIÓN


Firma del Experto:

DNI: 40828079

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y nombres del experto: Medina Salgado, Antonio Bartolomé
- b. Grado Académico: Doctor en Administración
- c. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Nacional Federico Villarreal
- d. Autor del instrumento: Herrera Valenzuela Frank Luis
- e. Nombre del instrumento: Cuestionario 2: Satisfacción de Pacientes.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					X
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					X
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					X
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					X
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de					X

		respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					X
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					X
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					X
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					X
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE APLICACION



Firma del Experto:

DNI: 40828079

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y nombres del experto: Palomino Nieto, Edgardo
- b. Grado Académico: Doctor en Administración
- c. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Nacional Federico Villarreal
- d. Autor del instrumento: Herrera Valenzuela Frank Luis
- e. Nombre del instrumento: Cuestionario 1: Modernización de Procesos Administrativos.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					X
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					X
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					X
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					X
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los				X	

		sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				X	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					X
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					X
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE


 Firma del Experto:
 07414712
 Edgardo Polanco Llorente

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y nombres del experto: Palomino Nieto, Edgardo
- b. Grado Académico: Doctor en Administración
- c. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Nacional Federico Villarreal
- d. Autor del instrumento: Herrera Valenzuela Frank Luis
- e. Nombre del instrumento: Cuestionario 2: Satisfacción de Pacientes.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					X
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					X
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					X
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					X
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los					X

		sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				X	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					X
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					X
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE


 Firma del Experto:
 OPA/14762
 Edgardo Polanco Lloredo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y nombres del experto: Aguirre Castro, Carmen Judith
- b. Grado Académico: Doctor en Administración
- c. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Nacional Federico Villarreal
- d. Autor del instrumento: Herrera Valenzuela Frank Luis
- e. Nombre del instrumento: Cuestionario 1: Modernización de Procesos Administrativos.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.				X	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.				X	
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				X	
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los				X	

		sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.			X		
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.			X		
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación			X		
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.			X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 72%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE


 Firma del Experto:
 DNI: 23917134
 Carmen Aguirre Castro.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y nombres del experto: Aguirre Castro, Carmen Judith
- b. Grado Académico: Doctor en Administración
- c. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Nacional Federico Villarreal
- d. Autor del instrumento: Herrera Valenzuela Frank Luis
- e. Nombre del instrumento: Cuestionario 2: Satisfacción de Pacientes.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%- 20%	Regular 21%- 50%	Bueno 51%- 70%	Muy Bueno 71%- 80%	Excelente 81%- 100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.				X	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.				X	
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				X	
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de				X	

		respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				X	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				X	
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación				X	
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.				X	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


 Firma del Experto:
 DNI: 23917134
 Carmen Aguirre Castro.