



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de Gobierno Electrónico para el desempeño laboral en el
área de bienes estratégicos de una institución de salud,
Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Paredes Silupu, Luis Alberto (orcid.org/0000-0003-1523-2122)

ASESORES:

Dr. Fernandez Cueva, Amado (orcid.org/0000-0002-5307-3583)

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo (orcid.org/0000-0002-5224-4854)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mi esposa Vilma, por su constante apoyo y a mis hijos: Luis Alberto y Ana Claudia, porque tomar parte de su tiempo valioso y poder demostrarles que todo esfuerzo tiene un fin.

Luis Alberto

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y su excelente plana docente por darme la oportunidad, de seguir mis estudios de doctorado en Gestión Pública, y de esta manera poder desarrollarme profesionalmente, y poder de esta manera contribuir junto a los trabajadores de la Oficina de Bienes Estratégicos a brindar una atención eficiente a los asegurados que acuden a diario a los establecimientos de EsSalud, la misma que redundará ampliamente en mi desarrollo personal y productivo.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	45
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados Variable de Desempeño Laboral.....	23
Tabla 2.	Resultados de la Dimensión Productividad.....	23
Tabla 3.	Resultados de la Dimensión Habilidades.....	24
Tabla 4.	Resultados de la Dimensión Motivación.....	24
Tabla 5.	Resultados de la Variable Gobierno Electrónico.....	25
Tabla 6.	Resultados de la Dimensión Presencia.....	25
Tabla 7.	Resultados de la Dimensión Información.....	26
Tabla 8.	Resultados de la Dimensión Productividad.....	26
Tabla 9.	Constructos teóricos que sirven de base al modelo de gobierno electrónico.....	27
Tabla 10.	Talleres planificados de respuesta a las necesidades.....	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1.	Modelo de Gobierno Electrónico y desempeño laboral en el área de bienes estratégicos de una institución de salud, Lambayeque	44
-----------	--	----

RESUMEN

La investigación estuvo relacionada con la implementación del gobierno electrónico en el desempeño laboral en el área de bienes estratégicos de un establecimiento de salud de Lambayeque; por cuanto el objetivo general fue proponer un Modelo de Gobierno Electrónico que permita mejorarlo. El estudio se realizó desde el enfoque cuantitativo con diseño proyectivo trabajándose con una muestra no probabilística de 13 colaboradores, quienes participaron en dos encuestas como instrumentos, una para el desempeño laboral y otra para el gobierno electrónico. Los resultados del diagnóstico mostraron que el desempeño laboral se encuentra en su mayoría en las escalas baja y media evidenciando dificultades en los colaboradores; en tanto que, en gobierno electrónico la mayoría se encuentra en el nivel medio, requiriendo una propuesta acorde a la variable. En las conclusiones se indica que el modelo de Gobierno Electrónico tuvo como base a las teorías gestión pública, nueva administración, conectivismo y construccionismo; organizándose en dos modalidades de atención presencial y virtual, considerando los principios de eficacia y eficiencia, simplificación administrativa, la productividad en el puesto, el desarrollo de habilidades, la alta motivación y el desarrollo profesional; dirigido a alcanzar un alto desempeño en los colaboradores y obtener ciudadanos satisfechos.

Palabras Clave: Gobierno electrónico, desempeño laboral, bienes estratégicos.

ABSTRACT

The research was related to the implementation of electronic government in job performance in the area of strategic assets of a health establishment in Lambayeque; since the general objective was to propose a Model of Electronic Government that allows to improve it. The study was carried out from the quantitative approach with a projective design, working with a non-probabilistic sample of 13 employees, who participated in two surveys as instruments, one for job performance and the other for electronic government. The results of the diagnosis showed that the work performance is found mostly in the low and medium scales, evidencing difficulties in the collaborators; while, in electronic government, the majority is at the medium level, requiring a proposal according to the variable. The conclusions indicate that the Electronic Government model was based on the theories of public management, new administration, connectivism and constructionism; organizing itself in two modalities of face-to-face and virtual care, considering the principles of effectiveness and efficiency, administrative simplification, productivity in the position, skills development, high motivation and professional development; aimed at achieving high performance in employees and obtaining satisfied citizens.

Keywords: Electronic government, job performance, strategic assets.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ CUEVA AMADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE BIENES ESTRATÉGICOS DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD, LAMBAYEQUE", cuyo autor es PAREDES SILUPU LUIS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ CUEVA AMADO DNI: 28110795 ORCID: 0000-0002-5307-3583	Firmado electrónicamente por: FCUEVAA el 05-08- 2023 11:23:58

Código documento Trilce: TRI - 0630055