



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad
distrital de la región de Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Gallo Toro, Estephanny (orcid.org/0000-0002-3680-6562)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación dedico a mi divino Dios, por ser mi guía y darme la fortaleza día a día para culminar este proyecto. A mis padres, por ser mi motivo e impulso para seguir creciendo profesionalmente, a mi madre por ser mi fortaleza y convertirse en mi soporte en momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes que han sido influyentes con sus lecciones y experiencias académicas, y quienes me brindaron los conocimientos necesarios para guiar mi horizonte profesional, encaminada al amor y respeto por mi profesión y el arte de la Gestión Pública.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS	19
V.DISCUSIÓN.....	30
VI.CONCLUSIONES	38
VII.RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución empleados en la municipalidad distrital de Pomalca.....	15
Tabla 2:Nivel de la dimensión gobierno electrónico externo	19
Tabla 3: Nivel de la dimensión gobierno electrónico interno	20
Tabla 4: Nivel de la dimensión gobierno electrónico relacional	20
Tabla 5:Nivel de la dimensión gobierno electrónico promocional.....	21
Tabla 6: Nivel de la dimensión eficacia laboral.....	21
Tabla 7:Nivel de eficiencia laboral.....	22
Tabla 8:Nivel de calidad laboral	22
Tabla 9:Nivel de economía laboral.....	23
Tabla 10:Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	24
Tabla 11:Correlación:Gobierno electrónico externo y Desempeño Laboral	25
Tabla 12: Correlación:Gobierno electrónico interno y Desempeño Laboral	27
Tabla 13:Correlación:Gobierno electrónico relacional y Desempeño Laboral.....	28
Tabla 14:Correlación:Gobierno electrónico promoc. y Desempeño Laboral	29
Tabla 15:Correlación: Gobierno electrónico y desempeño laboral.....	29

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la variable gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque. El tipo de investigación que se utilizó es básico, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional. Consignando una población de 120 trabajadores administrativos, de condición nombrados y contratados. Así mismo, la muestra lo conformaron 80 empleados, utilizando como técnica la encuesta y de instrumento 2 cuestionarios, desarrollados uno por cada variable, aplicando la escala tipo Likert.

Como resultados de la correlación entre la dimensión gobierno electrónico externo y la variable desempeño laboral, dio un nivel de significancia de 0,000. Así mismo, en la correlación de la dimensión gobierno electrónico interno y desempeño laboral, el resultado fue un nivel de significancia de 0,001. En la tercera dimensión, gobierno electrónico relacional y desempeño laboral, se obtuvo una significancia de 0,003 y finalmente en gobierno electrónico promocional y desempeño laboral un 0.000. Se concluye que, si hay correlación y se rechaza la Hipótesis nula, demostrando que existe correlación entre la variable gobierno electrónico y desempeño laboral, con una correlación positiva baja.

Palabras clave: Gobierno electrónico, desempeño laboral, calidad laboral.

ABSTRACT

The objective of this research work is to analyze the relationship between the electronic government variable and the work performance of workers in a district municipality in the Lambayeque region. The type of research used is basic, non-experimental design, descriptive, correlational. Considering a population of 120 administrative workers, named and contracted. Likewise, the sample was made up of 80 employees, using the survey as a technique and 2 questionnaires as an instrument, developed one for each variable, applying the Likert-type scale.

As a result of the correlation between the external electronic government dimension and the job performance variable, it gave a significance level of 0.000. Likewise, in the correlation of the internal electronic government dimension and job performance, the result was a significance level of 0.001. In the third dimension, relational electronic government and work performance, a significance of 0.003 was obtained and finally in promotional electronic government and work performance a significance of 0.000. It is concluded that there is a correlation and the Null Hypothesis is rejected, showing that there is a correlation between the variable electronic government and job performance, with a low positive correlation.

Keywords: Electronic government, job performance, job quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las altas direcciones de las entidades privadas como estatales se han adaptado a un mundo en constante cambio; el desempeño laboral y los modelos de gestión permiten determinar habilidades de acuerdo al contexto mundial en el que se vive (Ramírez, 2018).

En las últimas décadas, la administración pública ha ido mejorando el avance de la tecnología, acoplándose a la era globalizada. Es así que, en los países desarrollados de Latinoamérica, los gobiernos electrónicos se proponen mejorar sus servicios a través de un proceso de adaptación para el desarrollo de la información y comunicación con la ciudadanía, como una manera innovadora y bastante necesaria para realizar una mejor entrega de servicio, tramites, pago de impuestos entre otras características que se pudiera observar, impulsando a un cambio en la sociedad (Dieguez & Sánchez, 2018).

La tecnología digital está a la vanguardia del desarrollo y brinda a los países oportunidades únicas para acelerar el crecimiento económico y conectar a los ciudadanos con los servicios y el empleo. La experiencia que sufrió el mundo con la COVID-19, ha dejado evidencia que las tecnologías digitales mantienen en conexión a las personas, empresas y gobiernos. Sin embargo, a fines de 2021, casi 3000 millones de personas no se conectaba a la Internet, la brecha de uso continúa siendo un desafío. Cerca de la mitad (43 %) de la población mundial no utiliza un servicio de internet móvil, a pesar de vivir en zonas con cobertura de banda ancha móvil (Banco Mundial, 2021).

En el Perú, el gobierno electrónico se hizo presente en el año 2000, exactamente en el Régimen provisional del Dr. Valentín Paniagua, donde se realizó el congreso Portal Peruano, el cual estuvo a cargo de la Presidencia del Consejo de ministros (PCM), en aquellos tiempos el internet era limitado y exclusivo para procedimientos gubernamentales o estatales de cualquier entidad del estado. En el año 2001 las redes se distribuyeron para toda la población conectando a la ciudadanía con los medios digitales (PCM, 2018).

El Gobierno electrónico a nivel de la región de Lambayeque, no es ajeno a esta problemática globalizada, ya que no cuenta con un sistema electrónico idóneo para

brindar un servicio eficaz a los ciudadanos del distrito. Cabe señalar que, los servicios que brinda es de un nivel bajo, el sistema electrónico no está acorde a las necesidades que requiere la población. Las plataformas digitales en su mayoría se encuentran desactualizadas, lo que genera limitaciones para acciones sencillas como el seguimiento respectivo a los trámites en línea. Por lo que, el ciudadano no tiene confianza para su uso. Si bien se ha intentado mejorar en los servicios la calidad y eficacia que se brindan, aún no se direccionan los criterios nacionales de Gobierno electrónico, el mismo que permita una mejora visible en las gestiones distritales, que se vea reflejada en la satisfacción, confianza y participación de los ciudadanos.

En virtud de lo expuesto anteriormente, el problema general se plantea de la siguiente manera; ¿Existe relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región Lambayeque? y como problemas específicos: ¿Existe relación significativa entre la dimensión del gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque?, ¿Existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque?, ¿Existe relación entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque?, ¿Existe relación entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque?

A nivel investigativo, el presente trabajo se justifica por que busca definir la relación que existente entre las variables, con los resultados obtenidos se generarán conclusiones y las recomendaciones respectivas para la mejora de la problemática de la institución objeto de investigación. A nivel social se justifica porque se tendrá mejoría factible de las variables, de acuerdo a la medida que la institución implemente las recomendaciones, la justificación teórica plantea generar un aporte relevante con los resultados obtenidos para futuras investigaciones relacionadas con las variables estudiadas, se examinó diferentes fuentes verídicas, información acerca de los lineamientos, con el uso de citas con las cuales se busca contrastar las hipótesis con la finalidad de establecer una correlación entre el desempeño y

el gobierno digital, determinando el impacto en el estado. Buscando la prevención, mejora, identificación y colaboración por parte de las instituciones. El objetivo general de la investigación es: Analizar la relación entre la variable gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la dimensión del gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque. Determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque, determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque y determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Siguiendo la línea propuesta de investigación la hipótesis general es: Si existe relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de la región de Lambayeque y las hipótesis específicas son: Si existe relación significativa entre la dimensión del gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque. Si existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque. Si existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque y finalmente, si existe relación entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos realizados previamente referente al contexto internacional sobre la variable gobierno electrónico tenemos a Bremero (2017) quien realizó un trabajo para entender la asociación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los docentes de universidades públicas de Ecuador. No experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y exploratorio. La muestra fue de 146 docentes, utilizó la encuesta. En los resultados se observó un porcentaje de 77.9% para el gobierno electrónico. Una correlación de Pearson de 0,882, siendo una correlación alta y positiva, con $P= 0.001$, por lo que concluye detallando que las variables son dependientes. Esta tesis es relevante por que corrobora la dependencia de las variables de manera positiva, que indica que si hay mejora de una afecta a la otra. Así mismo Kofi (2019), en su estudio exploró la relación del gobierno electrónico y el desempeño laboral e integrarlo a una propuesta de aceptación tecnológica (TAM). Se observa en los resultados que el desempeño laboral y el gobierno electrónico eran significativos. En los resultados podemos observar que un 85.5% de personas piensan que el grado de implementación es en un nivel medio, mientras que el 77.1% de trabajadores designan un desempeño laboral de grado medio, mientras el 2% lo describe como nivel bajo. Se concluye indicando que las implicaciones del gobierno electrónico se relacionan con el desempeño laboral. Se toma en cuenta la relación de las variables, pero, lo que se aprecia en la tesis es que nadie indica que existe un nivel alto en el gobierno electrónico. También Esam y Reham (2017) realizaron una investigación de tipo correlacional con 400 encuestados en varias organizaciones públicas en Egipto, para investigar la relación del gobierno electrónico implementado y el comportamiento laboral. El estudio también buscó determinar las diferencias entre las respuestas de los empleados a la implementación del nuevo sistema basado en variables demográficas, el puesto de trabajo y el nivel de experiencia. Los resultados revelan el miedo al aumento de la carga de trabajo afectan significativamente a todas las variables dependientes, mientras que los sentimientos de inseguridad no afectan significativamente la eficiencia. Concluyen que la resistencia a la tecnología moderna y el miedo a la incapacidad de implementar cambios no tienen efectos significativos en las variables dependientes.

Esta investigación es de relevancia, porque permite conocer el factor temor a la capacitación y modernización por parte de ellos empleados al uso del gobierno electrónico, y eso no se da en una entidad pública sino en muchas. Hasan y Badariah (2019) determinaron la relación entre el gobierno electrónico y los empleados de las universidades públicas de Pakistán. Se recogieron un total de 396 respuestas válidas mediante la técnica de muestreo aleatorio simple de los empleados de las universidades públicas y se evaluaron las respuestas con el SEM. Los resultados muestran que la confianza y sus antecedentes (vínculo económico, vínculo social y vínculo estructural), los antecedentes y actitudes (expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo), las normas establecidas (influencia de los medios de comunicación, influencia familiar). Así mismo, se concluyó que el riesgo que se percibió y la condición facilitadora tienen una influencia insignificante en las variables. Igual relevancia presentó esta investigación para nuestro trabajo, porque aparte de la autoconfianza de los empleados también participan diversos vínculos y normas para el desarrollo del gobierno electrónico.

A nivel nacional, Gálvez (2021) se propuso determinar la relación del gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash. La investigación fue cuantitativa, transversal, correlacional y no experimental. La muestra fueron 65 servidores, en donde se empleó los instrumentos como cuestionarios, con 16 apartados de gobierno electrónico y 30 de desempeño. Se utilizó la prueba "Rho de Spearman", donde se obtuvo un valor ($r = 0.808$) y ($p = 0.000$) de significancia, siendo menor a 0.05. Donde se concluyó la correlación del desempeño y gobierno electrónico. Se considera relevante los resultados de esta investigación por que expresa también el grado alto de correlación entre las variables.

También Molina (2022) en su investigación se propuso determinar la relación del gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Tamburco. De enfoque cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental. La muestra fueron 55 empleados, donde se utilizó el cuestionario como instrumento. Los resultados que se obtuvieron presentaron un $Rho=0.434$, y un $P= 0.001$. Se concluyó que existe una relación entre el desempeño y el gobierno electrónico. El autor da a conocer la existencia de la poca identificación de los empleados en el uso del gobierno electrónico.

En la investigación realizada por Calle (2021) para conocer la correlación del Gobierno digital y desempeño laboral en un hospital de EsSalud en Trujillo utilizó un enfoque no experimental, cuantitativo, correlacional, transversal y casual, la muestra fueron 700 personas, 245 empleados. Se empezó utilizando de instrumento dos encuestas cada una según la escala de Likert. En los resultados podemos observar que un 95.5% de personas piensan que el grado de implementación es entre medio y alto, mientras un que el 75.9% de trabajadores designan un desempeño laboral de grado alto, mientras el 2% lo describe como grado bajo, mientras un 26.9% tiene un grado de influencia medio y un 2% solo un grado bajo. Por lo que se concluyó que el gobierno digital influye en el desempeño relacionando esta afirmación con el coeficiente de tau $\tau_b = ,389$. La relevancia de este trabajo es que presenta un alto porcentaje de preparación de los empleados en lo que respecta a gobierno electrónico.

También Huancas (2020) en su trabajo de investigación se propuso en nivel de asociación entre la variable gobierno electrónico y gestión administrativa financiera en una institución. Su investigación fue cuantitativo, correlacional, no experimental, utilizando una muestra de 52 empleados públicos y el instrumento utilizado para recoger los datos fue un cuestionario con escala ordinal. Como resultado obtuvo que el 71.3% de la muestra expresan un nivel medio de gobierno electrónico y el 62% indica un nivel medio de gestión administrativa financiera, Así mismo se tuvo un $Rho=0.737$. Se concluye que existe una fuerte relación entre las variables en estudio. Esta investigación es relevante para nuestro trabajo por que fortalece la dependencia de las variables en estudio.

Así mismo, Infante (2021) determinó la relación del gobierno electrónico con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima. La investigación fue básica, correlacional, transversal y no experimental. De muestra se utilizó 48 empleados. Resultado, al utilizar la prueba de rho de Spearman se tuvo un $p=000$ y $Rho= 0.882$ interpretándose como una correlación significativa alta. Se concluye afirmando que se cumple la hipótesis alterna, es decir, el Gobierno electrónico tiene relación significativa alta con la gestión de la procuraduría Pública de la RENIEC-Lima. Este estudio en su evidencia no brinda el conocimiento de los empleados en el uso del gobierno electrónico, expresando la motivación por las capacitaciones para brindar un buen servicio.

Como afirma Valdez (2018) sobre su investigación para determinar la relación de la gestión pública y el desempeño laboral. Realizó una investigación correlacional, no experimental y de corte transversal. Se utilizó de población 616 trabajadores y de muestra a 83. La encuesta fue la técnica y como instrumento un cuestionario usando el coeficiente Alfa de Cronbach. Se encontró un $r_s = 0,591$ con $p = 0,000$ de significación bilateral menor al parámetro de error de 0,01 negando la hipótesis nula y aceptando la de investigación. Concluyendo que existe una fuerte relación entre la variable 1 y la variable 2.

Como también lo expresa Medina (2018) al realizar su investigación cuantitativa no experimental y correlacional para determinar la relación entre el Gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Santa. La muestra fue de 80 empleados y 30 oficinistas. El instrumento que fue utilizado fue la encuesta y el cuestionario, contenido de 46 apartados y 2 variables, entre desempeño y gobierno electrónico. Se calculó el Alfa de Cronbach, con lo que se concluyó que existe una relación ($r = 0.705$; sig. = 0.000), demostrando la correlación de las variables, negando la hipótesis nula y validando la de investigación. La relevancia de esta investigación está en la obtención de información, tanto de los empleados como de los oficinistas y que también los resultados indican la dependencia de las variables.

Méndez (2018) en su trabajo se planteó como objetivo analizar la relación que existe entre el gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo. Su estudio fue correlacional, descriptivo, no experimental y cuantitativo. Fue utilizada una población de 52 empleados judiciales de la institución anteriormente mencionada. Se empleó encuestas virtuales anónimas basadas en la escala tipo Likert. Se concluyó que la relación entre las variables es baja positiva con una significancia menor a 0,05 ($p = 0,003$), donde se observó que estas cumplieron con una relación directamente proporcional.

También Silva (2021) se propuso como objetivo en su investigación determinar la relación entre gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria. El estudio fue no experimental, descriptivo, cuantitativo, correlacional y transaccional. La muestra fueron 35 empleados, El instrumento fue un cuestionario y la técnica la encuesta. Los resultados dieron una

aceptación del 63 y 69% para la transparencia y el gobierno electrónico respectivamente. Su correlación fue media positiva con 0.542, de una significancia del 0.01. Se concluyó que existe una relación directa entre el portal institucional y la ley de transparencia. Estas investigaciones son relevantes porque se trabajó con muestras de empleos de juzgados civiles y de una municipalidad expresando que ambas variables son directamente proporcionales.

De igual manera Baca (2020) en su investigación explicativa, cuantitativa, aplicada, no experimental y correlacional planteó realizar un análisis de la incidencia del gobierno electrónico y recaudación tributaria en una municipalidad provincial en Lambayeque. La muestra fueron 36 trabajadores municipales, seleccionados de forma probabilística. El método fue la encuesta, junto con tres instrumentos para una respectiva variable certificada por el Alfa de Cronbach. Los resultados demostraron que las variables de recaudación tributaria y gobierno electrónico influyen en el servicio de la municipalidad provincial. Los resultados del método de regresión logística multinomial de orden 0 con significancia del 0.000 indicaron un valor de 0.699, que significó una positiva correlación. Además, se concluyó que, gracias al método de Chi Cuadrado, el cual resultó con 131,669, y al pseudo R cuadrado, con un Nagelkerke de 0,966, indicó con un 96.6% la existente variabilidad del modelo. Esta investigación es relevante por la gran aceptación de los empleados de la municipalidad provincial de Chiclayo por el gobierno electrónico.

Al hablar del gobierno electrónico tomemos en cuenta que emplea métodos tecnológicos dirigidos a informar y comunicar todo tipo de servicios gubernamentales, sin tener demasiadas limitaciones o ser demasiado complejo. Se logra una facilidad debido a la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral, los precedentes y el costo asignado a esta tarea, buscando crear una red flexible, eficiente, transparente y ágil (Naser y Concha , 2013). Es de gran importancia en el desarrollo de la población ya que incentiva una pronta alfabetización digital y una adaptación a las técnicas de TICs. Estas ventajas otorgan beneficios para los pobladores, mejorando la realización de sus tareas, lo cual crearía y fortalecería las relaciones entre la población y el gobierno. Siendo estas ventajas mejora de relación entre gobierno y pobladores, activa participación de los ciudadanos, menos corrupción, mejor responsabilidad del gobierno en

presupuestos, tramites, egresos, entre otras. Sin embargo, podemos encontrar desventajas como la inactividad que se tiene al alejarse de la red, afectando directamente lugares sin internet. Por lo que en el momento que se implemente este tipo de estructuras con tecnología los sistemas gubernamentales cambiarán y se convertirán en administraciones modernas (Aguilera, 2018).

Asimismo, el uso de una nueva tecnología traerá participación social, de esta manera, el gobierno podrá implementar nuevas políticas, medidas o mejoras dentro de la agencia para beneficiar a los usuarios de la sociedad, facilitando los procesos con el apoyo de la tecnología, se simplificarán los trámites y la información será transparente. Los elementos que cubre el gobierno electrónico con alcances multidimensionales son los siguientes: 1. TIC, 2. relación entre los actores públicos y privados, 3. Servicios brindados, 4. Modernizado y optimizado y finalmente gobernanza. Así mismo el gobierno electrónico se enfoca en diversas teorías, la primera centrada en la gobernabilidad democrática, es por ello que se planteó que la gestión pública debe enfocarse en servir a las personas, por lo que el mecanismo de producir servicios y bienes en el país debe estar enmarcado en la calidad de los resultados que la población espera y las herramientas de interacción con el Estado, de las cuales la tecnología, especialmente la Internet, es el principal instrumento para ello. De la misma manera, Sánchez & García (2017) indican que el gobierno electrónico se basa en las Tics, comprometiendo los vínculos de la persona, la organización y las instituciones gubernamentales.

Luego encontramos a la relación directa al establecer comunicaciones entre gobierno y ciudadano. La transacción es la tercera fase que podemos encontrar, se procede a empezar y seguir cualquier trámite en cuestión, sin tener que recurrir a la presencialidad. Por último, encontramos a la transformación, la cual es la más complicada debido a que se comienza a adaptar tecnología a todas las organizaciones a nivel nacional. Los procesos son independientes ya que cada uno recorre diferentes objetivos, tomando en cuenta que en los últimos años estos recursos tecnológicos han ayudado a generar cambios en la vida de la población y el gobierno, mejorando a administración de cada uno (Urquiza & Suárez , 2011).

El gobierno electrónico cuenta con cuatro dimensiones: El gobierno electrónico externo, el cual presenta los aspectos que se encuentran en relación con los

ciudadanos, esto se realizan por los medios de comunicación mediante los TIC. Entre todos estos medios resalta el uso de páginas web, las cuales son más atractivas y los cuales hacen llegar la información de mejor manera. Se clasifican en tres, siendo preguntas relacionadas con la vida cotidiana, todo lo que se administra a distancia y preguntas relacionadas con la política administrativa, todo esto con el objetivo de relacionar a los ciudadanos y el gobierno.

El gobierno electrónico interno, aquel donde se utiliza y emplea de forma eficiente los TIC, con la finalidad de realizar un cambio de modernización y habituación para la población. Basándonos que estas son solo herramientas repensadas de formar tecnológicas y que el cambio real se determina en su modo de uso, y empleando estrategias y finalidades correctas. Sin embargo, no es suficiente con solo otorgar computadoras o una plataforma, se debe tener en cuenta la necesidad de la ciudadanía, los cuales deben ser motivados y formados en culturas administrativas dirigidas por el gobierno. Así mismo, la tercera dimensión lo conformaría el gobierno electrónico relacional, quien genera redes de comercialización de los recursos de distintas compañías de los diferentes entornos en los que se encuentra, con lo cual optimiza métodos y servicios a futuro. Siendo que esta dimensión es una integradora de las demás relacionando organizaciones sociales y gubernamentales. Finalmente, el gobierno electrónico promocional, quien al ser tan específico el aspecto público, se observa una 4ta magnitud la cual se debe tener en consideración, siendo esta la dimensión de la promoción la cual se enfoca en la cultura y las estructuras, buscando fortalecer los vínculos. Esta magnitud divide los enfoques, el primer enfoque radica en la promoción la cual describe actuaciones por parte de las cohesiones sociales de la población y el otro al crear nuevos aspectos de desafíos encontrados en los TIC.

En relación a la segunda variable, evaluación del desempeño laboral, Carlos (2020) expresa que el desempeño laboral también llamado rendimiento son herramientas utilizadas por las organizaciones para evaluar, detectar necesidades el talento entre sus empleados. La importancia de la evaluación del desempeño es identificar y desarrollar sus competencias, así mismo, la mejora del desarrollo del personal y comunicación en la empresa, al darle posibilidades de una constante formación y establecimiento. Los retos actuales de las organizaciones están enfocados en el desempeño laboral de sus empleados. En este desafío se busca

como alinear de una manera satisfactoria los desempeños individuales con los desempeños estratégicos de las organizaciones (Cuesta, 2020). El desempeño de los trabajadores es administrado por cualquier compañía, tomando en cuenta pruebas, pautas o perspectivas definidas, con lo cual logra las finalidades de la empresa. Sin embargo, la influencia del desempeño radica en las aspiraciones del mismo empleado al momento de realizar sus labores y buscar sus metas. Con lo que podemos relacionar el desempeño con las capacidades intelectuales y habilidades de cada empleado para ayudar a la empresa a lograr sus objetivos. Determinando que cada acción tomada por la empresa influye en los trabajadores y su comportamiento, obteniendo la variable entorno y dominio. Por lo que concluimos que el desempeño se mide con una naturaleza conductual, la cual se puede medir y observar, tanto objetiva y cuantitativamente (Peiró, 2020).

Esta variable emplea distintas dimensiones tales como la eficacia laboral, la misma que es descrita como la relación de la ganancia y los egresos, definidos por los bienes y los ingresos que posee la empresa. También la eficacia se mide según las metas que se buscan, buscar que grado se necesita para lograrlo. Todas las empresas buscan que sus trabajadores realicen sus puestos con eficacia beneficiando así a la empresa. Sin embargo, no solo es exigir, es buscar criterios con los cuales se logre, como: Auto gerencia, abreviación, autoincentivo, suficiencia, fortuna, obligatoriedad, entre otros (Gelade y Gilbert, 2003). Así mismo, como segunda dimensión, la eficiencia laboral, representa la relación que se obtiene entre las capacidades de generar y del productor en recibir, lo cual se ve mayormente en una reducción de los bienes. Su correcta utilización es la eficiencia que se determina según los medios de producción que tiene la empresa. Empleando la fórmula $\text{Eficiencia} = \text{Resultados} / \text{Insumos a utilizar}$ (Chiavenato, 2016). Del mismo modo la calidad Laboral, es un indicador empleado por las compañías para poder generar una motivación en el lugar de trabajo y mejorar la calidad, creando trabajadores innovadores, productivos y creativos, evitando la rotación de los empleados, con lo que la producción aumenta (Palasi, 2016).

Al tener una buena calidad laboral las acciones aumentan su rapidez y efectividad, tomando en cuenta aspectos como oportunidad, precisión, comodidad, accesibilidad, entre otros. Por lo que se le atribuye una gran relevancia a los empleados debido a que participan en la mayoría de procesos, además la calidad

laboral mejora sus situaciones labores, como: mitigar la discriminación, los maltratos, reconocimientos por el esfuerzo, salud, buen salario, etc. También podemos observar mejorías en las condiciones, tales como el alimento, reglamento, movilidad o estética, actividades deportivas o culturales. Basándose en la atención, satisfacción y responsabilidad (Baltera y Diaz, 2017). Finalmente, la economía laboral, tiene como objetivo de establecer y generar los bienes monetarios en las organizaciones interinstitucionales. Logrando el autofinanciamiento, cobros de los préstamos o gestión de los presupuestos económicos, además se les presta atención a los aspectos de éxito, intrepidez, remuneraciones o el empleo en sí, empleando un enfoque económico, lo cual logra obtener una mejor calidad, teniendo en cuenta la relación de costos y ganancias. Por lo que definimos a la posición económica como razón o intención que tienen las empresas para adaptarse.

Según el autor sus características serán específicas según los aspectos de desempleo, nivel salarial, calidad, productividad, entre otros. Utilizando indicadores como recursos, distribución o presupuesto (Baltera y Diaz, 2017). El desempeño laboral presenta la siguiente importancia (Mckenna, 2000): Una empresa recae en el éxito principalmente por sus empleados, ellos son sus activos de mayor importancia, es importante para el éxito de una empresa la ética, comunicación, las habilidades de cada empleado en sus diversos niveles, un indicador que permite conocer si el área de recursos humanos está haciendo su trabajo es cuando existe un alto nivel de desempeño laboral, un buen desempeño laboral acrecienta la imagen y reputación de la empresa, es también de importancia para los clientes potenciales y se proyecta a nuevos contratos. Los factores laborales se refieren a las condiciones organizacionales que afectan directamente el desempeño de los empleados.

Una situación se convierte en una serie de ambientes internos -personales- y externos que preceden y acompañan a una acción; el tiempo es un tiempo, momento específico; la acción es la realización de actividades específicas; las metas o resultados son el producto de una acción (Dessler, 2017). La importancia de la evaluación de desempeño, comprender si los empleados están cumpliendo con los objetivos relacionados con el trabajo, identifique las áreas que pueden necesitar mejoras y describa conjuntamente las acciones que permitan la mejora,

además de acordar planes de desarrollo e incentivos a medida que los empleados completan la misión de la empresa. Sin embargo, no todo se reduce a hechos subjetivos y meros debates informales, sino a un proceso sistemático y cíclico que proporciona estimaciones cuantitativas y cualitativas de la eficiencia de los trabajadores al realizar sus actividades y responsabilidades asignadas a la organización. Las evaluaciones de desempeño son una valiosa herramienta para gestionar el comportamiento de los gerentes de área, con el objetivo principal de medir el trabajo y los resultados de los trabajadores.

La revisión examina regularmente a los empleados y señala sus fortalezas y debilidades en sus actividades laborales. Incluso es posible combinarlo con el método Kaizen, De igual manera permite la eliminación de todas aquellas ineficiencias que se dieran en el sistema de producción, mejorando las actividades diarias con estos métodos. (Figueiras, 2021). El nivel de desempeño laboral, está relacionado con las responsabilidades de la administración pública asociadas al proceso de democratización, el cual está relacionado con el accionar del pueblo y ejercido por los funcionarios y por ende determina el nivel de actuación requerido frente a la administración pública (Matas, 2006). Todo empleado tiene conocimiento de su nivel de desempeño porque tiene la información necesaria.

En términos generales, en una organización, los empleados realizan ciertas funciones que generen una recompensa, compensación, seguridad y estatus, y los empleados responden al desempeño del trabajo y las tareas de manera recíproca (Chiavenato, 20016). Se establecieron tres niveles de desempeño laboral (Blanco y Di Vora, 2000): Bueno; este desempeño es la capacidad de responder con éxito a necesidades complejas o realizar actividades o tareas de acuerdo con los estándares de desempeños definidos por la organización o el departamento. Las competencias suelen incluir competencias técnicas, es decir, las habilidades requeridas para realizar las actividades que componen la función del puesto de acuerdo con de calidad de la empresa o la unidad productiva correspondiente (Diaz, 2005). Regular; Se desarrolla principalmente al inicio del desempeño de la tarea e incluye conocimiento y habilidad que permite avanzar en los ciclos laborales y sociales. Tradicionalmente, la aplicación de recursos, la resolución de problemas, la interacción con otros y el uso cada vez mayor de la tecnología de la información han sido habilidades esenciales para realizar el trabajo. Así, el desempeño de nivel

base son aquellas habilidades y comportamientos que explican el desempeño promedio, la satisfacción de funciones necesidades en el mundo del trabajo (Tobón, 2016), y malo; en este nivel no hay representatividad del trabajo, se sabe poco sobre él, por lo que siempre es improvisado, no planificado ni organizado, no se controla el proceso, excepto la evaluación de las actividades realizadas. Asimismo, estos empleados no colaboran con sus compañeros de trabajo ni con la organización, no tienen habilidades intuitivas, tienen pocas o insuficientes relaciones interpersonales, no se comunican con sus jefes o compañeros de trabajo, no colaboran en absoluto (Blanco y Di Vora, 2000).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

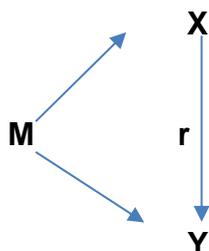
Presenta un estudio básico, dado que el estudio se centra en profundizar las teorías, además de enfocarse en aportar al conocimiento existente (Hernández & Baptista 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

Es un diseño no experimental, correlacional y transversal.

No experimental, en la investigación solo se tomaron las variables sin ser manipuladas basándose fundamentalmente en la observación (Supo, 2020)

La investigación presenta el siguiente esquema correlacional:



Dónde:

M: Empleados de una municipalidad distrital de la región de Lambayeque

X: Gobierno Electrónico

Y: Desempeño Laboral

R: Relación causal de las variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable 1. Gobierno electrónico

Variable 2. Desempeño laboral

3.2.2. Operacionalización de variables

Ver anexo 1

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Grupo de individuos con características similares. La población está constituida por el total de trabajadores que son 120. En calidad de nombrados y contratados

Tabla 1

Distribución de los empleados en la municipalidad distrital de Pomalca.

Empleados	Población		
	Hombres	Mujeres	Total
Unidad secretaria General	2	3	5
Área Tesorería	3	1	4
Área Recursos Humanos	3	4	7
Área Contabilidad	2	4	6
Unid. Administración Tributaria	6	11	17
Área Logística y Patrimonio	5	3	8
Depto. Desarrollo. Económico y Social	7	3	10
Depto. Servicio. Público y Seguridad Ciudadana	6	2	8
Departamento de Obras y Desarrollo Urbano	18	7	25
Depto. Desarrollo Turístico	3	4	7
Otros	6	17	23
TOTAL	61	59	120

Nota. Oficina de recursos humanos. Municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Criterios de inclusión

Se priorizó a personal nombrado y contratado, que se encuentran laborando al menos más de 3 meses en la municipalidad objeto de estudio.

Criterios de exclusión

Cabe indicar que, para esta investigación, no se ha considerado a empleador o trabajadores en modo de prueba o con contratos por culminar, dado que en su mayoría presentan contratos no mayores a 2 meses, quienes además tienen funciones fuera de las instalaciones de la Institución y manifestaron desconocer la realidad de la misma.

3.3.2. Muestra

Formada por un conjunto de personas con características similares (Andrade, et al., 2018). La muestra fue de 80 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

Se realizó un muestreo por conveniencia, dado que no todos los trabajadores cumplían con los perfiles y las modalidades de contrato dentro de la institución, se trabajó solo con 80 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta se utilizó como técnica, esta técnica permitió conocer las apreciaciones de los participantes de la muestra (Arias, 2016).

Instrumentos.

Es el material adecuado de manera física o virtual que se utiliza para la obtención de diversas opiniones de los participantes o muestra, y que consiste en responder a preguntas sobre la variable o problemática (Arias, 2016).

Para el caso, de la investigación se utilizó un cuestionario como instrumento el cual estuvo estructurado en base a una escala ordinal. Las preguntas fueron tipo Likert.

Validez

Los instrumentos se validaron a través de 3 expertos en el tema, quienes evaluaron los criterios y estructura del instrumento para su validación

Confiabilidad

La confiabilidad es el grado por se mide la consistencia de un instrumento con varios items y se realizó a través del Alfa de Cronbach, el cual nos sirvió para evaluar la magnitud de la correlación de los items de nuestro instrumento (Cronbach, 1951).

Con la finalidad de establecer si el instrumento ha de ser confiable, obteniendo para la variable gobierno electrónico un resultado de 0,913 y para la variable desempeño laboral un 0,903; lo que nos indica que ambas variables presentan una alta

confiabilidad.

3.5. Procedimientos

El procedimiento se inició presentando una solicitud a la municipalidad distrital de Pomalca, la misma que muy gentilmente respondió autorizando la aplicación del instrumento. Posteriormente, se aplicó los instrumentos de manera virtual, mediante un link de formulario de google (https://docs.google.com/forms/d/1fLAjdCy9baMDT5F2DCJG_CpvYPmez4dZDnvwMwRR9QQ/edit), uno por cada variable, ambos de escala tipo Likert, con el consentimiento de cada uno de los trabajadores de dicha institución. Se inició elaborando los instrumentos, los que fueron validados por los expertos.

Se realizó el análisis descriptivo e inferencial para encontrar la relación de las variables y presentados a través de tablas. Se utilizó la correlación de Spearman

.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados fueron procesados con el software SPSS y presentados en tablas. El análisis descriptivo permitió conocer los niveles de las diversas dimensiones y el análisis inferencial el nivel de correlación entre dimensiones y variables. Cada objetivo fue analizado para describir las variables

3.7. Aspectos éticos

Respeto hacia los participantes a quienes se les realizó el cuestionario, de modo tal que, se tomaron en cuenta todas las respuestas de los participantes.

Justicia. Los resultados que se obtuvieron estuvieron basados en la transparencia a fin de obtener un trabajo real

No maleficencia. No se intentó desprestigiar o dar una mala imagen a la institución.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Los resultados se abordaron desde los objetivos específicos. La variable gobierno electrónico consta de 4 dimensiones y la variable desempeño laboral también presenta 4 dimensiones.

Determinación de los Niveles de las Dimensiones

Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2

Nivel de la dimensión gobierno electrónico externo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	27,5
Regular	58	72,5
Total	80	100,0

Nota. Apreciamos en la tabla 2, el 72.5% de los trabajadores demostró tener un nivel regular de gobierno electrónico externo con respecto al gobierno electrónico, el 27,5% un gobierno electrónico externo caracterizado como malo. Según los resultados de la encuesta. Apreciamos que el mayor valor es 72.5%, ello expresa que el gobierno electrónico externo en la municipalidad distrital de la región de Lambayeque es regular, debido a la falta de implementación de las TICs, poco uso de la página web, información desactualizada, por lo que no se puede realizar trámites documentarios online.

En la dimensión gobierno electrónico interno de la variable gobierno electrónico se tuvo los siguientes resultados:

Tabla 3*Niveles de la dimensión gobierno electrónico interno*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	33,8
Regular	66.	66,3
Total	80	100,0

Nota. Apreciamos en la tabla 3, el 66.3% del personal demostró tener un nivel regular de gobierno electrónico interno con respecto al gobierno electrónico, el 33.8% un gobierno electrónico interno caracterizado como malo. La encuesta nos muestra resultados que el mayor valor es 66.3% el mismo que indica un nivel regular, expresando que el gobierno electrónico no cumple las expectativas de la población, esto indica que la gestión interna de la institución es un poco débil para la modernización tecnológica, además, no hay manejo permanente de las tics y los programas informáticos no son implementados para un óptimo trabajo.

Tabla 4*Nivel de la dimensión gobierno electrónico relacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	15,0
Malo	8	10,0
Regular	60	75,0
Total	80	100,0

Nota. Como se aprecia en la tabla 4, el 75% del personal demostró tener un nivel regular de gobierno electrónico relacional con respecto al gobierno electrónico, el 15% un gobierno electrónico relacional caracterizado como bueno y un 10% como malo. Dichos resultados evidencian que el mayor valor es 75% que expresa nivel regular, indicando que el gobierno electrónico relacional está en déficit en la institución, tomando en consideración la relación con otras instituciones para intercambiar recursos e información. Es decir, se considera regular la optimización de servicio y trabajos de la institución

En cuanto a la última dimensión gobierno electrónico promocional se obtuvo lo siguiente:

Tabla 5

Nivel de la dimensión gobierno electrónico promocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	13,8
Malo	12	15,0
Regular	57	71,3
Total	80	100,0

Nota. Como se aprecia en la tabla 5, el 71,3% del personal demostró tener un nivel regular de gobierno electrónico promocional con respecto al gobierno electrónico, el 13.8% un gobierno electrónico promocional caracterizado como bueno y un 15% como malo. La encuesta arroja resultados donde se aprecia en la en la tabla 5 que, el mayor valor es 71,3% y se ubica en un nivel regular, esto indica que el gobierno electrónico promocional de la municipalidad es aceptable, por el uso de la tecnología para promocionar la infraestructura, la cultura, la gestión, etc, para mayor información a la ciudadanía.

Determinación de los niveles del Desempeño Laboral:

El nivel de significancia de las dimensiones del desempeño laboral arrojó los siguientes resultados

Tabla 6

Nivel de la dimensión eficacia laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	2	2,5
Malo	4	5,0
Regular	74	92,5
Total	80	100,0

Nota. En la tabla 6, se observa que el 92.5% del personal administrativo de una

municipalidad distrital de la región Lambayeque, mostraron tener una eficacia laboral regular con respecto al desempeño laboral, el 5.0% una eficacia laboral señalada como mala y el 2.5% como bueno. Apreciamos en la tabla que el mayor valor es 92,5% en nivel regular, esto expresa que la eficacia laboral de la municipalidad es regular, porque los objetivos no están claros y la disposición del personal no es la adecuada.

Con respecto a la dimensión eficiencia laboral se tuvo el siguiente resultado:

Tabla 7

Nivel de eficiencia laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	2	2,5
Malo	4	5,0
Regular	74	92,5
Total	80	100,0

Nota. Se evidencia en la tabla 7 que el 97.5% del personal de una municipalidad distrital de la región Lambayeque, mostraron tener una eficiencia laboral regular con respecto al desempeño laboral y el 2.5% una eficiencia laboral señalada como mala. Apreciamos en la tabla que el mayor valor es 97,5% en nivel regular, indicando que la eficiencia laboral de la municipalidad aún puede presentar niveles de mejora, porque el rendimiento, la competitividad y el liderazgo no están del todo claras para el personal.

Tabla 8

Nivel de calidad laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	5,0
Regular	76	95,0
Total	80	100,0

Nota. Se evidencia en la tabla 8 que el 95% del personal de una municipalidad distrital de la región Lambayeque mostraron tener una calidad laboral regular con

respecto al desempeño laboral y el 5% una calidad laboral señalada como mala. Apreciamos en la tabla que el mayor valor es 95% y se ubica en nivel regular, esto indica que la calidad laboral de la municipalidad es regular, porque son pocos responsables y poco comprometidos.

En cuanto a la dimensión economía laboral:

Tabla 9

Nivel de economía laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	16,3
Regular	67	83,8
Total	80	100,0

Nota. Evidenciamos en la tabla 9 que el 83.8% de los trabajadores de una municipalidad distrital de la región Lambayeque mostraron tener una economía laboral regular con respecto al desempeño laboral y el 16.3% una economía laboral señalada como mala. Apreciamos en la tabla que el mayor valor es 83.8% en nivel regular, esto indicando que la economía laboral de la municipalidad es regular, porque la distribución de los bienes y medios no son del todo consecuentes a las necesidades en las diversas áreas de la institución, ni en el personal. Además, se percibe que el presupuesto no está siendo destinado acorde a la realidad de la institución municipal.

4.2. Análisis Inferencial

La aplicó la prueba de normalidad de gobierno electrónico y desempeño laboral, de igual manera se determinó el tipo de distribución de hipótesis:

H0: Las variables de estudio tienen una distribución normal

H1: Las variables de estudio no tienen una distribución normal

P Valor=0.05

Si $P < 0.05$ se rechaza H0.

Si $P > 0.05$ se acepta H0.

Tabla 10*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Gobierno electrónico	Desempeño laboral
N		80	80
Parámetros no normales	Media	60,54	59,25
	Desv. Desviación	11,287	6,423
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,111	,266
	Positivo	,079	,266
	Negativo	-,111	-,206
Estadístico de prueba		,111	,266
Sig. asintótica(bilateral)		,016 ^c	,000 ^c

Nota. Visto en los resultados que la significancia es menor a 0.05, en la variable gobierno electrónico $p= 0,016$ y en la variable desempeño laboral $p=0,00$ se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo que estos resultados nos indican una distribución no normal, por lo cual se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

En relación al OE1:

Prueba de hipótesis

Ho. No existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

H1. Existe relación entre la dimensión gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Tomamos los criterios de decisión a fin de determinar el nivel de significancia

P Valor=0.05

Si $P < 0.05$ se rechaza H0.

Si $P > 0.05$ se acepta H0.

Tabla 11*Correlación entre Gobierno electrónico externo y Desempeño Laboral*

			Gobierno Electrónico externo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRÓNICO EXTERNO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,230* ,000 80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,230* ,000 80	1,000 . 80

Nota. Al observar $p=000$, rechazamos la hipótesis H_0 , significando que si existe correlación entre la dimensión gobierno electrónico externo de la variable gobierno electrónico con la variable desempeño laboral, asimismo los valores de correlación de Rho de Spearman de 0.230 nos dice que la relación es directa baja, esto indica que mientras una variable aumenta la otra tiende a subir, mejorando el gobierno electrónico externo mejorará el desempeño laboral.

En relación al OE2;

Prueba de hipótesis

H_0 . No existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

H_1 . Existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Tomamos los criterios de decisión:

P Valor=0.05

Si $P < 0.05$ se rechaza H_0 .

Si $P > 0.05$ se acepta H_0 .

Tabla 12*Correlación entre Gobierno electrónico interno y Desempeño Laboral*

		Gobierno electrónico interno		
		Desempeño laboral		
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,146
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,146	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

Nota. El valor de Rho= 0.146 y un p= 0,001 indica que se rechaza hipótesis nula Ho y aceptamos la hipótesis H1. Demostrando una correlación positiva muy baja.

En relación al OE3;

Prueba de hipótesis

Ho. No existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

H1. Existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Tomamos los criterios de decisión:

P Valor=0.05

Si $P < 0.05$ se rechaza H0.

Si $P > 0.05$ se acepta H0.

Tabla 13*Correlación entre Gobierno electrónico relacional y Desempeño Laboral*

			Gobierno Electrónico Relacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico Relacional	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

Nota. Se observa un Rho= 0,003 y se rechaza la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis H_1 . También presenta un $p= 0.330$ indicando que es una correlación positiva baja.

En relación al OE4;

Prueba de hipótesis

H_0 . No existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

H_1 . Existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

P Valor=0.05

Si $P < 0.05$ se rechaza H_0 .

Si $P > 0.05$ se acepta H_0 .

Tabla 14*Correlación entre Gobierno electrónico promocional y Desempeño Laboral*

			Gobierno Electrónico Promocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico Promocional	Coeficiente de correlación	1,000	,158
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,158	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Se aprecia un Rho= 0.158, y un p= 0,000 , rechazamos la hipótesis nula Ho y aceptamos la hipótesis H1. La correlación que presenta es positiva baja.

Objetivo general: Analizar la relación entre la variable gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Ho: No existe relación significativa entre la variable gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

H1: Existe relación significativa entre la variable gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

P Valor=0.05

Si $P < 0.05$ se rechaza H0.

Si $P > 0.05$ se acepta H0

Tabla 15

Correlación entre la variable Gobierno electrónico y la variable Desempeño Laboral

			Gobierno Electrónico	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Coeficiente de correlación	1,000	,270*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,270*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

Nota. Se aprecia en la tabla que la significancia es menor a 0,05 por lo tanto rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la correlación entre ambas variables. El nivel de correlación es de 0.270 indicando que existe una correlación baja. Se concluye que mientras se fortalezca el gobierno electrónico el desempeño laboral de los empleados de una municipalidad distrital de la Región Lambayeque también mejorará.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo tecnológico ha tenido un gran impacto en todos los campos y niveles intereses económicos, sociales y humanos, redundando en beneficios para aquellos que poseen y hacen uso de la tecnología informática y la comunicación (TIC) y apuntan a quienes no las tienen, Esto conduce a cambios en las condiciones y decisiones que determinan la vida económica y laboral. Entonces las TIC integran Formas modernas para el interactuar de la sociedad a través del gobierno electrónico para transformar la administración pública, por lo tanto, el desempeño laboral de los trabajadores.

La presente investigación se realizó en relación al uso generalizado del gobierno electrónico, en las diversas instituciones públicas de distintas regiones de nuestro país, con ello presento el propósito de la investigación que es, determinar la relación significativa que existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque, además de conocer el nivel del gobierno electrónico y la implementación de las TICs en una municipalidad Distrital en la región de Lambayeque.

Los reportes estadísticos descriptivos sugieren una interacción entre las variables, gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de Lambayeque. Se presenta un $Rho=0,270$, con una significancia bilateral de $p=0001$, admitiendo el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, lo que conlleva a expresar que la implementación del gobierno electrónico en sus diversas dimensiones se verá reflejado en el desempeño del trabajador. Nuestros resultados son iguales a los que encontró Martínez y Orozco (2017) en la cual los resultados de sus variables de estudio afirman la existencia de una relación alta $P=871$, según Spearman.

Si tenemos en cuenta que las tecnologías de comunicación, al ser implementadas proporcionan un excelente servicio público a los ciudadanos, además brindan nuevas oportunidades con mayor facilidad de acceder de manera más directa y conveniente al gobierno electrónico y lograr de esta manera una gran interacción

digital. También se observará el desempeño del trabajador, donde tendrá que demostrar técnica y estrategias para el uso de las herramientas tecnológicas. Esto se reflejará en las metas logradas de la institución. Las características de cada uno de ellos trabajadores forma la esencia del desempeño laboral, estas características son: cualidades, destrezas y el aspecto cognitivo que adquiere el individuo, las que llegan a contribuir al campo competitivo de la institución (Chiavenato, 2007).

Los resultados difieren con los de Bremero (2017) quien en una muestra de 146 docentes encontró un nivel de significancia igual al de nuestro estudio, pero difiere en el nivel de correlación, dado que su investigación tuvo una correlación de 0,882 siendo una correlación alta y positiva muy diferente a ésta. Estos resultados se deben particularmente a que la muestra fueron docentes universitarios. Gálvez (2021) también encontró resultados similares en una muestra de 65 servidores públicos, aplicando la prueba "Rho de Spearman", obtuvo un valor ($r = 0.808$) y ($p = 0.000$) de significancia, es decir las variables estaban asociadas en un nivel positivo alto.

También Molina (2022) obtuvo resultados que presentaron un Rho Spearman de 0.434, con $p = 0.001$ concluyendo también que existe una relación entre el desempeño y el gobierno electrónico. También Valdez (2018) en su investigación también encontró resultados similares en el grado de significancia usando el rho de Spearman, $r_s = 0,591$ con $p = 0,000$ de significación bilateral menor al parámetro de error de 0,001 también niega la hipótesis nula y acepta la de investigación, con lo cual se demuestra la dependencia y relación entre variables.

Por otro lado, se tiene a Hasan y Badariah (2019) quienes realizaron diversas actividades en el trabajo público enmarcadas en las TIC. Para la optimización del gobierno electrónico mejorar el desempeño de los empleados en las universidades públicas de Pakistán.

Otro de los resultados que difieren los encontrados en nuestra investigación son los encontrados por Lozano (2019) en una encuesta realizada a 30 empleados públicos. Encontrando un valor correlacional $r = 0,705$ y una significancia de $P = 0.000$, este resultado es menor al permitido, concluyendo que el gobierno

electrónico se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en la institución de su investigación

En relación a nuestro estudio realizado en una municipalidad distrital, el cual se obtuvo los datos a través de un instrumento por cada variable se obtuvo un resultado de 92.5% indicando un nivel regular. Nuestros resultados son diferentes a los que encontró Huancas (2020) quien encontró al analizar los datos de la muestra de 52 empleados públicos un 63.2%, indicando un nivel regular en la dimensión eficacia laboral. Porcentaje menor a los encontrados en este estudio.

La literatura expresa que la eficacia es la capacidad que tenemos para lograr algo a través de nuestras acciones. Cuantas más veces alcancemos nuestros objetivos, más efectivos seremos, donde entra en juego es el uso de nuestras herramientas y cómo las ponemos en práctica, sin importar el tiempo y la velocidad. Para el lugar de trabajo, esta eficacia se refleja en nuestra capacidad para completar con éxito una tarea o ejecutar un proyecto exitoso. Si establezco cinco tareas hoy y las completo para que sean válidas, más o menos hay que hacerlo.

Como se desprende de la narración anterior, el desempeño del empleado o trabajador de la municipalidad debe reflexionar sobre su trabajo. Con estrategias y medidas que lo conlleven a una gestión eficaz y de buen desempeño del trabajo, es necesario también que los que gestionan la institución realicen su parte y se apoyen mutuamente y poder hacer los ajustes respectivos en lo que respecta al uso de la tecnología para un buen uso, con valoraciones en todos los aspectos, donde los logros de cada uno y en conjunto mejore cada una de las áreas, como objetivo común.

Cuando nos encaminamos tareas, metas o ejecutamos proyectos, nos damos cuenta de que el éxito no siempre está garantizado. Podemos atascarnos o cometer errores en el camino. No terminamos lo que habíamos comenzado o logramos resultados insatisfactorios. Esto produce una medida promedio de nuestra eficiencia: cuanto más logro, más efectivo es uno. Esta variable es importante para la municipalidad y para los empleados. Los hace sentir bien y orgullosos de su

trabajo y les permite lograr mejores resultados en el futuro, por lo que se debe promover más esta función.

La calidad laboral se expresa cuando viene a formar parte del quehacer diario, la manera de ser, de las actitudes, del desenvolvimiento en el quehacer laboral que es donde se demuestra la calidad laboral y esta se logra alcanzar en la existencia de un ambiente de labor plena. Esta calidad de trabajo laboral está formada por la dinámica del comportamiento a través de la independencia de aspectos que configuran la realidad laboral Martínez y Orozco (2017).

El gobierno electrónico externo presenta los aspectos que se encuentran en relación con los ciudadanos, a través de medios de comunicación mediante los TIC. , estos medios resaltan el uso de páginas web, las cuales son más atractivas y las cuales hacen llegar la información de mejor manera, estructuradas en preguntas relacionadas con la vida cotidiana, lo que se administra a distancia y lo relacionado con la política administrativa, todo esto con el objetivo de relacionar a los ciudadanos y el gobierno electrónico (Urquiza y Suárez , 2011).

Molina (2022) en su investigación encontró la prevalencia del nivel medio o regular, el cual indica que el Gobierno electrónico Externo de la Municipalidad de Tamburco es de nivel moderado, por la poca implementación de las Tics y no se mantienen en permanente contacto con los ciudadanos, también encontró datos que indican poco uso de las Tics. El grado de significancia de la dimensión gobierno electrónico externo es 0,000' siendo menor a 0.05 demostrando que, si existe correlación entre esta variable y la variable desempeño laboral, asimismo los valores de correlación de Spearman de 0.230 expresan que existe una correlación positiva baja, ya que la relación es directa, La teoría nos dice que mientras una variable aumenta la otra tiene tendencia a subir, entonces si mejora el gobierno electrónico externo mejorará el desempeño laboral. También Molina (2022) encontró en sus resultados un valor "sig." Es 0.001 considerando asociación entre el gobierno electrónico externo y la variable Desempeño personal.

El Gobierno electrónico externo en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque es regular, debido a la deficiente implementación de las tics, a través de las encuestas se observó poco uso de la página web, la página oficial de la municipalidad presenta información desactualizada, por lo que no se puede realizar trámites documentarios online.

El Gobierno electrónico interno, es el que se utiliza y emplea de forma eficiente las TIC, con la finalidad de realizar un cambio de modernización y habituación para la población basándonos como herramientas repensadas para formar tecnológicas y que el cambio real se determina en su modo de uso con el empleo de estrategias y finalidades correctas. No es suficiente con solo otorgar computadoras o una plataforma, se debe tener en cuenta la necesidad de los ciudadanos.

En una municipalidad distrital de la región de Lambayeque, el gobierno electrónico interno es regular, podríamos decir que este no cumple las expectativas, lo que indica que la administración interna de la institución es un poco débil para la modernización tecnológica, además, no hay manejo permanente de las TICs y carecen de programas informáticos actualizados que permitan una óptima organización. En lo que respecta a la correlación tuvo un nivel de significancia de 0,001 menor que los criterios de decisión de 0,05 rechazando la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis H_1 . El valor mostrado en la correlación de Spearman fue 0.146 siendo una correlación positiva muy baja. Estos resultados difieren con los encontrados por Molina (2022) donde el nivel de significancia es 0.016 menor a 0.05 y un nivel de correlación de 0,322.

Una de las áreas más prometedoras del gobierno electrónico es el relacional, puede crear redes e intercambiar con otras entidades diversos recursos, para mejorar el servicio en la actualidad. Esta dimensión tiene para el gobierno, una esencial naturaleza interorganizacional, en un sentido amplio, que incluye desde administraciones de otras entidades.

El nivel de la dimensión gobierno electrónico relacional es quien genera redes de comercialización de los recursos de distintas compañías de los diferentes entornos en los que se encuentra, con lo cual optimiza métodos y servicios a futuro. Siendo que esta dimensión es una integradora de las demás, relacionando organizaciones sociales y gubernamentales. El gobierno electrónico relacional demostró tener un nivel regular con un 75%, indicando que hay déficit de gobierno electrónico relacional en la institución, tomando en consideración la relación con otras instituciones para intercambiar recursos e información. Es decir, se considera regular la optimización de servicio y trabajos de la institución. Estos resultados coinciden con los de Molina (2022) que también encontró en su investigación un gobierno electrónico relacional una prevalencia de nivel medio o regular, indicando déficit de Gobierno electrónico relacional en la institución teniendo en cuenta la relación con diversas instituciones para intercambiar recursos e información,

En lo que respecta a la asociación esta dimensión presentó un nivel de significancia de 0,003 menor que los criterios de decisión de 0,05, entonces se rechazan la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis H_1 . El valor mostrado en la correlación es 0.330 indicando que es una correlación positiva baja. Nuestros resultados difieren con los de Molina (2022) quien encontró en su investigación una significancia de 0.199 siendo este superior a 0.05 indicando que no hay correlación entre el gobierno electrónico relacional con el Desempeño laboral.

El gobierno electrónico promocional quien al ser tan específico el aspecto público, se observa una magnitud la cual se debe tener en consideración, siendo esta la dimensión de la promoción la cual se enfoca en la cultura y las estructuras, buscando fortalecer los vínculos. Esta magnitud divide los enfoques, el primer enfoque radica en la promoción la cual describe actuaciones por parte de las cohesiones sociales de la población y el otro al crear nuevos aspectos de desafíos encontrados en los TIC. El gobierno electrónico promocional tuvo prevalencia en el nivel regular con respecto al gobierno electrónico, esto indica que el gobierno electrónico promocional de la municipalidad se encuentra en un nivel medio, por el uso discontinuo de la tecnología para promocionar la infraestructura, la cultura la gestión, etc. De la institución para mayor información a la ciudadanía.

Los resultados de ésta investigación difieren con los de Molina (2022) quien expresa que Gobierno Electrónico Promocional de la municipalidad de Tamburco está en un nivel bajo, esto se manifiesta en el poco uso de la tecnología, la cultura y gestión para mayor información a los ciudadanos.

En ésta investigación el valor mostrado de la correlación de Spearman fue a 0.158 y un nivel de significancia de 0,000 menor que los criterios de decisión de 0,05 entonces se rechaza hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis H_1 . La correlación que presenta es positiva baja. Nuestros resultados difieren con los de Molina (2022) quien obtuvo en su investigación un valor "sig." es 0.227 superior a 0.005 afirmando que no existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico promocional con el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital.

La problemática abordada en el panorama de aceptación enmarca la poca aceptación para el cambio por parte de los empleados de la municipalidad de Pomalca, resistiendo al uso adecuado de las nuevas herramientas de tecnología, por lo tanto, esta dimensión agiliza los procesos del estado, que se llega a convertir en un ente diferenciador, basándose en ello la realización de la evaluación del desempeño dentro del trabajo y uno de los indicadores el conocer las herramientas digitales.

Es de gran importancia en los empleados de la municipalidad distrital que se incentive una pronta alfabetización digital y una adaptación a las técnicas de TICs. Para brindar beneficios a los ciudadanos del distrito de Pomalca, además, los empleados deben mejorar la realización de sus tareas y así fortalecer las relaciones entre la población y el gobierno electrónico de la institución. Con estas ventajas se mejorará una activa participación de los ciudadanos, menos corrupción, mejor responsabilidad del gobierno en presupuestos, tramites, egresos, entre otras.

El uso de las TIC ha cambiado fundamentalmente la gestión de los gobiernos, haciendo cumplir sus procesos internos para mejorar y aumentar los canales comunicativos con el público. Por lo tanto, el gobierno electrónico se considera

como un medio para la modernización de sus procesos, mejoran las interacciones con los ciudadanos y reducen la problemática digital que pueda existir.

Finalmente se puede decir que el desempeño de los trabajadores tanto de la municipalidad distrital de Pomalca como de otras instituciones públicas se basa en pautas o perspectivas definidas para lograr las finalidades de las empresas. Sin embargo, la influencia del desempeño radica en las aspiraciones del mismo empleado al momento de realizar sus labores y buscar sus metas.

Con lo que podemos relacionar el desempeño con las capacidades intelectuales y habilidades de cada empleado para ayudar a la empresa a lograr sus objetivos. Determinando que cada acción tomada por la empresa influye en los trabajadores y su comportamiento, obteniendo la variable entorno y dominio. Por lo que concluimos que el desempeño se mide con una naturaleza conductual, la cual se puede medir y observar, tanto objetiva y cuantitativamente, Peiró (2020).

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, al observar el grado de significancia de 0,001 se rechaza la H_0 , indicando que, si existe correlación entre la variable gobierno electrónico con la variable desempeño laboral, En lo relacionado a los valores de correlación de Rho de Spearman de 0.270 Se concluye existe una correlación positiva baja.
2. En relación al objetivo específico1, al observar el grado de significancia de 0,000 se rechaza la hipótesis H_0 , entonces se demuestra que, si existe correlación entre la dimensión gobierno electrónico externo de la variable gobierno electrónico con la variable desempeño laboral, asimismo los valores de correlación de Rho de Spearman de 0.230. Se concluye que existe una correlación positiva baja.
3. En relación al objetivo específico 2, al observar el grado de significancia de 0,001 se rechaza la hipótesis H_0 , y se demuestra que, si existe correlación entre la dimensión gobierno electrónico interno de la variable gobierno electrónico, con la variable desempeño laboral. Asimismo, el valor de correlación de Rho de Spearman de 0.146. Se concluye que existe una correlación positiva baja.
4. En relación al objetivo específico 3, al observar el grado de significancia de 0,003 se rechaza la hipótesis H_0 , y se demuestra que si existe correlación entre la dimensión gobierno electrónico relacional de la variable gobierno electrónico, con la variable desempeño laboral, asimismo los valores de correlación de Rho de Spearman de 0.330 . Se concluye que existe una correlación positiva baja,
5. En relación al objetivo específico 4, al observar el grado de significancia de 0,000 rechazamos la hipótesis H_0 , y se demuestra que, si existe correlación entre la dimensión gobierno electrónico promocional de la variable gobierno electrónico, con la variable desempeño laboral. Asimismo, los valores de correlación de Rho de Spearman de 0.158. Se concluye que existe una correlación positiva baja.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la máxima autoridad ejecutiva de la institución municipal, promover el uso de instrumentos tecnológicos y equipamiento moderno dentro de las instalaciones, que vayan acordes a la vanguardia de la tecnología moderna, a fin de mejorar la gestión pública y los procesos administrativos.
2. Al gerente del área de recursos humanos de la municipalidad distrital, se le recomienda promover capacitaciones en herramientas digitales para la mejora interna del gobierno electrónico, involucrando a todas las áreas en el manejo de dichas herramientas, dado que se encuentra en un nivel de correlación bajo. Estas capacitaciones permitirán tener un personal idóneo en el manejo de la tecnología y tener una comunicación con la ciudadanía a través de las Tics.
3. En lo relacionado al gobierno electrónico interno, se les recomienda a los gerentes de las áreas que brindan asistencia de programas sociales y atención directa a la población, deben orientar y monitorear las consultas y solicitudes de los ciudadanos de manera oportuna, facilitando en tiempo, confiabilidad y calidad en la gestión de trámites, esto permitirá brindar confianza a la ciudadanía y poder participar masivamente.
4. A la jefatura del área de imagen institucional, se le recomienda realizar actualizaciones permanentes de la información que se proporciona en la página web municipal, además de modernizarla con fácil acceso, a fin de que tanto los ciudadanos como las instituciones con las que trabaja de forma articulada, puedan acceder de manera confiable a dicha información e integrarse con distintas instituciones sociales y gubernamentales para el cruce de información.
5. Las diversas áreas de atención al ciudadano, deben sensibilizar a la población, mediante campañas informativas y de difusión, a fin de dar a conocer las herramientas y plataformas con las que cuenta la institución. Esto permitirá que los pobladores del distrito se familiaricen con estos mecanismos digitales, incrementando los trámites online.

REFERENCIAS

- Aguilera, G. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por Estado Municipal en Neuquén Capital*. [Tesis de maestría Universidad Nacional del Comahue].
<http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/123456789/15798/Tesis%20Dario%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y%3E>
- Al-Jamal y Abu-Shanab. (2018). *The moderating effect of age in the relationship between E-government services and job performance*. 96.
<https://www.kibanresearchpublications.com/journal/IJAAS/index.php/IJAAS/article/view/535>
- Arias. (2016). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología*. Mexico: Editorial Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baca, L. (2020). *Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020*. [Tesis de maestría UCV].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68847>
- Baltera y Diaz. (2016). *Social and corporate responsibility. Journal of research in management, accounting, economics and finance.*, 34.
<https://www.redalyc.org/journal/5518/551857280003/551857280003.pdf>
- Banco Mundial. (2021). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Resultados del sector*.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>
- Blanco y Di Vora. (2000). *Evaluación del personal*. Caracas.: Ediciones Publicitarias. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>

- Bremero. (2017). *El Gobierno electrónico y su relación con la rendición de cuentas de las Universidades públicas de la zona 5 del Ecuador*. Revista. Observatorio de la Economía Latinoamericana. <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/gobierno-electronico-universidades.html>
- Brooke. (2016). *System usability scale (SUS): a quick-and-dirty method of system evaluation user information*. . Reading, UK: Digital Equipment . <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781498710411-35/sus-quick-dirty-usability-scale-john-brooke>
- Calle. (2021). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud –Trujillo 2020*. [Título de maestría UCV]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56300>
- Campbell. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. . In M. Dunnette & L. Hough Edit, Handbook. [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1696235](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1696235)
- Carbo, W. (2004). *Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services” en Electronic*. Electronic Journal of egovernment, 95. Obtenido de Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services” en Electronic https://www.researchgate.net/publication/287013176_Models_and_metrics_for_evaluating_local_electronic_government_systems_and_services
- Chiavenato. (20016). *Administracion de Recursos Humanos, El capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las*

- organizaciones*. Mexico: Internacional Thomson Editores.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Chiavenato. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México:: Edit. McGraw Hill.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Cohen. (1993). *Work commitment in relation to withdrawal intentions and unions effectiveness*. (J. o. Research, Ed.) Vol.26, No.2,pp. 7(2), 5-90.
<https://ideas.repec.org/a/eee/jbrese/v26y1993i1p75-90.html>
- Cronbach. (1951). *Coefficient alpha and internal structure of test*. 1951. Psychometrika. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555>
- Cuesta. (2020). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Barcelona: Marcombo Ediciones. <https://www.marcialpons.es/libros/manual-para-la-evaluacion-del-desempeno-laboral/9788426728050/>
- Dessler. (2017). *Human resources management*. Mexico: Pearson.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Diaz. (2016). *La comunicación interna de la empresa*. . Colombia: Gestipolis.
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15952?show=full>
- Díaz, B. (2005). 2005. *Revista de Investigación en administración, contabilidad, economía y sociedad*,
<https://www.redalyc.org/journal/5518/551857280003/551857280003.pdf>.
 Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5518/551857280003/551857280003.pdf>

- Dieguez G. y Sanchez J. (2016). *Gobierno electrónico y capacidades estatales en América Latina y el Caribe*. Cuba: Atenas. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/760?show=full>
- Figueiras. (2021). *Centro Europeo de Posgrado*. <https://www.ceupe.mx/blog/la-importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno-de-los-empleados.html>
- Frik, M. (2018). *From theory to practice.how to successfully implement e-government*. *Egobierno*, 1 - 65. <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/133233.pdf?sequence=1>
- Gálvez. (2021). *Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021*. [Tesis de maestría UCV]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84529>
- Gelade y Gilbert. (2003). *Work Climate and organizational Effectiveness. The Application of Data Envelopment Analysis in Organizational Research*. *Organizational Research Methods*. https://www.researchgate.net/publication/242297318_Work_Climate_and_Organizational_Effectiveness_The_Application_of_Data_Envelopment_Analysis_in_Organizational_Research
- Gliner y Harmon. (2001). *Measurement reliability*. *J Am Acad Child Adolesc Psychiatry*. 2001;40:486-8. *Acad Child Adolesc Psychiatry*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11314576/>
- Guerrero. (2017).). *Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior*. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 16(50). <https://www.redalyc.org/journal/559/55960422004/55960422004.pdf>
- Hasan y Badariah . (2019). *Determinants of Intention to Adopt E-Government*

- Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development.*
<https://doi.org/10.3390/resources8030128>
- Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020.* [Tesis de maestría UCV].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Infante. (2021). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del reniec.* [Tesis de maestría UNFV].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Ismail, Sabran y Arififin. (2008). *Conceptualising communication media and farmer's reaction in problem solving.* Humanities & . Vol. 6, No 1: 01- 07. *Social Sciences Reviews.*
https://www.researchgate.net/publication/324238945_Conceptualising_communication_media_and_farmer's_reaction_in_problem_solving
- Jex. (2002). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach.* J. New York: John Wiley & Sons.
https://sistemas.upb.edu/uploads/%5BSteve_M._Jex,_Thomas_W._Britt%5D_Organizational_Psychology.pdf
- Kemeny, S. C. (2016). *Pilot study of hepatic artery floxuridine combined with systemic .* (Vol. 071). *Cancer*, Vol.71,No.6,pp.1964-1971.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8443746/>
- Kofi. (2019). *Impact of Government Capacity and E-Government Performance on*

- the Adoption of E-Government Services*. *Revista International Journal of Public Administration.*, 43, Pag. 303-311.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.162805>
- Lozano. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa local de Santa – Ancash - 2018*. [Tesis de maestría UCV]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36997>
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1-21. O
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>
- Martinez y Orozco. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina*. 181. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/6795>
- Matas. (2006). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. España:: Pearson Editores. <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246005/html/>
- Mckenna. (2000). *Business Psychology and Organisational Behaviour*. . New York: Taylor & Francis Inc.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315646312/business-psychology-organizational-behaviour-eugene-mckenna>
- Medina. (2018). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash - 2018*. [Tesis de maestría UCV]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36997/Lozano_CAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendez Oliva, J. P. (2021). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en los juzgados civiles de Chiclayo*. Chiclayo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53238>

- Milkovich. (1991). *Pay for Performance: Evaluating Performance Appraisal and Merit Pay*. . Washington: National Academy Press. Milkovich. (1991). *Pay for Performance: Evaluating Performance Appraisal and Merit Pay*. . Washington: National Academy Press.
- Molina. (2022). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo*. [Tesis de maestría UCV]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78404>
- Morris, V. y. (2000). *Gender and age differences in employee decisions about new technology: An extension to the theory of planned behaviour*. , (Vols. Vol.52,No.1 p). India: IEEE transactions on engineering management. https://www.researchgate.net/publication/3076806_Gender_and_Age_Differences_in_Employee_Decisions_About_New_Technology_An_Extension_to_the_Theory_of_Planned_Behavior
- Naser y Concha . (2013). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Journal of Chemical information an Modeling, 48. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- OEA. (2022). A Guide to Mechanisms for the Promotion of Transparency and Integrity in the Americas and Integrity in the Americas. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp#:~:text=El%20concepto%20'gobierno%20electr%C3%B3nico'%20se,de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20e
- ONU. (2018). The role of e-governance in bridging the digital divide. <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-lagobernanza-electronica-en-la-reduccion-de-la-brecha-digital>
- Palasi. (2016). *Gobierno electrónico en el Salvador: Pasado, presente y futuro*.

<https://docplayer.es/4568774-Gobierno-electronico-enel-salvador-pasado-presente-y-futuro.html>

- PCM. (2018). *La oportunidad de acercar el estado a los ciudadanos a través de las Tics*. Lima-Perú: PGD.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Peiró, J. (2020). *El teletrabajo, una visión desde el desarrollo de personas en las empresas*. <https://www.fundacionpersonasyempresas.org/nuevocuriosita/el-teletrabajo-una-vision-desde-la-gestion-y-desarrollo-de-personas-en-las-empresas/?fbclid=IwAR1aBNJI48JD0FC-uY5DgGT079iAx0-46pfeEWOQEvTg-EmgkZtWJCR5-Dk>
- Retno et al. (2019). *Implementation of E- Government working to improve effectiveness international journal of recent technology and engineering*. ISSN, 29-35. <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>
- Robbins. (2008). *Comportamiento organizacional*. . México D. F.: : Edit. Prentice Hall.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.
- Rojas. (2018). *Employees' performance before and after e-government implementation: a case study of the local board for finance and asset management in tanggamus regency of indonesia*. Business Administration Department. *Bussines Administration Departament*, 73-75.
<http://repository.lppm.unila.ac.id/32594/1/EMPLOYEES%E2%80%99%20PERFORMANCE%20BEFORE%20AND%20AFTER%20E-GOVERNMENT%20IMPLEMENTATION%20A%20CASE%20STUDY%20O>

F%20THE%20LOCAL%20BOARD%20FOR%20FINANCE%20AND%20AS
SET%20MANAGEMENT%20IN%20TANGGAMUS%20REGENCY%20OF
%20INDONESIA.pdf

Ruiz. (2016). *Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de
Zacatecas.* . *Ciencia & Trabajo.*

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-
24492014000200010](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200010)

Shanab, A.-J. y. (2016). *Government adoption in Jordan: The influence of age. In
ICIT 2015. the 7th International Conference on Information Technology,*
(págs. 345-350). <http://icit.zuj.edu.jo/ICIT15/DOI/E-Technology/0067.pdf>

Silva, V. (2021). *El gobierno electrónico en emergencia.*
[https://www.elcomercio.com/actualidad/coronavirus-teletrabajo
confinamiento-emergencia.html](https://www.elcomercio.com/actualidad/coronavirus-teletrabajo-confinamiento-emergencia.html)

Supo. (2020). *Metodología de la Investigación científica* (Tercera ed.). Lima:
Bioestadístico Eddu.
[https://www.researchgate.net/publication/363584322_Metodologia_de_la_i
nvestigacion_y_desarrollo_de_tesis](https://www.researchgate.net/publication/363584322_Metodologia_de_la_investigacion_y_desarrollo_de_tesis)

Tobón. (2004). *Formación Integral y Competencias.* . Bogotá: : Ecoe Ediciones.
[https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Tobon4/publication/319310793
_Formacion_integral_y_competencias_Pensamiento_complejo_curriculo_di
dactica_y_evaluacion/links/59a2edd9a6fdcc1a315f565d/Formacion-
integral-y-competencias-Pensamiento-complejo-curriculo-didactica-y-
evaluacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Tobon4/publication/319310793_Formacion_integral_y_competencias_Pensamiento_complejo_curriculo_didactica_y_evaluacion/links/59a2edd9a6fdcc1a315f565d/Formacion-integral-y-competencias-Pensamiento-complejo-curriculo-didactica-y-evaluacion.pdf)

Urquiza y Suárez . (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas
consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Research Gate,*

32.

https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf

Valdez. (2018). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el gobierno regional de Huánuco*. Huánuco.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33031>

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gobierno electrónico	Mecanismos y medidas que se relacionan con la tecnología y el internet para gestionar servicios de la administración pública	Se efectuará una encuesta a los empleados en una Municipalidad Distrital de Lambayeque. El cuestionario consta de 13 ítems tipo Likert para identificar el nivel del gobierno electrónico.	Gobierno Electrónico Externo	Página Web	1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Información Actual	
				Implementación de las TICs	
			Gobierno Electrónico Interno	Calidad de servicio	
				Tramite municipal online	
				Reforma digital	
			Gobierno Electrónico Relacional	Mejora de gestión publica	
				Mejora en proceso Administrativo	
			Gobierno Electrónico Promocional	Articulación entre las Instituciones	
				Transparencia del gobierno	
Infraestructura moderna					
				Participación de los ciudadanos	
Desempeño laboral	Calidad del trabajo o servicio que realizan los empleados en una institución	Se aplicará un cuestionario a los empleados en una Municipalidad Distrital de Lambayeque. El cuestionario consta de 12 ítems tipo Likert para conocer su nivel de desempeño.	Eficacia Laboral	Logros de objetivos	1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Disposición	
				Eficacia	
			Eficiencia Laboral	Rendimiento	
				Competitividad	
				Liderazgo	
			Calidad Laboral	Responsabilidad	
				Compromiso	
				Satisfacción	
			Economía Laboral	Distribución	
				Bienes y medios	
				Presupuesto	

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Dirigido a trabajadores de una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Objetivo: Recopilar información para medir el gobierno electrónico de una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Instrucciones: Por favor marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Gobierno Electrónico Externo						
1	La página Web de la municipalidad distrital es de fácil acceso para los ciudadanos.					
2	La página web municipal presenta información actualizada.					
3	Los trámites y consultas online, permite que los procesos sean más ágiles para los ciudadanos del distrito.					
4	La institución cuenta con una red adecuada de comunicación entre las áreas municipales y los ciudadanos.					
5	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.					
Dimensión: Gobierno Electrónico Interno						
6	La municipalidad responde a las consultas y solicitudes de los usuarios sin mediar pretextos que limiten el acceso a la información.					
7	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.					
8	Las oficinas responden a tiempo y de manera oportuna a las consultas y solicitudes de la ciudadanía mediante trámites online.					
9	La información contenida en las plataformas digitales (Facebook, twitter, Instagram, otros) son suficientes para propiciar la participación ciudadana en la municipalidad.					
10	La institución fomenta la simplicidad de los procesos administrativos mediante la implementación de tecnología digital.					
Dimensión: Gobierno Electrónico Relacional						
11	La administración fundamentada en el gobierno electrónico es importante para mejorar la gestión municipal.					
12	La institución permite agilizar los procedimientos administrativos a beneficio de los ciudadanos del distrito.					
13	La interinstitucionalidad fomenta la transparencia, eficiencia y simplicidad de los procedimientos administrativos en la municipalidad.					
14	La municipalidad mantiene una red de comunicaciones fluida con otras instituciones gubernamentales.					
15	La articulación institucional, permite agilizar los procedimientos administrativos en beneficio del ciudadano.					
Dimensión: Gobierno Electrónico Promocional						
16	El uso del gobierno electrónico fomenta la simplicidad y transparencia de los procesos administrativos en la municipalidad distrital.					
17	La administración, en base al gobierno electrónico es importante para fomentar la transparencia entre la gestión municipal y los ciudadanos.					
18	El gobierno electrónico permite una transparencia en el desarrollo de los trámites deseados por los ciudadanos.					
19	La institución cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus funciones.					
20	Los medios digitales de la municipalidad, tienden a propiciar una adecuada gestión del presupuesto participativo.					

Se le agradece por su tiempo brindado y participación.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Dirigida a colaboradores de una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Objetivo: Recopilar información acerca del desempeño laboral de los colaboradores de una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Eficacia Laboral						
1	Los trabajadores son evaluados según su capacidad por resultados.					
2	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada, cumpliendo los objetivos institucionales.					
3	Cumple sin demora con las tareas encomendadas en el tiempo de entrega requerido.					
4	Se muestra predispuesto al cambio, implementando nuevas estrategias y métodos de trabajo.					
5	Trabaja con buena actitud y eficacia en la atención óptima y veraz a los usuarios.					
Dimensión: Eficiencia Laboral						
6	Los trabajadores son evaluados constantemente a fin de medir la calidad de las tareas realizadas.					
7	La institución promueve e incentiva la capacitación en los trabajadores para asegurar la calidad en su trabajo					
8	La institución hace seguimiento del cumplimiento y calidad de funciones encomendadas a cada trabajador.					
9	Se promueve la sana competencia entre los trabajadores.					
10	Los responsables de cada oficina incentivan el cumplimiento de las actividades a su equipo de trabajo.					
Dimensión: Calidad Laboral						
11	Los trabajadores cumplen de manera responsable con sus funciones designadas.					
12	Los trabajadores cumplen de manera diligente con las tareas encomendadas.					
13	Los trabajadores desempeñan sus funciones comprometidos a las necesidades de la población.					
14	En las oficinas se realiza el trabajo en equipo para el cumplimiento de las tareas.					
15	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente institucional para el desempeño de sus labores.					
Dimensión:						
16	La distribución de los recursos es acorde a las necesidades.					
17	Los recursos asignados a las áreas y oficinas son suficientes para cumplir con las tareas encomendadas.					
18	La institución gestiona el incremento de recursos necesarios para implementar las áreas de los trabajadores.					
19	Existen los medios necesarios que permitan mi desarrollo personal.					
20	El presupuesto asignado a cada área es suficientes para el cumplimiento de las tareas.					

Se le agradece por su tiempo brindado y participación.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

- Variable gobierno electrónico

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	25,0
	Excluido ^a	60	75,0
	Total	80	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

- Variable desempeño laboral:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

3. TESISTA:

Br.. Estephanny Gallo Toro.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

Chiclayo, 20 de junio de 2022.



Mg. Bruno Paolo Samamé Astonitas
DNI: 70914361

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Gobierno Electrónico Externo	Página Web	La página Web de la municipalidad distrital es de fácil acceso para los ciudadanos.	X		X		X		X		
		Información Actual	La página web municipal presenta información actualizada.	X		X		X		X		
		Implementación de las TICs	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Interno	Calidad de servicio	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.	X		X		X		X		
		Tramite municipal online	Las oficinas responden a tiempo y de manera oportuna a las consultas y solicitudes de la ciudadanía mediante trámites online.	X		X		X		X		
		Reforma digital	La institución fomenta la simplicidad de los procesos administrativos mediante la implementación de tecnología digital.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Relacional	Mejora de la gestión pública	La administración fundamentada en el gobierno electrónico es importante para mejorar la gestión municipal.	X		X		X		X		
		Mejora en proceso Administrativo	La institución permite agilizar los procedimientos administrativos a beneficio de los ciudadanos del distrito.	X		X		X		X		
		Articulación entre las Instituciones	La articulación institucional, permite agilizar los procedimientos administrativos en beneficio del ciudadano.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Promocional	Transparencia del gobierno	El uso del gobierno electrónico fomenta la simplicidad y transparencia de los procesos administrativos en la municipalidad distrital.	X		X		X		X		
		Infraestructura moderna	La institución cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
		Participación de los ciudadanos	El gobierno electrónico permite una transparencia en el desarrollo de los trámites deseados por los ciudadanos.	X		X		X		X		
			Los medios digitales de la municipalidad, tienden a propiciar una adecuada gestión del presupuesto participativo.	X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia Laboral	Logros de objetivos	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada, cumpliendo los objetivos institucionales.	x		x		x		x		
		Disposición	Se muestra predispuesto al cambio, implementando nuevas estrategias y métodos de trabajo.	x		x		x		x		
		Eficacia	Trabaja con buena actitud y eficacia en la atención óptima y veraz a los usuarios.	x		x		x		x		
	Eficiencia Laboral	Rendimiento	Los trabajadores son evaluados constantemente a fin de medir la calidad de las tareas realizadas.	x		x		x		x		
		Competitividad	Se promueve la sana competencia entre los trabajadores.	x		x		x		x		
		Liderazgo	Los responsables de cada oficina incentivan el cumplimiento de las actividades a su equipo de trabajo.	x		x		x		x		
	Calidad Laboral	Responsabilidad	Los trabajadores cumplen de manera responsable con sus funciones designadas.	x		x		x		x		
		Compromiso	Los trabajadores desempeñan sus funciones comprometidos a las necesidades de la población.	x		x		x		x		
		Satisfacción	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente institucional para el desempeño de sus labores.	x		x		x		x		
	Economía Laboral	Distribución	La distribución de los recursos es acorde a las necesidades.	x		x		x		x		
		Bienes y medios	La institución gestiona el incremento de recursos necesarios para implementar las áreas de los trabajadores.	x		x		x		x		
		Presupuesto	Existen los medios necesarios que permitan mi desarrollo personal.	x		x		x		x		
El presupuesto asignado a cada área es suficientes para el cumplimiento de las tareas.	x			x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: Mg. Bruno Paolo Samamé Astonitas

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

3. TESISTA:

Br.. Estephanny Gallo Toro.

4. DECISIÓN:

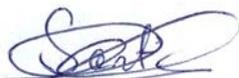
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022.



Mag. Junior Alexis Santisteban Sanchez
JEFE DE GRUPO
UNIDAD DESCENTRADA PIURA
SUTRAN

Mg. Junior Alexis Santisteban Sánchez
DNI: 73390102

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

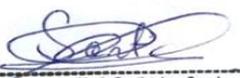
TÍTULO DE LA TESIS: “Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Gobierno Electrónico Externo	Página Web	La página Web de la municipalidad distrital es de fácil acceso para los ciudadanos.	X		X		X		X		
		Información Actual	La página web municipal presenta información actualizada.	X		X		X		X		
		Implementación de las TICs	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Interno	Calidad de servicio	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.	X		X		X		X		
		Tramite municipal online	Las oficinas responden a tiempo y de manera oportuna a las consultas y solicitudes de la ciudadanía mediante trámites online.	X		X		X		X		
		Reforma digital	La institución fomenta la simplicidad de los procesos administrativos mediante la implementación de tecnología digital.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Relacional	Mejora de la gestión pública	La administración fundamentada en el gobierno electrónico es importante para mejorar la gestión municipal.	X		X		X		X		
		Mejora en proceso Administrativo	La institución permite agilizar los procedimientos administrativos a beneficio de los ciudadanos del distrito.	X		X		X		X		
		Articulación entre las Instituciones	La articulación institucional, permite agilizar los procedimientos administrativos en beneficio del ciudadano.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Promocional	Transparencia del gobierno	El uso del gobierno electrónico fomenta la simplicidad y transparencia de los procesos administrativos en la municipalidad distrital.	X		X		X		X		
		Infraestructura moderna	La institución cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
		Participación de los ciudadanos	El gobierno electrónico permite una transparencia en el desarrollo de los trámites deseados por los ciudadanos.	X		X		X		X		
Los medios digitales de la municipalidad, tienden a propiciar una adecuada gestión del presupuesto participativo.			X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia Laboral	Logros de objetivos	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada, cumpliendo los objetivos institucionales.	x		x		x		x		
		Disposición	Se muestra predispuesto al cambio, implementando nuevas estrategias y métodos de trabajo.	x		x		x		x		
		Eficacia	Trabaja con buena actitud y eficacia en la atención óptima y veraz a los usuarios.	x		x		x		x		
	Eficiencia Laboral	Rendimiento	Los trabajadores son evaluados constantemente a fin de medir la calidad de las tareas realizadas.	x		x		x		x		
		Competitividad	Se promueve la sana competencia entre los trabajadores.	x		x		x		x		
		Liderazgo	Los responsables de cada oficina incentivan el cumplimiento de las actividades a su equipo de trabajo.	x		x		x		x		
	Calidad Laboral	Responsabilidad	Los trabajadores cumplen de manera responsable con sus funciones designadas.	x		x		x		x		
		Compromiso	Los trabajadores desempeñan sus funciones comprometidos a las necesidades de la población.	x		x		x		x		
		Satisfacción	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente institucional para el desempeño de sus labores.	x		x		x		x		
	Economía Laboral	Distribución	La distribución de los recursos es acorde a las necesidades.	x		x		x		x		
		Bienes y medios	La institución gestiona el incremento de recursos necesarios para implementar las áreas de los trabajadores.	x		x		x		x		
		Presupuesto	Existen los medios necesarios que permitan mi desarrollo personal.	x		x		x		x		
El presupuesto asignado a cada área es suficientes para el cumplimiento de las tareas.	x			x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: Mg. Junior Alexis Santisteban Sánchez.

Firma del experto:



Mg. Junior Alexis Santisteban Sanchez
JEFE DE GRUPO
UNIDAD DESCONCENTRADA PIURA
SUTRAN

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

3. TESISISTA:

Br.. Estephanny Gallo Toro.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 22 de junio de 2022.



Mg. Miguel Ángel Carranza Bustamante
DNI: 76171407

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Gobierno Electrónico Externo	Página Web	La página Web de la municipalidad distrital es de fácil acceso para los ciudadanos.	X		X		X		X		
		Información Actual	La página web municipal presenta información actualizada.	X		X		X		X		
		Implementación de las TICs	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Interno	Calidad de servicio	Las plataformas digitales de la municipalidad brindan información real del distrito.	X		X		X		X		
		Tramite municipal online	Las oficinas responden a tiempo y de manera oportuna a las consultas y solicitudes de la ciudadanía mediante trámites online.	X		X		X		X		
		Reforma digital	La institución fomenta la simplicidad de los procesos administrativos mediante la implementación de tecnología digital.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Relacional	Mejora de la gestión pública	La administración fundamentada en el gobierno electrónico es importante para mejorar la gestión municipal.	X		X		X		X		
		Mejora en proceso Administrativo	La institución permite agilizar los procedimientos administrativos a beneficio de los ciudadanos del distrito.	X		X		X		X		
		Articulación entre las Instituciones	La articulación institucional, permite agilizar los procedimientos administrativos en beneficio del ciudadano.	X		X		X		X		
	Gobierno Electrónico Promocional	Transparencia del gobierno	El uso del gobierno electrónico fomenta la simplicidad y transparencia de los procesos administrativos en la municipalidad distrital.	X		X		X		X		
		Infraestructura moderna	La institución cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		
		Participación de los ciudadanos	El gobierno electrónico permite una transparencia en el desarrollo de los trámites deseados por los ciudadanos.	X		X		X		X		
Los medios digitales de la municipalidad, tienden a propiciar una adecuada gestión del presupuesto participativo.			X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia Laboral	Logros de objetivos	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada, cumpliendo los objetivos institucionales.	x		x		x		x		
		Disposición	Se muestra predispuesto al cambio, implementando nuevas estrategias y métodos de trabajo.	x		x		x		x		
		Eficacia	Trabaja con buena actitud y eficacia en la atención óptima y veraz a los usuarios.	x		x		x		x		
	Eficiencia Laboral	Rendimiento	Los trabajadores son evaluados constantemente a fin de medir la calidad de las tareas realizadas.	x		x		x		x		
		Competitividad	Se promueve la sana competencia entre los trabajadores.	x		x		x		x		
		Liderazgo	Los responsables de cada oficina incentivan el cumplimiento de las actividades a su equipo de trabajo.	x		x		x		x		
	Calidad Laboral	Responsabilidad	Los trabajadores cumplen de manera responsable con sus funciones designadas.	x		x		x		x		
		Compromiso	Los trabajadores desempeñan sus funciones comprometidos a las necesidades de la población.	x		x		x		x		
		Satisfacción	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente institucional para el desempeño de sus labores.	x		x		x		x		
	Economía Laboral	Distribución	La distribución de los recursos es acorde a las necesidades.	x		x		x		x		
		Bienes y medios	La institución gestiona el incremento de recursos necesarios para implementar las áreas de los trabajadores.	x		x		x		x		
		Presupuesto	Existen los medios necesarios que permitan mi desarrollo personal.	x		x		x		x		
El presupuesto asignado a cada área es suficientes para el cumplimiento de las tareas.	x			x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: Mg. Miguel Ángel Carranza Bustamante

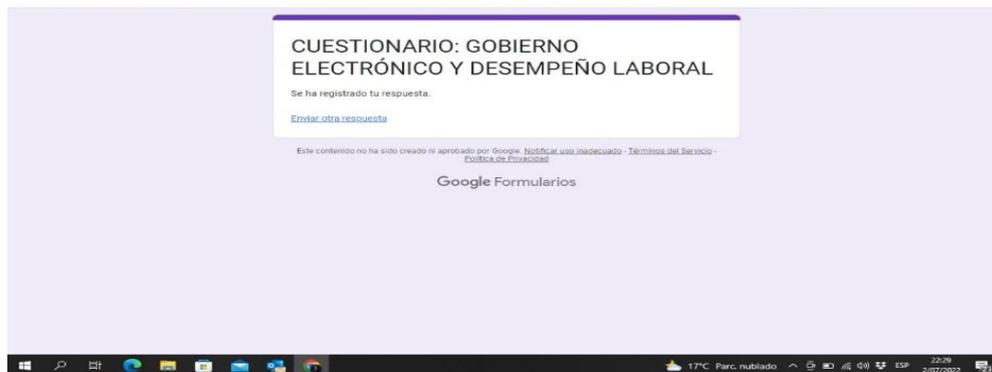
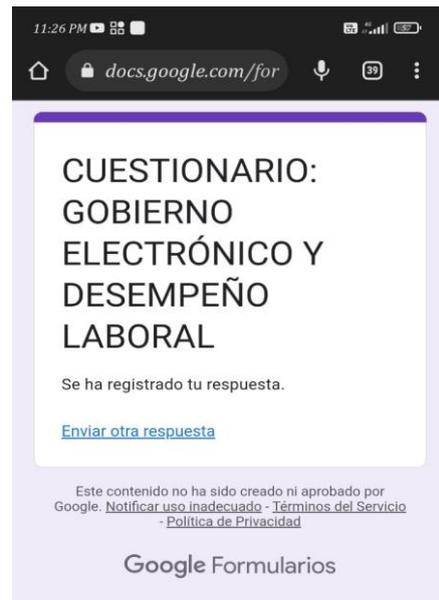
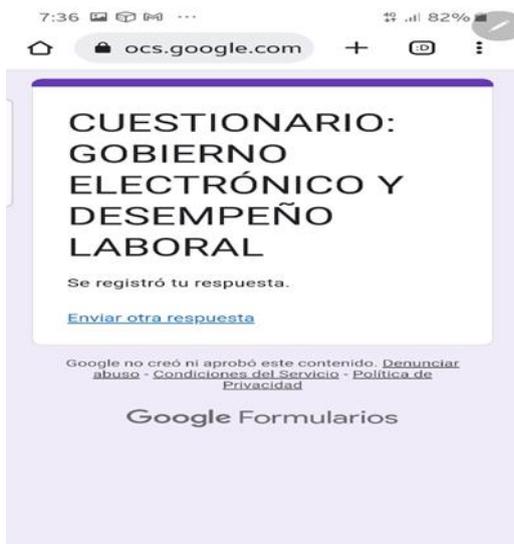
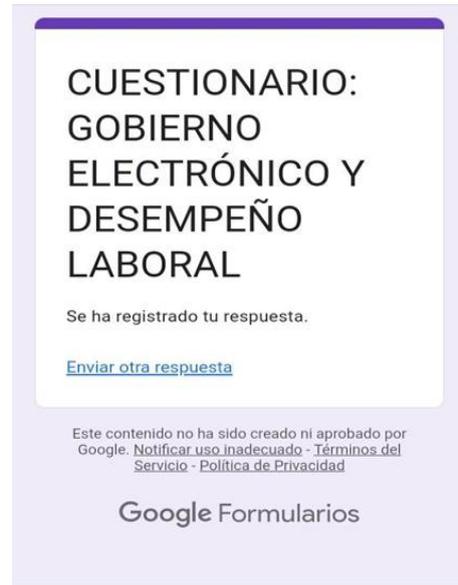
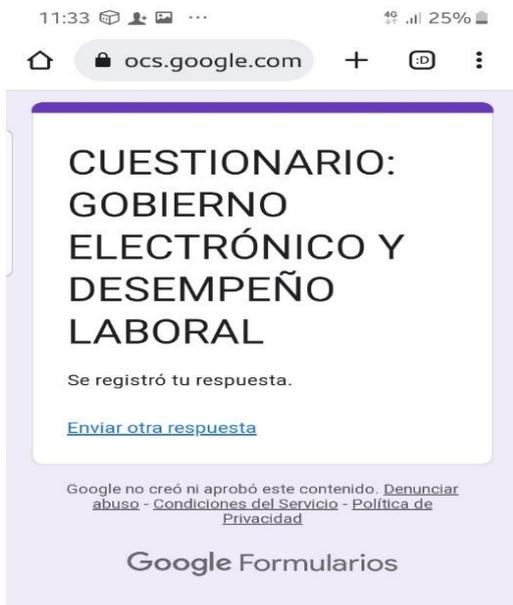
Firma del experto:

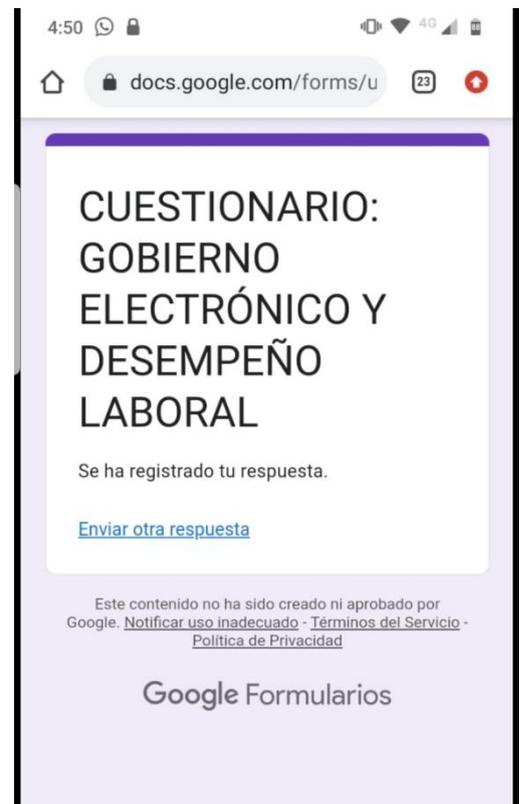
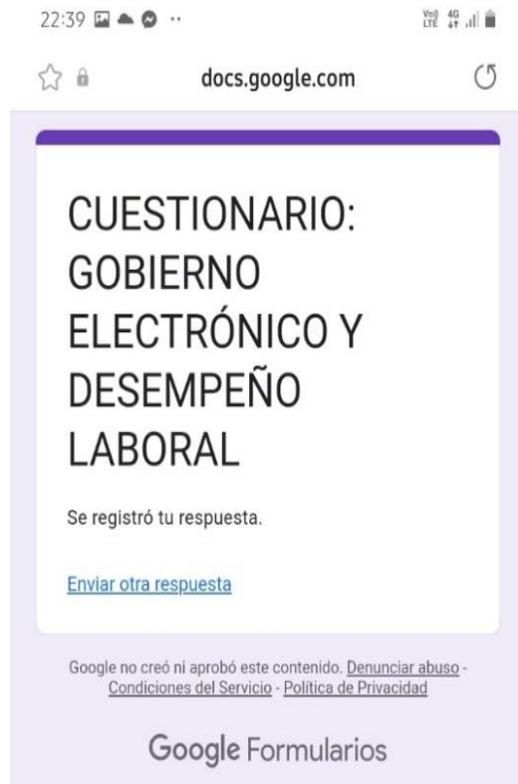
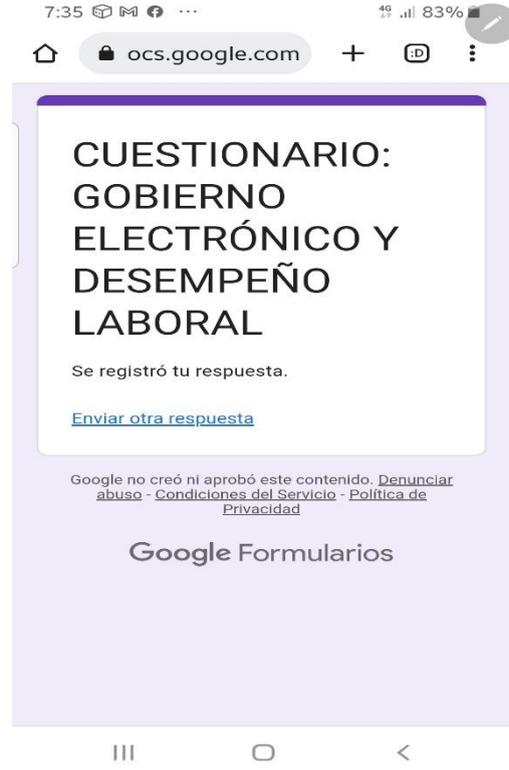
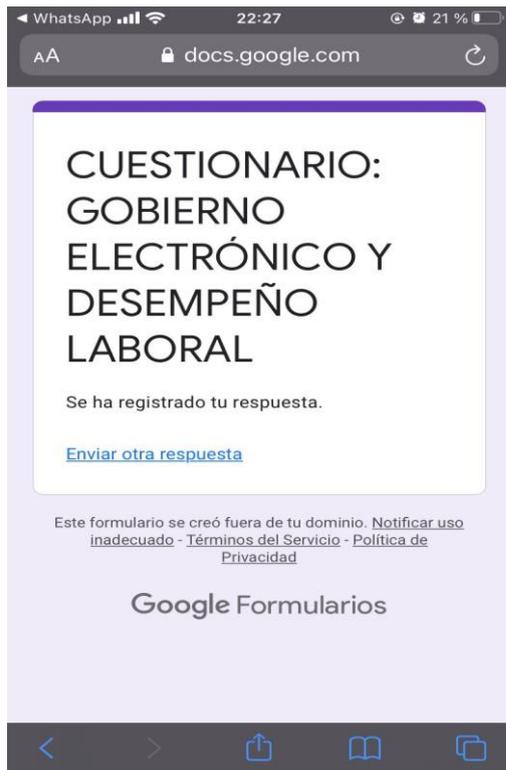
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Existe relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región Lambayeque?</p>	<p>Objetivo general: Analizar la relación entre la variable gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque</p>	<p>Hipótesis general: . Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p>	<p>1. Gobierno electrónico</p>	<p>Gobierno Electrónico Externo</p> <p>Gobierno Electrónico Interno</p> <p>Gobierno Electrónico Relacional</p> <p>Gobierno Electrónico Promocional</p>	<p>Página Web</p> <p>Información Actual</p> <p>Implementación de las TICs</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Tramite municipal online</p> <p>Reforma digital</p> <p>Mejora de gestión publica</p> <p>Mejora en proceso Administrativo</p> <p>Articulación entre las Instituciones</p> <p>Transparencia del gobierno</p> <p>Infraestructura moderna</p> <p>Participación de los ciudadanos</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal y correlacional.</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta-cuestionario para cada variable</p>
<p>Problemas específicos: ¿ Existe relación significativa entre la dimensión del gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque? ¿ Existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.?. ¿Existe relación entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque? ¿Existe relación entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque?</p>	<p>Objetivos específicos: - Determinar la relación que existe entre la dimensión del gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque - Determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque - Determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque. -Determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque</p>	<p>Hipótesis específicas: Si existe relación significativa entre la dimensión del gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque Si existe relación significativa entre la dimensión gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque. Si existe relación entre la dimensión gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque. Si existe relación entre la dimensión gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque.</p>	<p>2. Desempeño laboral</p>	<p>Eficacia Laboral</p> <p>Eficiencia Laboral</p> <p>Calidad Laboral</p> <p>Economía Laboral</p>	<p>Logros de objetivos</p> <p>Disposición</p> <p>Eficacia</p> <p>Rendimiento</p> <p>Competitividad</p> <p>Liderazgo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Satisfacción</p> <p>Distribución</p> <p>Bienes y medios</p> <p>Presupuesto</p>	

EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y desempeño laboral en una municipalidad distrital de la región de Lambayeque", cuyo autor es GALLO TORO ESTEPHANNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 22 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 15- 08-2022 15:51:26

Código documento Trilce: TRI - 0361009