



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y Desempeño laboral de los trabajadores de
una Dirección Regional de Salud, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zarate Custodio, Karin Herlinda (orcid.org/0000-0002-5507-4010)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

CO-ASESORA:

Mg. Nieto Fernández, Gaby Jessica (orcid.org/0000-0003-0303-9915)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Al ser supremo por regalarme el amanecer de cada día, a mi madre y hermana por el apoyo incondicional en todo momento de mi vida y acompañarme en cada reto que me propongo. Gracias por todo.

Agradecimiento

Mi gratitud a Dios, por mantenerme en el mejor camino y no dejarme desfallecer ante las vicisitudes.

Agradezco a los docentes del post grado y al asesor, por cada día de enseñanza, por sus valiosos conocimientos y, sobre todo, el tiempo que compartieron con nosotros.

Agradezco a mi madre y hermana por el apoyo en todo momento, por los valores que me inculcaron y por su comprensión.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Expertos para la validación del instrumento	19
Tabla 2 Confiabilidad según el alfa de Cronbach	19
Tabla 3 Niveles de la variable Gobierno electrónico	22
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la variable Gobierno electrónico	23
Tabla 5 Niveles de la variable Desempeño laboral	24
Tabla 6 Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño laboral	25
Tabla 7 Prueba de normalidad	25
Tabla 8 Correlación entre la variable gobierno electrónico y la variable desempeño laboral	26
Tabla 9 Correlación entre la variable desempeño laboral y a dimensión gobierno electrónico externo	27
Tabla 10 Correlación entre la variable desempeño laboral y a dimensión gobierno electrónico interno	28
Tabla 11 Correlación entre la variable desempeño laboral y a dimensión gobierno electrónico de promoción	29
Tabla 12 Estadísticas de fiabilidad de la variable gobierno electrónico	78
Tabla 13 Estadísticas de fiabilidad de la variable desempeño laboral	78
Tabla 14 Niveles de la dimensión Gobierno electrónico externo	78
Tabla 15 Niveles de la dimensión Gobierno electrónico interno	80
Tabla 16 Niveles de la dimensión Gobierno electrónico de promoción	81
Tabla 17 Niveles de la dimensión Desempeño en la tarea	82
Tabla 18 Niveles de la dimensión Desempeño en el contexto	83
Tabla 19 Niveles de la dimensión Comportamientos contraproducentes	84

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación	15
Figura 2 Porcentaje de la variable Gobierno electrónico	22
Figura 3 Porcentaje de la variable Desempeño laboral	24
Figura 4 Porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico externo	79
Figura 5 Porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico interno	80
Figura 6 Porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico de promoción	81
Figura 7 Porcentajes de la dimensión Desempeño en la tarea	82
Figura 8 Porcentajes de la dimensión Desempeño en el contexto	83
Figura 9 Porcentajes de la dimensión Comportamientos contraproducentes	84

Resumen

Se estudió como objetivo general determinar la relación entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022. La metodología comprendió el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básico, el método fue hipotético-deductivo, el nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental - transversal. La población de estudio, estuvo conformada por 149 trabajadores de una dirección regional de salud, cuya muestra fue tomada de manera probabilística dando como resultado 108 trabajadores, quienes fueron evaluados con dos cuestionarios, ambos instrumentos estuvieron validados y confiabilizados a través de juicio de expertos. Los resultados indicaron que los datos de la variable gobierno electrónico sobresale en un 76.8% percibiendo un nivel medio. Respecto, a la variable desempeño laboral, el 70.3% indicó que se encontró en un nivel medio. Siendo en ambos casos la coincidencia en el nivel de las variables. Por lo hallado, se concluyó que respecto al gobierno electrónico se determinó que influye significativamente al desempeño laboral de los trabajadores debido a que existe una relación positiva media ($\rho = 0,677$) cuyo nivel de significancia se expresó como 0,000 siendo menor a 0,05.

Palabras clave: Gobierno electrónico, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between e-government and the work performance of the workers of a regional health directorate 2022. The methodology comprised the quantitative approach, the type of basic research, the method was hypothetical-deductive, descriptive-correlational level, with non-experimental-cross-sectional design. Regarding the study population, it consisted of 149 workers of a regional health directorate, whose sample was taken probabilistica, resulting in 108 workers, who were evaluated with two questionnaires, where both research instruments were validated through expert judgment and were made. The results indicated that the data showed that the e-government variable stands out with 76.8% perceiving a medium level. Regarding the work performance variable, 70.3% indicated that it was at an average level. In both cases, the level of the variables coincided. Based on the findings, it was concluded that e-government had a significant influence on the work performance of workers, since there is a positive average relationship ($\rho = 0.677$) whose level of significance was expressed as 0.000, being less than 0.05.

Keywords: Government electronic, performance labor, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la crisis pandémica, ha impulsado a todos los sectores del país a poner en marcha un acelerado uso de la tecnología para su habitual desempeño laboral en las prestaciones en salud. Las entidades públicas no se hallaban preparadas para afrontar la situación de emergencia y proseguir brindando los servicios públicos a los ciudadanos, por tanto, las instituciones han rediseñado su administración para continuar con la atención. Lo más importante en la administración pública son las personas, y es en el caso de los servidores públicos, una necesidad de identificar el nivel de desarrollado en cuanto a sus competencias digitales, teniendo en cuenta para ellos sus conocimientos, habilidades, actitudes y motivación para usar la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en la mejora o rediseño de sus funciones y labores.

A nivel internacional Naciones Unidas (2018) refiere que los gobiernos emplean con constancia las tecnologías electrónicas aplicando las áreas administrativas y gerenciales en el servicio público, la construcción de la confianza y asegurar la transparencia, la intervención y cooperación durante su desarrollo. También Pedraza et al. (2015) manifiesta que el rendimiento de los trabajadores es un elemento primordial para el manejo de alguna organización, que debe ser atendido durante las operaciones de recursos humanos. Las evaluaciones de desempeño basadas en las funciones y responsabilidades deben realizarse bajo mecanismos que brinden confianza e influyan de manera positiva en el trabajo y que esto incentive la productividad.

A nivel nacional Turpia (2019) indica que la puesta en marcha de la Tecnología de la Informática y Comunicación se transformó en elemental para las políticas públicas para expresión e intervención entre el Estado y el ciudadano por medio de prestaciones digitales. Esto fomenta el progreso en la gestión pública para disminuir la brecha digital con el fin de acceder a los servicios públicos y la transparencia de datos. Así mismo tenemos la Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil, en el artículo 19º se señala que en la gestión de los recursos humanos está incluida la evaluación del desempeño y la estimulación del buen rendimiento y vocación de servicio al ciudadano. De igual manera, valora la contribución de los servidores en el

cumplimiento de objetivos y refleja aquello que requiere cada uno de ellos para mejorar sus actividades cotidianas.

Dentro del ámbito de la Dirección Regional de Salud se muestran diferentes inconvenientes en la consecución de objetivos, se observa incomodidad del personal por ejecutar sus acciones al efectuar su desempeño en sus labores, carencia de trabajo en equipo, escasa pericia para manejar la tecnología, información y comunicación, además que a veces hay inconvenientes en el manejo para el desarrollo de acciones técnicas por las falencias en el internet. En caso de persistir estos obstáculos que generan demoras en los trámites administrativos perjudicaran la interrelación con los usuarios externos que manifiestan su molestia con los colaboradores de la entidad.

Por lo que se plantea el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022? y siendo los problemas específicos: (i) ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022? (ii) ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022?, (iii) ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022?

La investigación tiene como justificación teórica, mejorar las características de las formas de trabajo fundamentado en el gobierno electrónico vinculados con la tecnología de la información para trabajos específicos, que sirven para ejecutar los trámites documentarios a través de instrumentos electrónicos, mejorando el desempeño de los empleados.

La justificación práctica en la institución es el manejo de las herramientas tecnológicas de información y comunicación que se vienen implementando, mejorando los trámites e información para satisfacción de los usuarios.

Dentro de la justificación metodológica se empleó un enfoque cuantitativo, tipo básica, con el diseño: descriptivo, no experimental, de corte transversal y un nivel correlacional.

Planteándonos como objetivo general: Determinar la relación entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de

salud, 2022 y siendo los objetivos específicos: (i) Establecer la relación entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022; (ii) Establecer la relación entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022; (iii) Establecer la relación entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.

Proponiendo como hipótesis general: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022 y siendo las hipótesis específicas son: (i) Existe relación significativa entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022; (ii) Existe relación significativa entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022; (iii) Existe relación significativa entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se tiene el estudio de Stable y Sam (2020) desarrollaron su investigación con el propósito de estudiar el cumplimiento de normas básicas por parte de ciertas páginas pertenecientes al gobierno y su acceso a la web, los autores emplearon un estudio cuantitativo, que evaluaron algunas herramientas basadas en las normas WCAG 2.0. Se concluyó que existen deficiencias en un contexto latinoamericano, respecto a su acceso a la web, pues el principio de inclusión se está viendo afectado de cierta forma que no permite un fluido correcto de la accesibilidad y navegación a la web.

Barragán (2019) efectuó su investigación con el propósito de corroborar la efectividad del gobierno electrónico en un contexto local de Ecuador y su repercusión, realizó un estudio de revisión de fuentes secundarias, sobre una muestra de 141 portales electrónicos. Se concluye que en la ejecución de estos mecanismos existen diversas deficiencias que pueden justificarse por su reciente aplicación, además de la poca difusión de esta herramienta que genera el desconocimiento de la ciudadanía. En adición a ello, se evidenció que el acceso no se encuentra al alcance de la persona para una mejor supervisión, puesto que las transacciones y trámites de servicios públicos presenta fallas integradas.

Chopra et al. (2022) desarrollaron su investigación con la finalidad de analizar el papel moderador de la edad, ya que es un factor demográfico importante que modera la relación entre la implementación de un gobierno con recursos digitales y como este permite un buen desenvolvimiento de los trabajadores, se emplearon un diseño de investigación exploratorio y descriptivo. Concluyeron que la inclusión del gobierno electrónico es un mecanismo que promueve actitudes positivas en el personal de trabajo. Los factores organizacionales, técnicos y los de confianza son significativamente importantes para la implementación de un gobierno con recursos digitales y que la edad modera la relación entre esta incorporación moderna y el desempeño demostrado por los empleados.

Medina et al. (2021) desarrollaron su investigación con la finalidad de analizar la correspondencia entre las condiciones de la información y servicio prestado y la modernización del sistema gubernamental en su página web, se empleó un estudio descriptivo no experimental, transversal, sobre una muestra de 488 participantes

quienes fueron evaluados mediante la técnica de la encuesta. Concluyeron que una adecuada implementación digital de un gobierno transparente permite que los ciudadanos encuentren la estabilidad social y perciban estabilidad política. Es así como se determinó que la seguridad de realizar operaciones en línea puede ayudar a un mejor seguimiento de las personas sobre el manejo del gobierno expresa jerarquía, lo cual genera confianza en las personas.

Jamal y Anwar (2021) la finalidad de su investigación es estudiar los aspectos que promueven la continuación aplicativa de un gobierno con recursos digitales en una región de Irak. Con ello, se recurrió a un análisis cuantitativo que reunió a 256 participantes. Concluyeron que la mayoría de los ciudadanos iraquíes presentaba actitud positiva hacia el uso y aplicación digital de gobierno y un aumento en percepciones de facilidad y conduciría a un aumento en la utilidad percibida con una actitud más positiva hacia un gobierno electrónico, ya que la mayoría están familiarizados con la facilidad de la tecnología.

Palacios (2019) estableció como objetivo definir la correspondencia entre el desenvolvimiento funcional que presentan los trabajadores y el entorno laboral en el que se desarrollan. La metodología elegida fue cuantitativa y de aspecto correlacional en 312 encuestas para dichos trabajadores. Los resultados demostraron que existe una alta correspondencia con un valor de 0,870 entre las variables. Ello permitió concluir que es importante abordar ciertos aspectos en el entorno de un trabajo con el fin de que un empleado perciba un clima favorable en sus funciones y en su desenvolvimiento personal.

Mientras en el plano nacional, se identifica el estudio de Marcelo (2022) llevó a cabo su investigación determinar la relación entre la veracidad y un gobierno aplicado con recursos digitales en el Ministerio de Salud, en Lima, para tal objetivo el investigador empleó un análisis cuantitativo de aspecto correlacional, sobre una muestra de 80 participantes quienes fueron evaluados mediante la técnica de la encuesta. Cuyo resultado fue la correlación positiva considerable de rho de 0.647 y $p = 0,000 < \alpha = 0,05$. Esta situación determinó una correspondencia alta entre las variables analizadas.

Valverde (2021) quien desarrolló su investigación con el fin de corroborar la efectividad de ejecutar funciones por parte de los trabajadores y los recursos digitales empleados en su gestión, en Ancash. Se empleó un análisis de tipo

cuantitativo, donde se reunió a 120 participantes que fueron evaluados con la técnica de la encuesta que se realizaron de forma virtual. En los resultados, se demostró correlación de $\rho = 0.869$; y un valor de $p. = 0.000$, menor a significancia previsto ($\alpha = 0.01$). Finalmente, se concluye manifestando que el apoyo de las tecnologías por medio de la aplicación del gobierno con recursos digitales favorece el manejo en el área administrativa.

Galvez (2021) efectuó su estudio proponiéndose comprobar el vínculo entre el establecimiento de un gobierno con recursos digitales y el desenvolvimiento que demuestran los trabajadores en el sector regional de Ancash, el autor empleó un estudio cuantitativo y de aspecto correlacional, para ello, 65 funcionarios respondieron una encuesta de modo virtual. Los resultados evidenciaron una correlación de $\rho = 0.808$ y un valor de $p. = 0.000$. Por lo tanto ambas variables se corresponden, pues proporcionar un manejo de mecanismos digitales genera que los empleados sean más eficientes en su labor.

Barra (2021) desarrollo su investigación con el propósito de identificar el vínculo entre el desenvolvimiento de las labores y el incentivo en los encargados de gerencia de salud durante el COVID-19, se empleó una metodología básica, cuantitativa, y de aspecto correlacional sobre una muestra de 106 participantes evaluados a través de preguntas del cuestionario. Los resultados indican que existe una asociación positiva moderada ($r_s = 0,633$) y significativa ($p = 0,000 < 0.05$) con la organización logística. Finalmente, pudo determinarse que gran parte de los colaboradores (49.1%) durante la pandemia presentó un comportamiento bajo en la motivación y la capacidad psicomotriz del desempeño laboral.

Silva (2021) esta investigación tiene por objeto identificar la correspondencia entre el uso de un gobierno de datos digitales y su veracidad en determinada municipalidad, donde se utilizó el enfoque cuantitativo y de aspecto correlacional, se contó con 35 servidores públicos para la encuesta. Donde los resultados se determinaron que los coeficientes de relación entre variables, existe una correlación positiva media de $\rho = 0.542$; y un valor de significancia bilateral de $p = 0.001$. Ello conllevó a precisar que existe un nexo importante entre gobierno de recursos digitales y la veracidad en su acceso a la información.

Vega (2021) este estudio tiene por objetivo comprobar la intervención de los ciudadanos a partir de aplicar el gobierno con recursos digitales en cierto municipio

distrital, en Pasco. De esta manera, se sostuvo un estudio cuantitativo de aspecto correlacional seleccionando a 182 colaboradores. Los resultados apuntaron $r = 0.605$ una fuerte conexión de $p = 0.000$. Ello corroboró lo planteado acerca de que la intervención ciudadana será un aspecto más frecuente ante el uso de recursos digitales del gobierno.

Castillo (2021) en su estudio cuyo objeto fue definir la conexión entre el desenvolvimiento de las funciones laborales y las condiciones óptimas con las que otorga un servicio en un centro de salud de Cusco. Con este objetivo, se prefirió recurrir a un análisis correlacional aplicado en 40 trabajadores, cada uno colaboró con la encuesta. Así, se obtuvo que ambas variables se corresponden en $0,454$ ($p = 0.003$). Esta evidencia permitió concluir que efectivamente los incentivos en un entorno de trabajo pueden generar buenas actitudes de desempeño en el funcionamiento de los trabajadores.

Mori y Fernández (2018) desarrollaron una investigación para comprobar que un adecuado desenvolvimiento de las labores ocasionaría que las condiciones del servicio sean las mejores en una oficina de registros públicos. Ante ello, se requirió de un análisis correlacional, donde la muestra estaba constituida por 31 personas. El resultado se exhibió una correlación de 0.681 , lo cual señala la importancia de la existencia de ambas variables, es decir, su coexistencia en un entorno de trabajo. En conclusión, las variables demuestran un incremento que se ejecuta conjuntamente.

Molina (2022) estableció como objetivo en su investigación verificar la correspondencia del adecuado desenvolvimiento laboral en los manejos digitales del sistema de datos, en un municipio. Así, la metodología consideró un estudio no experimental, de aspecto correlacional, donde se requirió de 55 colaboradores para la información de las encuestas. Los resultados se demostraron correlación ($\rho = 0.434$) de modalidad bilateral 0.001 ($p < 0.05$). En conclusión, las evidencias permitieron señalar que es necesario incurrir en factores que mejoren el funcionamiento y manejo de los mecanismos digitales, pues su repercusión será positiva en la percepción del servicio.

Aguirre (2021) definió como objetivo verificar la correspondencia del desenvolvimiento laboral con los incentivos percibidos en un municipio distrital. La metodología definió un tipo correlacional, con enfoque cuantitativo, para ello, se

necesitó de 26 trabajadores que fueron encuestados de manera presencial. En acorde con lo evidenciado, existe una fuerte correlación ($\rho = 0,950$) de aspecto positivo entre las variables, junto a una significancia de 0,000. Determinándose que efectivamente hay una correspondencia entre las variables planteadas y que es necesario que ambas sean abordadas con precisión desarrollo.

Valdez (2018) desarrolló su investigación con el fin de detectar las consecuencias de aplicar recursos de modernización digital en la gestión del sector público y el consiguiente desenvolvimiento del personal en un gobierno regional; para lo cual se prefirió una investigación no experimental, descriptivo-correlacional, reuniendo a 83 participantes quienes fueron evaluados con la técnica de la encuesta. Con los resultados, rho de Spearman identificó 0,591 con una significación bilateral de $p = 0,000$, ello no sobrepasa el error estimado de 0,01 aceptándose la hipótesis. Finalmente, se señaló la importancia de incorporar estrategias de modernización digital en el sistema de gestión para que los empleados brinden un adecuado servicio.

El actual estudio sostiene con las reformas del estado se reglamenta la Ley Marco de la Modernización de la gestión del Estado N.º 27658, es por ello que mediante D.S. N.º 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 y el plan se aprobó con R.M. N.º 125-2013-PCM; cuya finalidad es promover la incorporación moderna de los recursos digitales en el manejo de un sistema gubernamental, el cual esté al alcance de cualquier ciudadano y genere beneficios en todos los procesos administrativos de la institución que aplique estas técnicas. Además, esta modernización digital generaría una nueva percepción de los ciudadanos hacia el manejo de información, a la cual podrán acceder, confiar e incluso intervenir, esto permitirá la efectividad de las funciones en los trabajadores. El decreto legislativo N.º 1412 aprueba la ley del Gobierno Digital convirtiéndola en un mecanismo capaz de ser aplicado en un sistema de gestión a nivel externo o interno, para mejorar la administración del sector público. Ley del Servicio Civil N.º 30057 se centra en el cambio de enfoque, el cual no considerará a un grupo de trabajadores por su desempeño funcional específico de las tareas, sino de su valor como empleado y el aporte extra que puede brindar por medio del descubrimiento de sus capacidades y talentos.

Según Salvador (2002), el gobierno electrónico se define como una estrategia que engloba diversos recursos digitales para asegurar el funcionamiento de cualquier entidad estatal. El gobierno electrónico también es conocido como e-Government, es una poderosa visión guía para la transformación a la que los gobiernos deben adaptarse en los próximos años. Se refleja el uso de las Tics para cambiar las estructuras y procesos de los organismos del Estado.

Por lo tanto, el gobierno electrónico es una herramienta que ofrece mayor accesibilidad a datos como oportunidad ciudadana en las organizaciones y entidades públicas existe un gran potencial para mejorar y promover la interacción. Busca la mejora en los servicios brindados y mayores oportunidades de participación en las instituciones y procesos democráticos (Manoharan y Ingrams, 2018).

Para Damascene y Andersson (2019), el potencial del gobierno electrónico se puede realizar si se aprovecha el contexto social y político existente del gobierno. Se identifican tres requisitos previos que afectan el potencial del gobierno electrónico: estándares medios de infraestructura tecnológica, recursos humanos e interconexión. Ante ello, Kofi (2020) señala que un gobierno electrónico maduro y efectivo tiene la capacidad de crear nuevos métodos y formas de participación en el gobierno, actuando como un cable sin fin, conectando electrónicamente a ciudadanos, organizaciones y niveles intergubernamentales.

Al término de los noventa, las administraciones públicas de todos los niveles plantearon proyectos de gobierno electrónico para proporcionar información y servicios electrónicos a ciudadanos y empresas. En la actualidad, el gobierno electrónico está en la agenda tanto en la investigación como en la práctica, a su vez, esto ocasiona el interés público y la atención de los gobiernos, los proveedores de tecnología y los investigadores (Arias y Gastaud, 2018).

En sus inicios el gobierno electrónico fue únicamente un elemento de comunicación intragubernamental. Estas organizaciones desarrollaron sitios web con información, transacciones en línea que hicieron que los ciudadanos participaran en línea que les conecta para tomar decisiones. Así, el gobierno electrónico representa un cambio fundamental en toda la estructura, los valores, las costumbres y la manera de entablar negocios en el sector público al utilizar el potencial de las TIC (Kurfalı et al., 2017).

Por lo tanto, los sitios web se han empleado como plataforma para brindar electrónicamente una amplia gama de servicios gubernamentales. Los sitios web de gobierno electrónico ayudan a los ciudadanos a obtener información sobre los procesos y servicios y a participar en los procesos democráticos desde cualquier lugar y momento. Con ello, se afirma que el gobierno electrónico mejora la eficiencia y eficacia de todas las operaciones gubernamentales, tanto con los ciudadanos como con otras organizaciones (Malodia et al., 2021).

Respecto a los modelos de gobierno electrónico, es importante destacar el Modelo de radiodifusión, que se basa en la difusión de información útil sobre gobernanza que es de dominio público mediante el uso de las TIC y medios convergentes. La fuerza del modelo se basa en el hecho de que una ciudadanía más informada puede juzgar mejor el funcionamiento de los mecanismos de gobernanza y formarse una opinión informada (Goto y Debnath, 2017).

Adicionalmente, se menciona el Modelo de flujo crítico, el cual se basa en la difusión o canalización de información de valor crítico por su propia naturaleza, no debe ser divulgada por quienes participan en la mala gobernanza a la audiencia objetivo, como los medios de comunicación, los partidos de oposición o al dominio público a través del uso de las TIC y los medios convergentes. La fortaleza de este modelo es que las TIC hacen que el concepto de 'distancia' y 'tiempo' sea redundante cuando la información está alojada en una red digital, y esto podría usarse de manera ventajosa, transfiriendo instantáneamente la información crítica a los usuarios estratégicos ubicados en cualquier lugar (Lemke et al., 2019).

Asimismo, es posible mencionar el Modelo de análisis comparativo también reconocido como modelo de conocimiento comparativo, el cual puede ser considerado uno de los modelos menos utilizados pero muy importante para los países en desarrollo, suele emplearse para empoderar a las personas comparando los casos de mala gobernanza con los de buena gobernanza y luego analizando los diferentes aspectos de la mala gobernanza y su impacto en las personas. El modelo se basa en utilizar las TIC para explorar información disponible en el dominio público o privado y compararla con los conjuntos de información conocidos (Al-Emadi y Latef, 2018).

De acuerdo con Salvador (2002), el gobierno electrónico externo se refiere al proceso de interacción que efectúan los ciudadanos cuando desean acceder a los

servicios y empleando medios digitales de comunicación e información. Entre los mecanismos identificados, se suele destacar a las páginas web por ser un recurso usado frecuentemente, pues también existen medios de correo electrónico, chats de redes sociales, foros de votación u opinión.

El gobierno electrónico externo se clasifica tres ámbitos temáticos: a) aspectos relacionados a la cotidianeidad de la vivencia, se realiza una integración administrativa de información de territorio señalando la limitación espacial de los servicios en línea; b) aspectos asociados a la administración de forma remota centrándose especialmente en los servicios ofrecidos en el sector público; y c) aspectos relacionados al ambiente político que establece las modalidades, lineamientos del proceso de prestación y adquisición de servicios, implementando los espacios digitales para que se realice todo ello con efectividad (Zheng y Manoharan, 2016).

Según Salvador (2002), el gobierno electrónico interno es aquella gestión de nivel interno efectuada a través de administraciones públicas. Se señala como factor causal a las TIC, las cuales impulsaron la transformación de diversos sistemas y proceso requeridos como la gestión en un sector público. Se debe tener en cuenta que la utilización de estos recursos digitales en la modernización podrían ser entendidos como cambios en el procedimiento al que se aplicado, pero ello es erróneo, ya que el cambio que debe ocurrir debe ser manifestado en la forma de su aplicación, esta modernización no debe alterar nada más que solo las estrategias.

De este modo, debe comprenderse que el plan de una implementación y su ejecución no aseguran que el proceso realmente sea efectivo, tanto los recursos físicos como virtuales no garantizan el éxito en su aplicación, pues hace falta replantear también el propósito de la institución con el cual se creará una mayor estabilidad y conocimiento de las metas por alcanzar. Por tanto, son los encargados de la administración los que deben asumir un rol de guía y líder en el empleo de las TIC, demostrando así su accesibilidad y el camino a seguir hacia los demás, esto conlleva a una gestión pública adecuada en muchos sentidos (Aladwani, 2016).

En términos de Salvador (2002), el gobierno electrónico de promoción se comprende como el proceso que facilita y proporciona los medios básicos para el uso de estos recursos digitales, es decir, los equipos, la culturización y la

infraestructura, pues son necesarios para la capacitación de la sociedad; sin embargo, estos aspectos deben ser integrados al empleo del gobierno digital.

Las funcionalidades del gobierno electrónico de promoción están dirigidas hacia dos propuestas: la proporción de infraestructura física y virtual para la accesibilidad; y la adecuación paradigmática de los desafíos que refieren las TIC. En otras palabras, este segundo eje se propone brindar el espacio de búsqueda de información, su revisión completa y su conversión en su uso. De forma implícita, ambos ejes están relacionados con la búsqueda de una cohesión social que puede verse afectada por el uso de estos mecanismos digital, pues existen ciertas brechas de conocimiento o de territorio que alteran la información (Kim y Chung, 2016).

En cuanto al desempeño laboral, sostiene Gabini (2018) que es el total de acciones necesarias con la cual se buscan cumplir metas en cualquier organización en donde se desempeña la persona. Por su parte, Chiavenato (como se citó en Bautista et al., 2020) menciona que el desempeño laboral es el resultado positivo que se evidencia en un trabajador ante aspectos también positivos que percibió anteriormente en su entorno de trabajo para luego desarrollarse como una competitividad en el perfil del trabajador. Finalmente, Riera et al. (2020) describe que esta actitud es entendida como un comportamiento que corresponde a la función de cada trabajador y que se obtienen por su cumplimiento requerido en su cargo.

El concepto del término “desempeño laboral” ha variado desde su origen. Así, en la primera etapa de evolución, utilizada a fines del siglo, enfatiza la acción significativa que se demostró en el esfuerzo de los oficiales por ser reconocidos como eficaces en la entrega de algún informe en comparación de los subordinados. Luego, en Estados Unidos, se evidenció el caso de algunas organizaciones armamentistas que disponían de los soldados más fuertes para ubicarlos en las zonas principales de ataque y resistencia, siendo así reconocidos por su valor.

Es decir, a partir de aquí se puede identificar la valoración del desempeño de los cargos, pero su denominación aún no estaba profundizada porque solo se describía a los puestos como requerimientos. Es así como la denominación desempeño laboral aparece en los inicios del siglo pasado en Estados Unidos aplicándose por vez primera en aquellos trabajadores empleados por el gobierno; también se aplicó al ejército de los EE. UU en el año 1916 (Bautista et al., 2020).

En un inicio, el debate teórico estuvo centrado en la noción del talento humano originadas en el siglo XIX en la década de los 50, aproximadamente durante la revolución industrial, hecho que implicaba el reemplazo del hombre por la máquina. Esta situación incentiva a que los dueños de las empresas se preocuparan por la identificación de puestos y la división de labores. Posteriormente, el debate se centró en el análisis del desempeño del empleado en el que se evaluaba la eficiencia, es decir, la consecución de objetivos con el menor costo. En dicho análisis se contemplaba la eficiencia como el elemento principal de la organización que permite el cumplimiento de las necesidades, persistencia en la obtención de metas, demostrar competencias pertinentes al cargo, trabajadores incentivados, condicionamiento óptimo de vida, entre otros (Castro y Delgado, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El modelo que se empleó en el presente estudio correspondió al tipo básica, según Arispe et al. (2020) una investigación básica promueve la extensión de los conocimientos generando que en las siguientes investigaciones se cuente con contenido teórico para su argumentación. En sentido contrario, para Ñaupas et al. (2018) la investigación básica o pura se basa en recoger y recopilar información a través de conocimientos y teorías. Mientras que Hernández y Mendoza (2018) sostienen que la investigación pura, teórica o dogmática tendrá origen en la construcción del marco teórico y su permanencia en este acápite. Así, se propone aumentar la cantidad de descubrimientos científicos, pero sin contrarrestarlos con aspectos prácticos.

Asimismo, se aplicó un método hipotético-deductivo. De acuerdo con Arispe et al. (2020) plantear un estudio de esta forma producirá competencias críticas de refutación para luego descartar hipótesis bajo contrastación de ideas o aceptar su veracidad. En términos de Lara (2013) mediante esta metodología, el investigador pondrá en práctica su capacidad reflexiva para plantear deducciones hipotéticas y capacidades críticas para reconocer su verdad o falsedad. Con esta misma perspectiva, Ñaupas et al. (2018) sostienen que esta forma de investigación permite que se cuente con un proceso complejo de aseveraciones que luego pueden ser comprobadas o negadas, para que se concluya con la contrastación de hechos reales.

Para este estudio, se prefirió desarrollar un enfoque cuantitativo. Para Caballero (2014) en estas investigaciones predomina la modalidad estadístico-matemática y el valor de reunir informantes. Mientras que Landeau (2007) destaca que esta investigación se ha propuesto para demostrar un cierto nivel de conexión entre las variables ya mencionadas, las cuales pueden corresponderse por consecuencia y otorgan una respuesta sólida a la realidad en la que se ejecutó.

3.1.2 Diseño de investigación

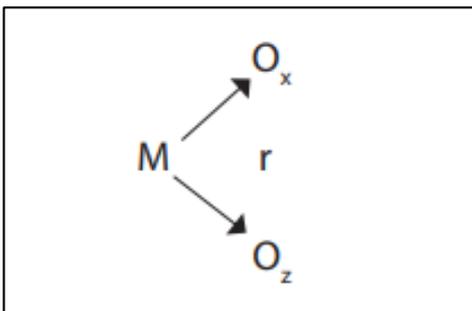
La investigación ha sido desarrollada con un diseño no experimental. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) de esta forma únicamente se recurrió a la observación y análisis de las variables, mas no de alguna alteración en su naturaleza, pues no se consideró necesario para el estudio. Cabe precisar Kerlinger y Lee (2002) mencionan que un estudio investigativo es efectivo cuando se no se recurre a la alteración de algunos aspectos en las variables, pues estas deben ser analizada de forma sistemática sin llegar a un manejo directo.

De igual manera, el nivel del estudio fue correlacional-descriptivo. Según Cadena et al. (2017) se trata de un estudio que se ha planteado descubrir y comprobar las vinculaciones entre ambas variables por medio de coeficientes que especifican el nivel de conexión. También Hernández y Mendoza (2018) sostienen que a través de un análisis correlacional se permitirá identificar la asociación según la intensidad de vínculo entre las variables, para luego categorizarla y cuantificarla.

Asimismo, según Ñaupas et al. (2018) el estudio fue de nivel descriptivo porque se pudo realizar con gran proximidad la caracterización de las variables y sus dimensiones, así como su repercusión en el contexto planteado, fue posible clasificar, detallar sus beneficios, falencias, factores, componentes, entre otros con el fin de conocer enteramente el fenómeno. Del mismo modo Arias y Covinos (2021) manifiestan que se trata de la especificación de características del grupo de personas, hechos, situaciones o fenómenos planteados, y así reconocer la razón de los efectos evidenciados.

Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

M: 108 trabajadores de una dirección regional de salud

O_x : **Observación de la variable 1:** Gobierno electrónico

O_z : **Observación de la variable 2:** Desempeño laboral

r: Correlación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico:

Dimensiones:

Externa, interna y promoción.

Indicadores:

Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Escala de Medición: Ordinal

Con su nivel y rango de:

Alto (20-47);

Medio (48-73);

Bajo (74-100).

Variable 2: Desempeño laboral:

Dimensiones:

Desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y comportamientos contraproducentes.

Indicadores:

Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Escala de Medición: Ordinal

Con su nivel y rango de:

Alto (20-47);

Medio (48-73);

Bajo (74-100).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

De acuerdo con Carrasco (2019) la población es una serie de elementos que comparten características en común y que son de utilidad del investigador. En ese sentido, en este estudio la población estuvo compuesta de 149 trabajadores de una dirección regional de salud.

- **Criterios de inclusión:** En la investigación se consideró únicamente a los trabajadores de una dirección regional de salud. La información se obtuvo a través de un cuestionario sobre las variables; externo, interno, promoción, desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y comportamientos contraproducentes.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a las personas que se encuentran de licencia, vacaciones y personal de servicio de una dirección regional de salud.

3.3.2 Muestra

Según López-Roldán y Fachelli (2015) la muestra debe ser entendida como una proporción de un grupo mayor que proporciona las mismas características generalizadas a escala significativa en el entorno elegido, la muestra debe ser obtenida por procesos efectivos que comprueben su validez. Así, la muestra estuvo constituida por 108 trabajadores de una dirección regional de salud.

$$\frac{z^2 \sigma^2 N}{(N - 1)E^2 + z^2 \sigma^2}$$

Reemplazando en los datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 149}{(149 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2}$$

Donde:

$z = 1.96$ para un nivel de confianza: $1 - \alpha = 95 \%$

$\sigma^2 = 0,5$ desviación estándar de la población obtenida en la aplicación del instrumento a la población

$N = 149$ trabajadores de una dirección regional de salud.

$$E = 0,05 (5\%)$$

3.3.3 Muestreo

Para López-Roldán y Fachelli (2015) el proceso de muestreo es entendido como un mecanismo que proporciona datos precisos de la muestra elegida, permite principalmente la realización de suposiciones a partir de lo que expone la población. La investigación utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, establecidos por la fórmula y se tuvo una muestra de 108 trabajadores.

3.3.4 Unidad de análisis

Es el trabajador de una dirección regional de salud. Para Hernández y Mendoza (2018) este aspecto hace referencia a una situación, persona o tipo de documentación que tendrá lugar a una medición.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica para el recojo de información se utilizó la encuesta. De acuerdo con López-Roldán y Fachelli (2015) comprendido como el proceso de investigación principal centrado en la muestra misma y de la cual debe extraer data pertinente y valiosa para el estudio, su aplicación refiere al seguimiento investigativo incorporando técnicas diversas.

En cuanto al instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario. Del mismo modo para Arias y Covinos (2021) es un mecanismo que sirve para reunir datos importantes de la muestra, su aplicación implica la solicitud de respuestas en función a lo que se desea investigar.

Validez: Mediante la validación de 3 expertos, estas personas estuvieron calificadas para otorgar esta documentación con su rúbrica correspondiente.

Tabla 1

Expertos para la validación del instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Grado	DNI	ORCID
Salazar Vargas Jaime Luciano	Salud Publica	Magister	31631824	0000-0002-3445-1788
Rodríguez Meza Nancy Beatriz	Ciencias de la Educación	Doctora	04014195	0000-0003-0953-006X
Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo	Administración de Negocios y Relaciones Internacionales (MBA)	Magister	08478538	0000-0001-6215-7028

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad: Con una prueba piloto de 30 encuestas, cada instrumento consta de 40 preguntas que serán reconocidas a través de la confiabilidad del alfa de Cronbach (Ver Anexo 7).

Tabla 2

Confiabilidad según el alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems
[0; 0,5[Inaceptable
[0,5; 0,6[Pobre
[0,6; 0,7[Débil
[0,7; 0,8[Aceptable
[0,8; 0,9[Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Tomado de Hernández y Mendoza (2018).

3.5. Procedimientos

Gallardo (2017) señala que los procedimientos conforman una etapa requerida para comprobar la adecuada gestión de la investigación a realizarse, así define las

propiedades de un análisis. Su inicio se dio en la búsqueda de fuentes pertinentes al tema. Luego se recurrió a un instrumento identificado como cuestionario después de la validación de expertos previo al permiso realizado por el director encargado de recursos humanos de la institución, posteriormente se verificó su confiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach con los datos obtenidos en la prueba piloto. Posteriormente, la data fue reunida en aplicaciones de la encuesta de manera presencial, con ello se logró elaborar una base de datos que fue procesada en SPSS versión 26.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar y recolección de data se empleó la tabulación en el programa Excel el cual se trabajó con el proceso de análisis de datos de cada variable, para posteriormente utilizar el SPSS versión 26 a fin de ejecutar la estadística inferencial y descriptiva de las variables del estudio. Con este sistema se preparó cada tabla de frecuencia, porcentual y figura estadística. Arias (2012) refiere analizar datos implica que diversos métodos examinen detalladamente las características para formular conclusiones.

a) Estadística descriptiva: según Diggle y Chetwynd (2013) es una disciplina que hace el procesamiento básico de una serie de datos, cuyo objeto es reducir los datos encontrados a una forma más sencilla de exponer los cuadros y gráficos.

b) Estadística inferencial: según Levin y Rubín (2014) se utiliza esta estadística para denotar o producir resultados a cerca de las condiciones generales halladas dentro de la población y muestra contrastando la validación de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Según Colome y Canario (2015) indica que la ética en la investigación constituye un elemento transversal de todo el proceso investigativo. Miranda (2013) señala que el propósito relevante del aspecto ético en las investigaciones científicas consiste en la definición y delimitación precisa al tener conocimiento de estar frente a un mal proceder que perjudique todo resultado final del estudio.

La actual investigación se ejecutó según los códigos de ética en investigación, cumpliendo los principios éticos implantados, a fin de aportar a las futuras investigaciones. Se respetaron los derechos de posesión intelectual que se

extrajeron de las fuentes bibliográficas por lo cual se citaron a los autores manteniendo sus datos y año de su publicación como también las normas APA; también se tomó en cuenta la privacidad y la confidencialidad de los integrantes del presente estudio efectuando el uso responsable de los recursos tecnológicos para cooperar con el respeto a la normatividad legal vigente. Esta investigación se realizó con toda la veracidad y no es la transcripción de otros estudios. Del mismo modo los resultados no fueron alterados. En la aplicación del instrumento se solicitó el permiso a la entidad correspondiente con los trámites administrativos respectivos de acuerdo con la norma.

También se debe manifestar que el presente estudio fue elaborado respetando las guías de normas establecidas para trabajos de investigación de la UCV. También cabe resaltar que los resultados de este trabajo se recolecto mediante una encuesta a los colaboradores de la entidad, estos instrumentos fueron validados por 3 expertos relacionados en la materia y la confiabilidad según el alfa de Cronbach. Así, para concluir este trabajo pasó por un programa antiplagio denominado Turnitin para determinar las similitudes con otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

La estadística de confiabilidad de las variables es excelente, en base a 20 elementos (Ver en anexos Tabla 12 y 13).

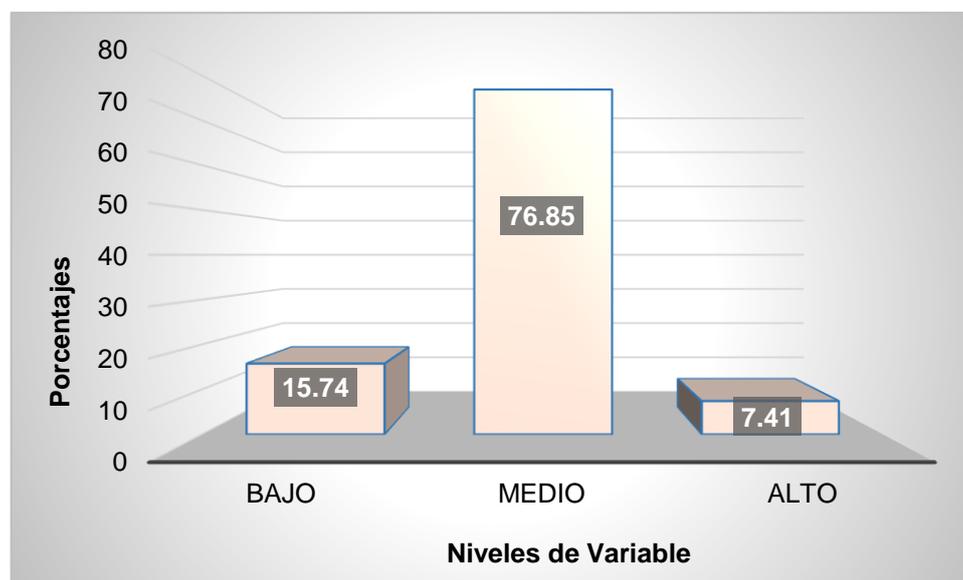
Tabla 3

Niveles de la variable Gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	15,7	15,7	15,7
	Medio	83	76,9	76,9	92,6
	Alto	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 2

Porcentaje de la variable Gobierno electrónico



Se observa en la Tabla 3 y en la Figura 2, que la frecuencia de los niveles con respecto a la variable gobierno electrónico aplicado entre los trabajadores de una dirección regional de salud fue en un nivel bajo expresado en 15.7% (17 trabajadores); en un nivel medio, 76.8% (83 trabajadores) y en un nivel alto, en

7.4% (8 trabajadores). El nivel medio es porque los colaboradores de la institución no están preparados para la innovación en la administración pública.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la variable Gobierno electrónico

	Gobierno electrónico externo		Gobierno electrónico interno		Gobierno electrónico de promoción	
	fr	%	fr	%	fr	%
	Bajo	14	13.0	15	13.9	15
Medio	88	81.5	80	74.1	88	81.5
Alto	6	5.6	13	12.0	5	4.6
Total	108	100.0	108	100.0	108	100.0

Según los niveles de las dimensiones de la variable gobierno electrónico, en la Tabla 4, se visualiza que destacaron el gobierno electrónico externo (81.5%), el gobierno electrónico interno (74.1%) y el gobierno electrónico de promoción (81.5%) fueron hallados en el nivel medio. Sin embargo, las dimensiones conocidas como el gobierno electrónico interno y el gobierno electrónico de promoción se presentaron en el nivel más bajo; siendo en ambos casos expresado en 13.9% y 13%. El nivel medio es el predominante por que los trabajadores aun no replantean los procesos en la información y comunicación que mejoraran las coordinaciones intra e interinstitucionales.

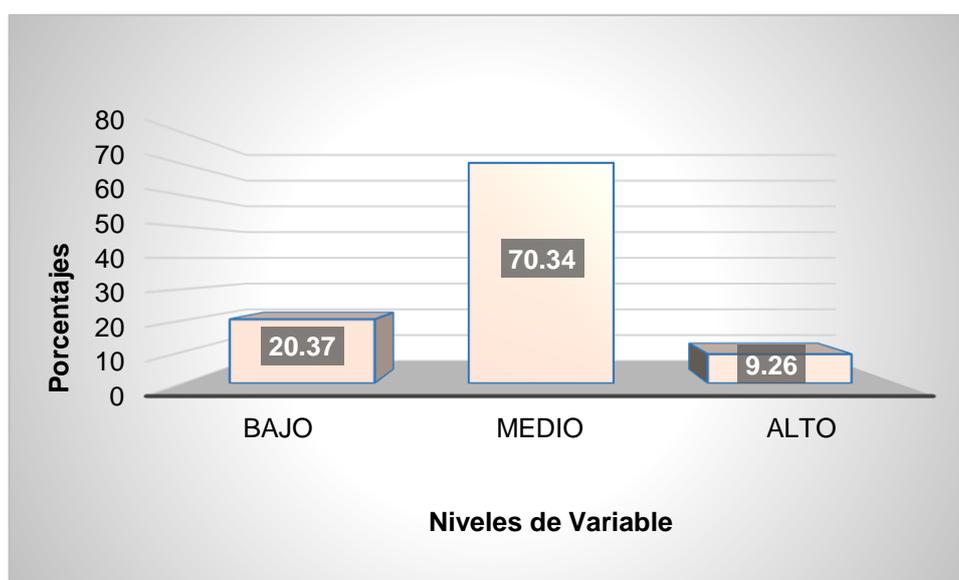
Tabla 5

Niveles de la variable Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	20,4	20,4	20,4
	Medio	76	70,3	70,3	90,7
	Alto	10	9,3	9,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 3

Porcentaje de la variable Desempeño laboral



Se visualiza en la Tabla 5 y en la Figura 3, que la frecuencia de los niveles con respecto a la variable desempeño laboral aplicado entre los trabajadores de una dirección regional de salud fue en un nivel bajo expresado en 20.4% (22 trabajadores); en un nivel medio, 70.3% (76 trabajadores) y en un nivel alto, en 9.3% (10 trabajadores). El nivel que sobresale es medio por que los trabajadores de la institución no se involucran en las diferentes actividades desarrolladas en las tareas cotidianas.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

	Desempeño en la tarea		Desempeño en el contexto		Comportamientos contraproducentes	
	fr	%	fr	%	fr	%
	Bajo	27	25.0	15	13.9	22
Medio	69	63.9	86	79.6	63	58.3
Alto	12	11.1	7	6.5	23	21.3
Total	108	100.0	108	100.0	108	100.0

Según los niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral, en la Tabla 6, se visualiza que destacaron el desempeño en la tarea (63.9%), el desempeño en el contexto (79.6%) y los comportamientos contraproducentes (58.3%) fueron hallados en el nivel medio. No obstante, la dimensión desempeño en el contexto se presentó con el nivel bajo (13.9%); a comparación a las otras dimensiones estudiadas. El desempeño es medio porque los colaboradores no se encuentran identificados con las actividades que realizan y también hay inconvenientes en el desarrollo de tareas.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,412	108	,000
Desempeño laboral	,379	108	,000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors.

La prueba de normalidad utilizada en la investigación fue Kolmogorov-Smirnov por contar con una población superior a los 50 elementos. Así, en la Tabla 7 se demuestran los resultados de la variable gobierno electrónico y la variable desempeño laboral son menores al 0,05. Por ello, se afirma que los resultados tiene una distribución que no es normal, por esta razón, se empleó una prueba no

paramétrica para el análisis de correlación entre las variables; es decir, la prueba estadística Rho de Spearman.

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.

Tabla 8

Correlación entre las variables gobierno electrónico y desempeño laboral

Correlaciones				
			Gobierno electrónico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

La información que se muestra en la Tabla 8 evidencia que entre las variables existe una relación de 0,677; es decir, una relación positiva moderada; por tanto, se determina que a mayor desempeño laboral mayor gestión en el gobierno electrónico; donde el p valor (0,000) siendo menor a 0,05. Tomando en cuenta este valor, se puede afirmar que la hipótesis alterna es válida y se debe rechazar la hipótesis nula; por ello, existe relación positiva media entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022.

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022.

Tabla 9

Correlación entre la variable desempeño laboral y a dimensión gobierno electrónico externo

Correlaciones				
			Gobierno electrónico externo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gobierno electrónico externo	Coefficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

La información que se muestra en la Tabla 9 evidencia que entre la variable desempeño laboral y la dimensión gobierno electrónico externo existe una relación de 0.545; es decir, una relación positiva media; donde el p valor de 0,000 fue menor que 0,05; por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la variable y la dimensión mencionada. De esta manera, se acepta como válida la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación positiva media entre la variable y la dimensión estudiada.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022.

H0: Existe relación significativa entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022.

Tabla 10

Correlación entre la variable desempeño laboral y a dimensión gobierno electrónico interno

		Correlaciones		
			Gobierno electrónico interno	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gobierno electrónico interno	Coeficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

En la Tabla 10 se evidencia que, en cuanto a la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión gobierno electrónico interno se obtuvo una relación de 0.672; es decir, una relación positiva moderada; donde el p valor de 0,000 fue menor que 0,05; por tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la variable y la dimensión mencionada. En ese sentido, la hipótesis alterna es aceptada y se rechaza la hipótesis nula; por ende, existe relación positiva moderada entre la variable y la dimensión estudiada.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022.

H0: No existe relación significativa entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022.

Tabla 11

Correlación entre la variable desempeño laboral y a dimensión gobierno electrónico de promoción

Correlaciones				
			Gobierno electrónico de promoción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gobierno	Coeficiente de	1,000	,590**
	electrónico de	correlación	.	,000
	promoción	Sig. (bilateral)	108	108
		N	,590**	1,000
	Desempeño	Coeficiente de	,000	.
	laboral	correlación	108	108
		Sig. (bilateral)		
		N		

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

En la Tabla se evidencia que, en cuanto a la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión gobierno electrónico de promoción se obtuvo una relación de 0.590; es decir, una relación positiva media; donde el p valor de 0,000 fue menor que 0,05; por ende, se puede afirmar que existe relación significativa entre la variable y la dimensión mencionada. De acuerdo con ello, la hipótesis alterna es válida y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación positiva media entre la variable y la dimensión estudiada.

V. DISCUSIÓN

Se debe entender que según Salvador (2002), el gobierno electrónico se define como una estrategia que engloba diversos recursos digitales para asegurar el funcionamiento de la administración pública. Asimismo, el gobierno electrónico también es conocido como E-Government que funciona como una poderosa visión guía para la transformación a la que los gobiernos deben adaptarse en los próximos años. Además, en relación con el desempeño laboral, el Gabini (2018) expresa que es el total de acciones necesarias para el alcance de metas organizacionales en donde se desempeña la persona.

Respecto a los modelos de gobierno electrónico, Goto y Debnath (2017) mencionan que es importante destacar el Modelo de radiodifusión, que se basa en la difusión de información útil sobre gobernanza que es de dominio público mediante el uso de las TIC y medios convergentes. La fuerza del modelo se basa en el hecho de que una ciudadanía más informada puede juzgar mejor el funcionamiento de los mecanismos de gobernanza y formarse una opinión informada.

En la hipótesis general de investigación determinó una relación significativa entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud durante el año 2022 donde se obtuvo una relación de 0,677; una relación positiva moderada; en consecuencia se determina que a mayor desempeño laboral mayor gestión en el gobierno electrónico, donde p es (0,000) siendo menor a 0,05. Entre los resultados descriptivo se halló que la frecuencia de los niveles con respecto a la variable gobierno electrónico aplicado entre los trabajadores de una dirección regional de salud destacó el nivel medio en un 76.8%, porque no todos los trabajadores de la institución están preparados para la innovación en la administración pública.

Además, la frecuencia de los niveles con respecto a la variable desempeño laboral también resaltó en este nivel medio (70.3%), debido a que los trabajadores de la institución no se involucran en las diferentes actividades desarrolladas en las tareas cotidianas. Se pudo afirmar que tanto el uso de la tecnología como el desempeño laboral permiten una eficiente administración. Estos resultados se

encuentran alineados con la investigación que desarrolló Marcelo (2022), quien halló que el Rho de Spearman indicó correlación de $r_s = 0,647$ entre variables gobierno electrónico y transparencia, lo cual señala su aspecto positivo, en nivel considerable $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, ello indicaría un manejo adecuado del gobierno electrónico resultando en una efectividad de la transparencia.

Asimismo, se coincide con el estudio que desarrollo Valverde (2021) donde se demostró una correlación de $\rho = 0.869$; y un valor de $p. = 0.000$, menor a significancia previsto ($\alpha = 0.01$). Por ello, existe el apoyo de las tecnologías por medio de la aplicación del gobierno con recursos digitales que favorecen el manejo del área administrativa, además las personas que administran deben tener una inclinación en mejorar lo que se muestra. También, Jamal y Anwar (2021) indicaron que la implementación de gobierno electrónico provoca un aumento en las percepciones de facilidad y conduciría a un aumento en la utilidad percibida con una actitud más positiva hacia un gobierno electrónico, ya que la mayoría están familiarizados con la facilidad de la tecnología.

En esta situación también se describen los niveles de las dimensiones de la variable gobierno electrónico donde destacaron el gobierno electrónico externo (81.5%), y el gobierno electrónico de promoción (81.5%) que fueron hallados en el nivel medio. Además, en correspondencia con los niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral, el desempeño en el contexto (79.6%) fue aquel que alcanzó el nivel medio. Por todo ello, se puede indicar que los colaboradores no se encuentran identificados con las tareas que realizan y también hay inconvenientes en el desarrollo de estas tareas especialmente en la innovación tecnológica. Donde el gobierno realiza actividades de información y la administración desarrolla acciones de gestión.

Según la primera hipótesis específica de investigación se estableció que la relación entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud durante el año 2022, se obtuvo una relación de 0.545; una relación positiva media; ello refiere a una fuerte relación entre la variable y la dimensión, aceptando la hipótesis de estudio. Así, tiene similitud con el estudio que desarrollaron Silva (2021) encontró que existe una relación entre variables, siendo esta correlación positiva media cuyo coeficiente se

expresó en $\rho = 0.542$; y un valor de significancia bilateral de $p = 0.001$. Ello conllevó a precisar que existe un nexo importante entre gobierno de recursos digitales y la veracidad en su acceso a la información. Igualmente los responsables de informática deben asumir la demanda de la tramitación virtual y que agilice las coordinaciones sin limitaciones de oportunidades en tiempo real. También se agrega el estudio de Gálvez (2021) donde evidenciaron una correlación de $\rho = 0.808$ y un valor de $p. = 0.000$. Y la específica es 0.794.

Por lo tanto ambas variables se corresponden de manera significativa, pues proporciona un manejo de mecanismos digitales que genera entre los empleados un eficiente trabajo en equipo dentro de sus conocimientos digitales dentro de la información con las redes sociales dentro del acto de tener informados a los usuarios de los sucesos que innova la institución. Stable y Sam (2020) expresaron que respecto al acceso a la web, el gobierno electrónico externo se configura como un principio de inclusión, por lo que afecta la accesibilidad y navegación a la web. La utilidad de las páginas web debe ser aprovechada por la mayor cantidad de ciudadanos de manera individual, las cuales deben ser de fácil ejecución y accesibilidad con el fin de lograr la uniformidad y la posición de acceso a la información para todo el público. En este contexto, Damascene y Andersson (2019) expresaron que el potencial del gobierno electrónico se puede realizar si se aprovecha el contexto social y político existente del gobierno.

Entonces, de acuerdo con Salvador (2002), el gobierno electrónico externo se refiere a la al proceso de interacción que efectúan los ciudadanos cuando desean acceder a los servicios y empleando medios digitales de comunicación e información. Entre los mecanismos identificados, suelen destacar las páginas web por ser un recurso usado frecuentemente, pues también existen medios de correo electrónico, chats de redes sociales, foros de votación u opinión.

Según el segundo objetivo específico de investigación se estableció que la relación entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud durante el año 2022 indicando 0.672 de relación (positiva moderada) como también, se puede afirmar una fuerte relación entre variable y dimensión, dando lugar a esta significancia media porque la parte administrativa ejerce medidas defectuosas en el empleo inadecuado de la

norma. La deficiente aplicación de los procesos en la administración no afecta grandemente a los trabajadores y clientes, sino que la empresa seguirá funcionando pero con deficiencias en los procesos y los colaboradores tratarán de dar soluciones a los problemas causados por la falta de planificación de los gerentes. Se coincidió con la propuesta de Vega (2021) encontró entre sus resultados un coeficiente ($r = 0.605$) (correlación alta y positivo). Su significancia fue $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), lo cual establece una efectiva e importante relación de gobierno electrónico y la participación de la ciudadanía. Y siendo la específica de $r: 0.532$.

Por lo que corroboró lo planteado acerca de que la intervención ciudadana y su influencia con el gobierno electrónico interno, entendido como el uso de recursos digitales del gobierno de datos. Tanto que se sugiere adecuar la tecnología de comunicación e información y laborar con los mecanismos hechos con los objetivos involucrando a la sociedad civil. Sin embargo, el trabajo que desarrollo Valdez (2018) encontró que el rho de Spearman se identificó como 0,591 con una significación bilateral de $p = 0,000$, por lo que se coincide con esta investigación según el coeficiente de correlación. Por eso, es de suma importancia incorporar estrategias de modernización digital en el sistema de gestión para que los empleados brinden un servicio adecuado, además los funcionarios y servidores deben fortalecer sus competencias para modernizar la gestión poniendo en práctica las políticas públicas, mejorando sus funciones con buenos enfoques para tener un estado moderno encaminado hacia los ciudadanos.

Asimismo, el trabajo de Medina et al. (2021) en su artículo expresó que una adecuada implementación digital de un gobierno transparente permite que los ciudadanos encuentren la estabilidad social y perciban estabilidad política. De igual manera el progreso de la tecnología ha hecho fácil su manejo de operar el sistema para que el ciudadano tenga acceso a los servicios informáticos y los colaboradores realicen una capacidad de respuesta en su trabajo, el desarrollo gubernamental de un país precisa continuar avanzando en las diferentes áreas del gobierno, los ciudadanos dan gran importancia a la calidad de dato que contribuye a la seguridad de información de la persona y de la empresa. Además, Kofi (2020) señala que un gobierno electrónico maduro y efectivo tiene la capacidad de crear nuevos métodos y formas de participación en el gobierno, actuando como un cable sin fin,

conectando electrónicamente a ciudadanos, organizaciones y los demás niveles correspondientes a un gobierno nacional.

En esta circunstancia, Salvador (2002) señala que el gobierno electrónico interno se debe entender como aquella gestión de nivel interno efectuada a través de administraciones públicas. Además, se expresa como un factor causal a las TIC, las cuales impulsaron la transformación de diversos sistemas y procesos requeridos como la gestión en un sector público. Por ende, se debe tener en cuenta que la utilización de estos recursos digitales en la modernización podrían ser entendidos como cambios en el procedimiento al que se aplicó; ya que el cambio que debe ocurrir debe ser manifestado en la forma de su aplicación, esta modernización no debe alterar nada más que solo las estrategias.

Según el tercer objetivo específico de investigación se estableció que la relación entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud durante el año 2022 se obtuvo una relación de 0.590; es decir, una relación positiva media; por lo que, se puede afirmar que existe relación significativa entre la variable y la dimensión. Este resultado coincide con Molina (2022) donde demostró una correlación ($\rho = 0.434$) con una confianza de 95% en relación significativa de las variables y la específica de $r: 0.165$, por lo que permitió evidenciar que el gobierno electrónico externo también emplea factores que mejoran el funcionamiento y manejo de los mecanismos digitales.

Además se recomendó la activación del gobierno electrónico en la entidad para acrecentar el servicio al usuario, es importante contar con las TIC para mejorar las capacidades de los trabajadores. También en el promocional debe garantizar y promover la transparencia de los datos que ayude en el proceso de práctica para fortalecer el desempeño laboral dentro de la institución. También se asemeja a Mori y Fernández (2018) quienes encontraron una correlación de 0.681, lo cual señala la importancia de la existencia de ambas variables, es decir, su coexistencia en un entorno de trabajo con los resultados obtenidos tomar decisiones de mejora.

Además, el estudio de Aguirre (2021) evidenció que existe una fuerte correlación ($\rho = 0,950$) de aspecto positivo entre las variables, junto a una significancia de 0,000, se recomendó el reconocimiento al personal o al equipo de

trabajo por su buen desempeño en logro de metas de forma pública como medio de valoración del esfuerzo realizado. Por lo tanto, también se relaciona con Manoharan y Ingrams (2018) el gobierno electrónico es una estrategia que ofrece más facilidad de acceso a la información para los ciudadanos, las empresas y las agencias gubernamentales, y existe un gran potencial para mejorar y promover la interacción. Su propósito se plantea en la optimización de la calidad en cuanto a los servicios y brindar mayores oportunidades de participación en las instituciones y procesos democráticos. Además, el estudio de Barragán (2019) evidenció que el acceso no se encuentra al alcance de las personas para una mejor supervisión, puesto que las transacciones y trámites de servicios públicos presenta fallas o no han sido integrados.

En términos de Salvador (2002), el gobierno electrónico de promoción se comprende como el proceso que facilita y proporciona los medios básicos para el uso de estos recursos digitales, es decir, los equipos, la culturización y la infraestructura, pues son necesarios para la capacitación de la sociedad; sin embargo, estos aspectos deben ser integrados al empleo del gobierno digital.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA.- Según el objetivo general se determinó la relación significativa entre gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022. Es decir un vínculo positivo moderado de 0,677; con una significancia de 0,000 siendo menor a 0,05. Donde las respuestas son expresadas en 15.7% bajo; un 76.8% que es medio y un 7.4% es alto. Se concluye que la percepción es moderada porque los colaboradores no efectúan acciones, deberes y obligaciones propias de su trabajo diario a través del uso de tecnología de comunicación con dificultades en el manejo de soluciones online a través del internet.

SEGUNDA.- Se determinó que existe relación significativa entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral. Conforme a los resultados inferenciales del objetivo específico 1. Presentó un valor de rho de spearman de 0.545 con una relación positiva media, en el cual se visualiza que se expresó en un nivel bajo (13%), en un nivel medio (81.5%) y en un nivel alto (5.6%). En este sentido se cumple este objetivo dando lugar a un nivel medio seguido de un nivel bajo porque el servicio realizado a los ciudadanos no es el adecuado que los colaboradores no acceden de manera fluida al trámite y solución de problemas a través del uso de plataformas que permiten la interacción con los ciudadanos.

TERCERA.- En este estudio el objetivo específico 2, presento la relación significativa entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud 2022. Presentando el valor de Spearman de 0.672 con una relación positiva moderada y una significancia de 0,000 que es menor de 0,05. Se observa un nivel bajo (13.9%), en un nivel medio (74.1%) y en un nivel alto (12%). Donde sobresale en nivel medio. Dentro del trabajo se ha venido constatando la limitada participación de los algunos colaboradores viéndose reflejados en el desarrollo de actividades dentro de su área, con pocas habilidades, destrezas y la habilidad de hallar soluciones a los conflictos de manera satisfactoria mediante el trabajo en equipo.

CUARTA: Se concluyó según el objetivo específico 3, que existe relación significativa entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral, dando lugar a una relación significativa media, con un valor de Rho de Spearman de 0.590 y los valores descriptivos de nivel bajo (13.9%), en un nivel medio (81.5%) y en un nivel alto (4.6%). Donde el nivel medio presento un valor alto el que indica una deficiencia en dar respuestas a los ciudadanos por los imperfectos presentados en la señal de internet, este problema podría persistir retrasando los trámites administrativos y perjudicando el ambiente laboral de los ciudadanos como de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Se sugiere al Director Regional dar prioridad en la adquisición de herramientas y softwares tecnológicas para que el rendimiento y productividad se incremente y de esta manera se puede prevenir los errores al incorporar datos básicos a una hoja de cálculo, entre otros programas informáticos. Así también apoyar en la sensibilización de los trabajadores con el fin de que se inmiscuyan en optimizar y organizar las habilidades, competencias y actitudes en los colaboradores.

SEGUNDA.- Se recomienda a los directores y administrativos que den prioridad en producir medios de acercamiento hacia el ciudadano, por ello es sumamente significativo que se apliquen capacitaciones en los colaboradores, para el manejo del PAUS, zoom y video llamadas con el objetivo de incrementar los estándares de servicio en la atención al público y por ende la solución rápida de problemas para mantenerlos satisfechos.

TERCERA.- Se propone al director regional que asigne recursos financieros para reestructuración y mantenimiento de los equipos y programas informáticos por medio de la contratación de programadores de software, con la finalidad de evitar inconvenientes en el desarrollo de trabajo en equipo y errores sistemáticos potenciales. También es importante que cada trabajador adquiriera conocimientos para su mejor desempeño.

CUARTA.- Se recomienda al director de recursos humanos y administrativos realizar un plan de capacitación anual, para que los colaboradores estén acordes de la cultura de los nuevos paradigmas perteneciente a la tecnología de la información y comunicación, motivando a alcanzar los logros a través de compromisos asumidos.

REFERENCIAS

- Aguirre, L. (2021). La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad del distrito de La Tinguíña, provincia de Ica, 2021. *Revista Gestión Pública*, 6(2). doi:10.24265/igpp.2019.v6n2.08
- Aladwani, A. (2016). Corruption as a source of e-Government projects failure in developing countries: A theoretical exposition. *International Journal of Information Management*, 36(1), 105-112. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.10.005>
- Al-Emadi, A., & Latef, A. (2018). Grounded Theory Analysis of Successful Implementation of E-Government Projects: Exploring Perceptions of E-Government Authorities. *International Journal of Electronic Government Research*, 14(1), 23-24. doi:10.4018/IJEGR.2018010102
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
- Arias, M., & Gastaud, A. (2018). Digital Government for E-Government Service Quality: a Literature Review. *Icegov*, 18(1), 7-17. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209422>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada de Bonilla, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Barra, M., Lora-Loza, M., Cedrón-León, Y., Rodríguez-Vega, J., Barra, F., Castillo-Castro, A. (2021). Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud de La Libertad durante el COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Tomo 207 SIST*, 2023, pp. 592-597. 7º Simposio Brasileño de Tecnología. doi: 10.1007/978-3-031-04435-9_63
- Barragán, X. (2019). Gobierno Electrónico Local del Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54), 81-102. <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 7(1), 109-121. doi:10.17162/riva.v7i1.1417
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos*. Cengage Learning Editores.
- Cadena, P., Rendón, R., & Aguilar, J. (2017). Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences.

Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, 8(7), 1603-1617.
<https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

- Canario, J., y Colomé, M. (2015). Consideraciones éticas sobre la mala conducta científica en la República Dominicana, 2015. *Eidon: Revista de la Fundación de Ciencias de la Salud*(44), 56-66.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5351846>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Castillo, L. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccápac, distrito de Santiago Cusco 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/6642>
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
doi:10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chopra, G., Bhaskar, P., Vinay, M., & Joshi, A. (2022). E-government adoption and employees' job performance: the moderating role of age as a demographic factor. *Inderscience*, 18(2), 237-263.
doi:<https://doi.org/10.1504/EG.2022.121871>
- Damascene, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E., & Arifin, S. (2020). The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
doi:10.37200/IJPR/V24I3/PR201903
- Diggle, P., & Chetwynd, A. (2013). *Statistics and scientific method. An introduction for students and researchers*. Oxford University Press.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. UAI Editorial. <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental.
- Galvez C., J., (2022). Gobierno electrónico y desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sede Huaraz- 2021 [Tesis

de maestría, Universidad César Vallejo , Lima].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/84529>

- Goto, T., & Debnath, N. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(1), 47-59. <https://content.iospress.com/articles/journal-of-computational-methods-in-sciences-and-engineering/jcm679>
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 ed.). McGraw-Hill.
- Jamal Ali, B., y Anwar, G. (2021). Factores que Influyen en la aceptación ciudadana del gobierno electrónico. *Revista Internacional de Ingeniería, Negocios y gestión (IJEEM)*, 5(1), 48-60. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3824642
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Behavioral Research. Research Methods in Social Sciences*. McGraw-Hill.
- Kim, P., y Chung, C.-S. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. 25(2), 627-662. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200627&script=sci_arttext
- Kofi, I. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303-311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçın, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66(1), 168-178. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa.
- Lemke, F., Taveter, K., Erlenheim, R., Pappel, I., Draheim, D., & Janssen, M. (2019). Stage Models for Moving from E-Government to Smart Government. *Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia*, 1135, 152-164. https://doi.org/10.1007/978-3-030-39296-3_12
- Levin, R., & Rubin, D. (2014). *Statistics for management and economics* (7ta ed.). Pearson. <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Estad%C3%ADstica-para-administraci%C3%B3n-y-economia-Richard-I.-Levin.pdf>
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.

- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173(1), 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Manoharan, A., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/0160323X1876396>
- Marcelo, S. (2022). *Gobierno electrónico y transparencia en la gestión en el Ministerio de Salud, Jesús María, Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80139>
- Medina Quintero, J., Ábrego Almazán, D., & Echeverría Ríos, O. (enero de 2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41. doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Miranda, A. (2013). Plagiarism and ethics of scientific research. *Revista chilena de derecho*, 40(2), 711-726. doi:10.4067/S0718-34372013000200016
- Molina, Y. (2022). *Gobierno Electrónico y Desempeño Laboral del Trabajador de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Apurímac, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26717>
- Mori, K., y Fernandez, F. (2018). *Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de los registros Públicos, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7035>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U.
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10989>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600963>
- Riera, Á., Vera, F., y Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7, 1-12. doi:10.46377/dilemas.v33i1.2156

- Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Silva, M., D., (2021). Gobierno electronico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2021 [Tesis de la maestria, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo . <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53126>
- Stable, Y., y Sam, C. (2020). Bibliotecas nacionales y accesibilidad web. Situación en América Latina. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(3), 253-265. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v41n3a04>
- Valdez R., H., (2018). Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional Huanuco - 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo , Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33031>
- Valverde T., J., (2021). Gobierno electronico y gestion administrativa de los servidores publicos de la Direccion Regional de Educacion de Ancash - 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo , Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33031>
- Vega V., R., (2021). Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chontabamba, Oxapampa, Pasco - 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo , Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86044?show=full>
- Vergaray Armanza, L. (2021). *Plan de gobierno electrónico para la Gestión administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro - Tumbes, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo , Trujillo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77957>
- Zheng, Y., & Manoharan, A. (2016). Does External Environment Affect E-Government? A Cross- Country Analysis. *Information and Communication Technologies in Public Administration*, 15, 61-76. doi:10.1201/b18321-5

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de una Dirección Regional de Salud, 2022

Autor: Zarate Custodio, Karin Herlinda

Problema Problema General:	Objetivos Objetivo General:	Hipótesis Hipótesis General:	Dimensiones	Variables e indicadores			
				Variable 1: Gobierno electrónico Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de rango
¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022?	Determinar la relación entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.	Existe relación significativa entre gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.	Gobierno electrónico externo	- Tecnología - Prestación de servicios. - Claridad en la información - Interacción - Atención - Accesibilidad - Solución de problemas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (20 – 47) Medio (48 – 73) Alto (74 – 100)
Problema Específico	Objetivos Específicos.	Hipótesis Específicas:	Gobierno electrónico interno	- Organización - Gestión interna - Equipamiento - Eficacia - Infraestructura - Transparencia - Modernización	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14		
1. ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022?	1. Establecer la relación entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.	1. Existe relación significativa entre gobierno electrónico externo y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.	Gobierno electrónico de promoción	- Capacidad de respuesta - Diseño - Difusión de la información - Capacitación - Promoción de la	15, 16, 17, 18, 19, 20		
2. ¿Qué relación	2. Establecer la						

Tipo y diseño de	Población y	Técnica e	Estadística a utilizar																				
<p>existe entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022?</p>	<p>relación entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.</p> <p>3. Establecer la relación entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.</p>	<p>2. Existe relación significativa entre gobierno electrónico interno y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.</p> <p>3. Existe relación significativa entre gobierno electrónico de promoción y el desempeño laboral de los trabajadores de una dirección regional de salud, 2022.</p>	<p>cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora constante <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1070 379 1249 408">Dimensiones</th> <th data-bbox="1339 379 1496 408">Indicadores</th> <th data-bbox="1592 379 1675 408">Ítems</th> <th data-bbox="1749 379 1883 440">Escala de Medición</th> <th data-bbox="1939 379 2074 440">Niveles de rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1055 448 1265 512">Desempeño en la tarea</td> <td data-bbox="1301 448 1547 727"> <ul style="list-style-type: none"> - Creatividad - Cumplimiento de objetivos - Iniciativa - Responsabilidades - Conocimientos - Planificación - Compromiso </td> <td data-bbox="1581 448 1693 512">1, 2, 3, 4, 5, 6, 7</td> <td data-bbox="1738 448 1895 727"> Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) </td> <td data-bbox="1962 448 2074 512">Bajo (20 – 47)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1055 730 1265 794">Desempeño en el contexto</td> <td data-bbox="1301 730 1547 1295"> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de trabajo - Participación - Actualización - Reconocimiento - Comunicación - Responsabilidad - Experiencia laboral - Quejas - Solución al problema - Actitudes negativas - Conflictos - Prioridad - Uso de mensajería </td> <td data-bbox="1581 730 1693 1118">8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18, 19, 20</td> <td></td> <td data-bbox="1962 663 2074 727">Medio (48 – 73) Alto (74 – 100)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1055 1018 1265 1082">Comportamientos contraproducentes</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de rango	Desempeño en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad - Cumplimiento de objetivos - Iniciativa - Responsabilidades - Conocimientos - Planificación - Compromiso 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (20 – 47)	Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de trabajo - Participación - Actualización - Reconocimiento - Comunicación - Responsabilidad - Experiencia laboral - Quejas - Solución al problema - Actitudes negativas - Conflictos - Prioridad - Uso de mensajería 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18, 19, 20		Medio (48 – 73) Alto (74 – 100)	Comportamientos contraproducentes				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de rango																			
Desempeño en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad - Cumplimiento de objetivos - Iniciativa - Responsabilidades - Conocimientos - Planificación - Compromiso 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (20 – 47)																			
Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de trabajo - Participación - Actualización - Reconocimiento - Comunicación - Responsabilidad - Experiencia laboral - Quejas - Solución al problema - Actitudes negativas - Conflictos - Prioridad - Uso de mensajería 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18, 19, 20		Medio (48 – 73) Alto (74 – 100)																			
Comportamientos contraproducentes																							

Investigación	muestra	instrumentos	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: Consta de 149 trabajadores de una Dirección regional de salud.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de la muestra: La muestra consta de 108 trabajadores de una Dirección regional de salud.</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>	<p>Descriptiva: Se elaboraron tablas de frecuencias y figuras a fin de interpretar las tendencias de las respuestas de la muestra de estudio. Todo mediante la tabulación de datos en el software SPSS en su versión 26.</p> <p>Inferencial: Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman. Además, la variable gestión administrativa y atención al usuario son de tipo ordinal; por lo que cumplen los requisitos para esta prueba de correlación estadística.</p>

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno electrónico	De acuerdo con Salvador (2002) es el uso de las herramientas TIC efectuado por los gobiernos para la mejora de su gestión interna, así como del servicio e información a los ciudadanos y su interacción con las organizaciones públicas y privadas.	Sostiene Salvador (2002) que como parte del gobierno electrónico es posible identificar las siguientes dimensiones básicas: interna, externa y de promoción.	Gobierno electrónico externo Gobierno electrónico interno Gobierno electrónico de promoción	Tecnología Prestación de servicios. Claridad en la información Interacción Atención Accesibilidad Solución de problemas Organización Gestión interna Equipamiento Eficacia Infraestructura Transparencia Modernización Capacidad de respuesta Diseño Difusión de la información Capacitación Promoción de la cultura Mejora constante	Ordinal
Desempeño laboral	Sostiene Gabini (2018) que el desempeño laboral es total de acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la organización en donde se desempeña la persona.	De acuerdo con Gabini (2018) el desempeño laboral puede ser entendido a través de los siguientes aspectos: desempeño en la tarea, desempeño en el	Desempeño en la tarea	Creatividad Cumplimiento de objetivos Iniciativa Responsabilidades Conocimientos Planificación Compromiso Equipo de trabajo	Ordinal

contexto
comportamientos
contraproducentes.

y

Desempeño en el
contexto

Comportamientos
contraproducentes

Participación
Actualización
Reconocimiento
Comunicación
Responsabilidad
Experiencia laboral
Quejas
Solución al problema
Actitudes negativas
Conflictos
Prioridad
Uso de mensajería

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

I. Información general:

Estimado participante, mi nombre es Karin Herlinda Zárate Custodio y estoy realizando un trabajo de investigación titulado “Gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de una Dirección Regional de Salud, 2022” para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública. Agradeceré de antemano su participación desarrollando estas interrogantes.

Los datos recolectados serán tratados confidencialmente y se utilizarán únicamente para fines académicos; por lo que quisiera contar con su valiosa colaboración. Por ello, mediante el presente documento se le solicita su consentimiento informado. El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios que deberán ser completados todas las preguntas.

De aceptar su colaboración en la investigación, marque con un aspa (X) en el siguiente recuadro que será considerado como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

Doy consentimiento

No doy consentimiento

II. Instrucciones:

A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que usted se desempeña en su trabajo. Para cada uno de los enunciados, indique en qué medida la proposición corresponde a lo que usted se encuentra realizando en su trabajo. Marque con una (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo con el enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Además, considere las siguientes opciones de respuesta:

5. Siempre	4. Casi Siempre	3. A veces	2. Casi nunca	1. Nunca
------------	-----------------	------------	---------------	----------

III. Cuestionario para Gobierno electrónico:

	Variable y dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
V1: GOBIERNO ELECTRONICO						
Dimensión: Gobierno electrónico externo						
1	La información tecnológica de la institución desempeña una función adecuada.					
2	La prestación de servicios realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño.					
3	La información contenida en el portal institucional es clara y precisa que permite la comprensión del ciudadano.					
4	Los servicios de mensajería externa de la institución permiten una interacción eficiente en el desempeño.					
5	El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.					
6	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución.					
7	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.					
Dimensión: Gobierno electrónico interno						

8	La organización y la gestión institucional son efectivos para el desempeño laboral.					
9	La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.					
10	El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.					
11	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales con eficacia dando prioridad al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.					
12	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas de los trabajadores.					
13	Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de transparencia y acceso a la información.					
14	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal.					
Dimensión: Gobierno electrónico De promoción						
15	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional y las redes sociales es satisfactoria para los usuarios.					
16	El portal web cuenta con un diseño practico y de fácil acceso para el uso del usuario.					
17	La difusión de la información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promociona la institución.					
18	Crees que es necesario continuar capacitándote para mejorar tu desempeño laboral.					
19	La información que publicita la institución es estratégica y promocionando la cultura de la población.					
20	Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño.					

IV. Cuestionario para Desempeño laboral:

N.º	Variable y dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
V2: DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión: Desempeño en la tarea						
1	Sus compañeros de trabajo muestran soluciones creativas en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos.					
2	El cumplimiento de objetivos de tu área contribuye a alcanzar las metas institucionales.					
3	Sus compañeros muestran iniciativa en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos de información para mejorar los resultados.					
4	Tengo claro los objetivos y responsabilidades que quiero lograr usando la tecnología de comunicación.					
5	Sus compañeros de trabajo tienen conocimientos en informática para realizar sus funciones de forma adecuada.					
6	Participo en la planificación de acciones y soluciones promovidas por mis superiores.					
7	Sus compañeros de trabajo cumplen con sus labores, asumen compromisos y se hacen responsables de los resultados obtenidos.					
Dimensión: Desempeño en el contexto						
8	Me integro fácilmente con el equipo de trabajo asignado mostrando aptitud y comunicación.					
9	Se cuenta con mi participación en las decisiones dentro de mi área de trabajo.					
10	Necesito tener mis conocimientos actualizados para realizar nuevas formas de trabajo aplicando la tecnología.					
11	Mi jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los trabajos que realizo.					
12	Los directivos y/o jefes inmediatos me comunican y explican las políticas y objetivos que tiene la entidad.					

13	Cuando me asignan responsabilidades y asumo compromisos dentro del equipo de trabajo, todos los trabajadores participan activamente.					
14	Mi experiencia laboral en la institución es satisfactoria y gratificante					
Dimensión: Comportamientos contraproducentes						
15	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.					
16	Busco darles solución a los problemas de los compañeros antes que criticarlas usando la comunicación.					
17	Las actitudes negativas que generan algunos compañeros perjudican el desarrollo de las actividades tecnológicas y comunicacionales.					
18	Evito los conflictos dentro de mi área de trabajo.					
19	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.					
20	El uso de mensajería instantánea (WhatsApp) es una herramienta esencial para coordinación y comunicación de actividades.					

Anexo 4. Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico externo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La información tecnológica de la institución desempeña una función adecuada.	X		X		X		
2	La prestación de servicios realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño en las tareas.	X		X		X		
3	La información contenida en el portal institucional es clara y precisa que permite la comprensión del ciudadano.	X		X		X		
4	Los servicios de mensajería externa de la institución permiten una interacción eficiente en el desempeño.	X		X		X		
5	El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.	X		X		X		
6	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución.	X		X		X		
7	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico interno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	La organización y la gestión institucional son efectivos para el desempeño laboral.	X		X		X		

9	La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.	X		X		X		
10	El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.	X		X		X		
11	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales con eficacia dando prioridad al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	X		X		X		
		X		X		X		
12	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas de los trabajadores.	X		X		X		
13	Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de transparencia y acceso a la información.	X		X		X		
14	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico de promoción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional y las redes sociales es satisfactoria para los usuarios.	X		X		X		
16	El portal web cuenta con un diseño práctico y de fácil acceso para el uso del usuario.	X		X		X		
17	La difusión de la información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promociona la institución.	X		X		X		
18	Creer que es necesario continuar capacitándose para mejorar tu desempeño laboral.	X		X		X		
19	La información que publicita la institución es estratégica y promociona la cultura de la población.	X		X		X		

20	Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Chicchon Mendoza Oscar Guillermo **Orcid: [0000-0001-6215-7028](https://orcid.org/0000-0001-6215-7028)**

DNI: 08478538

Especialidad del validador: Gestión Pública, Administración y Finanzas

17 de noviembre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI: 08478538

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Desempeño en la tarea	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Sus compañeros de trabajo muestran soluciones creativas en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos.	X		X		X		
2	El cumplimiento de objetivos de tu área contribuye a alcanzar las metas institucionales.	X		X		X		
3	Sus compañeros muestran iniciativa en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos de información para mejorar los resultados.	X		X		X		
4	Tengo claro los objetivos y responsabilidades que quiero lograr usando la tecnología de comunicación.	X		X		X		
5	Sus compañeros de trabajo tienen conocimientos en informática para realizar sus funciones de forma adecuada.	X		X		X		
6	Participo en la planificación de acciones y soluciones promovidas por mis superiores.	X		X		X		
7	Sus compañeros de trabajo cumplen con sus labores, asumen compromisos y se hacen responsables de los resultados obtenidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Desempeño en el contexto	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Me integro fácilmente con el equipo de trabajo asignado mostrando aptitud y comunicación.	X		X		X		

9	Se cuenta con mi participación en las decisiones dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
10	Necesito tener mis conocimientos actualizados para realizar nuevas formas de trabajo aplicando la tecnología.	X		X		X	
11	Mi jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los trabajos que realizo.	X		X		X	
12	Los directivos y/o jefes inmediatos me comunican y explican las políticas y objetivos que tiene la entidad.	X		X		X	
13	Cuándo me asignan responsabilidades y asumo compromisos dentro del equipo de trabajo, todos los trabajadores participan activamente.	X		X		X	
14	Mi experiencia laboral en la institución es satisfactoria y gratificante.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: Comportamientos contraproducentes	SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X	
16	Busco darle solución a los problemas de los compañeros antes que criticarlas usando la comunicación.	X		X		X	
17	Las actitudes negativas que generan algunos compañeros perjudican el desarrollo de las actividades tecnológicas y comunicacionales.	X		X		X	
18	Evito los conflictos dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
19	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.	X		X		X	

20	El uso de mensajería instantánea (WhatsApp) es una herramienta esencial para coordinación y comunicación de actividades.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Chicchon Mendoza Oscar Guillermo **Orcid:** [0000-0001-6215-7028](https://orcid.org/0000-0001-6215-7028)

DNI: 08478538

Especialidad del validador: Gestión Pública, Administración y Finanzas

17 de noviembre de 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 08478538

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHICCHON MENDOZA, OSCAR GUILLERMO DNI 08478538	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 03/11/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CHICCHON MENDOZA, OSCAR GUILLERMO DNI 08478538	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 13/09/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CHICCHÓN MENDOZA, OSCAR GUILLERMO DNI 08478538	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA - Fecha de diploma: 12/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 4. Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico externo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La información tecnológica de la institución desempeña una función adecuada.	X		X		X		
2	La prestación de servicios realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño en las tareas.	X		X		X		
3	La información contenida en el portal institucional es clara y precisa que permite la comprensión del ciudadano.	X		X		X		
4	Los servicios de mensajería externa de la institución permiten una interacción eficiente en el desempeño.	X		X		X		
5	El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.	X		X		X		
6	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución.	X		X		X		
7	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico interno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	La organización y la gestión institucional son efectivos para el desempeño laboral.	X		X		X		

9	La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.	X		X		X		
10	El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.	X		X		X		
11	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales con eficacia dando prioridad al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	X		X		X		
		X		X		X		
12	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas de los trabajadores.	X		X		X		
13	Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de transparencia y acceso a la información.	X		X		X		
14	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico de promoción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional y las redes sociales es satisfactoria para los usuarios.	X		X		X		
16	El portal web cuenta con un diseño práctico y de fácil acceso para el uso del usuario.	X		X		X		
17	La difusión de la información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promociona la institución.	X		X		X		
18	Creer que es necesario continuar capacitándose para mejorar tu desempeño laboral.	X		X		X		
19	La información que publicita la institución es estratégica y promociona la cultura de la población.	X		X		X		

20	Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Rodríguez Meza Nancy Beatriz Orcid: 0000-0003-0953-006X

DNI: 04014195

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias de la Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de noviembre de 2022.



Firma del Experto Informante.

DNI: 04014195

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Desempeño en la tarea	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Sus compañeros de trabajo muestran soluciones creativas en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos.	X		X		X		
2	El cumplimiento de objetivos de tu área contribuye a alcanzar las metas institucionales.	X		X		X		
3	Sus compañeros muestran iniciativa en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos de información para mejorar los resultados.	X		X		X		
4	Tengo claro los objetivos y responsabilidades que quiero lograr usando la tecnología de comunicación.	X		X		X		
5	Sus compañeros de trabajo tienen conocimientos en informática para realizar sus funciones de forma adecuada.	X		X		X		
6	Participo en la planificación de acciones y soluciones promovidas por mis superiores.	X		X		X		
7	Sus compañeros de trabajo cumplen con sus labores, asumen compromisos y se hacen responsables de los resultados obtenidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Desempeño en el contexto	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Me integro fácilmente con el equipo de trabajo asignado mostrando aptitud y comunicación.	X		X		X		

9	Se cuenta con mi participación en las decisiones dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
10	Necesito tener mis conocimientos actualizados para realizar nuevas formas de trabajo aplicando la tecnología.	X		X		X	
11	Mi jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los trabajos que realizo.	X		X		X	
12	Los directivos y/o jefes inmediatos me comunican y explican las políticas y objetivos que tiene la entidad.	X		X		X	
13	Cuándo me asignan responsabilidades y asumo compromisos dentro del equipo de trabajo, todos los trabajadores participan activamente.	X		X		X	
14	Mi experiencia laboral en la institución es satisfactoria y gratificante.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: Comportamientos contraproducentes	SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X	
16	Busco darle solución a los problemas de los compañeros antes que criticarlas usando la comunicación.	X		X		X	
17	Las actitudes negativas que generan algunos compañeros perjudican el desarrollo de las actividades tecnológicas y comunicacionales.	X		X		X	
18	Evito los conflictos dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
19	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.	X		X		X	

20	El uso de mensajería instantánea (WhatsApp) es una herramienta esencial para coordinación y comunicación de actividades.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Rodríguez Meza Nancy Beatriz **Orcid:** 0000-0003-0953-006X

DNI: 04014195

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias de la Educación

17 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Experto Informante.

DNI: 04014195

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RODRIGUEZ MEZA, NANCY BEATRIZ DNI 04014195	MAESTRO EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 19/11/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RODRIGUEZ MEZA, NANCY BEATRIZ DNI 04014195	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 20/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>
RODRIGUEZ MEZA, NANCY BEATRIZ DNI 04014195	ESPECIALISTA EN ODONTOLOGIA EN REHABILITACIÓN ORAL Fecha de diploma: 26/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 31/05/2013 Fecha egreso: 07/01/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>
RODRIGUEZ MEZA, NANCY BEATRIZ DNI 04014195	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 24/11/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>

Anexo 4. Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico externo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La información tecnológica de la institución desempeña una función adecuada.	X		X		X		
2	La prestación de servicios realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño en las tareas.	X		X		X		
3	La información contenida en el portal institucional es clara y precisa que permite la comprensión del ciudadano.	X		X		X		
4	Los servicios de mensajería externa de la institución permiten una interacción eficiente en el desempeño.	X		X		X		
5	El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.	X		X		X		
6	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución.	X		X		X		
7	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico interno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	La organización y la gestión institucional son efectivos para el desempeño laboral.	X		X		X		

9	La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.	X		X		X		
10	El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.	X		X		X		
11	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales con eficacia dando prioridad al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	X		X		X		
		X		X		X		
12	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas de los trabajadores.	X		X		X		
13	Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de transparencia y acceso a la información.	X		X		X		
14	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico de promoción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional y las redes sociales es satisfactoria para los usuarios.	X		X		X		
16	El portal web cuenta con un diseño práctico y de fácil acceso para el uso del usuario.	X		X		X		
17	La difusión de la información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promociona la institución.	X		X		X		
18	Creer que es necesario continuar capacitándose para mejorar tu desempeño laboral.	X		X		X		
19	La información que publicita la institución es estratégica y promociona la cultura de la población.	X		X		X		

20	Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Salazar Vargas Jaime Luciano **Orcid:** 0000-0002-3445-1788

DNI: 31631824

Especialidad del validador: Salud Pública

17 de noviembre de 2022.



Firma del Experto Informante.

DNI: 31631824

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Desempeño en la tarea	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Sus compañeros de trabajo muestran soluciones creativas en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos.	X		X		X		
2	El cumplimiento de objetivos de tu área contribuye a alcanzar las metas institucionales.	X		X		X		
3	Sus compañeros muestran iniciativa en el trabajo aplicando conocimientos tecnológicos de información para mejorar los resultados.	X		X		X		
4	Tengo claro los objetivos y responsabilidades que quiero lograr usando la tecnología de comunicación.	X		X		X		
5	Sus compañeros de trabajo tienen conocimientos en informática para realizar sus funciones de forma adecuada.	X		X		X		
6	Participo en la planificación de acciones y soluciones promovidas por mis superiores.	X		X		X		
7	Sus compañeros de trabajo cumplen con sus labores, asumen compromisos y se hacen responsables de los resultados obtenidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Desempeño en el contexto	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Me integro fácilmente con el equipo de trabajo asignado mostrando aptitud y comunicación.	X		X		X		

9	Se cuenta con mi participación en las decisiones dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
10	Necesito tener mis conocimientos actualizados para realizar nuevas formas de trabajo aplicando la tecnología.	X		X		X	
11	Mi jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los trabajos que realizo.	X		X		X	
12	Los directivos y/o jefes inmediatos me comunican y explican las políticas y objetivos que tiene la entidad.	X		X		X	
13	Cuándo me asignan responsabilidades y asumo compromisos dentro del equipo de trabajo, todos los trabajadores participan activamente.	X		X		X	
14	Mi experiencia laboral en la institución es satisfactoria y gratificante.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: Comportamientos contraproducentes	SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X	
16	Busco darle solución a los problemas de los compañeros antes que criticarlas usando la comunicación.	X		X		X	
17	Las actitudes negativas que generan algunos compañeros perjudican el desarrollo de las actividades tecnológicas y comunicacionales.	X		X		X	
18	Evito los conflictos dentro de mi área de trabajo.	X		X		X	
19	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.	X		X		X	

20	El uso de mensajería instantánea (WhatsApp) es una herramienta esencial para coordinación y comunicación de actividades.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Salazar Vargas Jaime Luciano **Orcid:** 0000-0002-3445-1788

DNI: 31631824

Especialidad del validador: Salud Pública

17 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI: 31631824

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SALAZAR VARGAS, Jaime Luciano DNI 31631824	BIOLOGO-MICROBIOLOGO Fecha de diploma: 13/01/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
SALAZAR VARGAS, JAIME LUCIANO DNI 31631824	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 22/04/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
SALAZAR VARGAS, JAIME LUCIANO DNI 31631824	BIOLOGO MICROBIOLOGIA Fecha de diploma: 13/01/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
SALAZAR VARGAS, JAIME LUCIANO DNI 31631824	MAGISTER EN SALUD PUBLICA Fecha de diploma: 20/06/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
SALAZAR VARGAS, JAIME LUCIANO DNI 31631824	ESPECIALISTA EN EPIDEMIOLOGIA DE CAMPO Fecha de diploma: 24/04/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>

Anexo 5 Carta de Autorización



PERU

GOBIERNO
REGIONAL PASCO

DIRESA
PASCO



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

El director ejecutivo de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud Pasco.

HACE CONSTAR

Que Karin Herlinda ZARATE CUSTODIO, de la maestría en Gestión Pública de la universidad Cesar Vallejo, esta autorizada a realizar la aplicación del instrumento de investigación titulada "**GOBIERNO ELECTRONICO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA DIRECCION REGIONAL DE SALUD 2022**" en el presente año.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Cerro de Pasco, 18 de Octubre del 2022

GOBIERNO REGIONAL PASCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD PASCO
CALLE CALLES TRUJILLO
DIRECTOR EJECUTIVO DE GESTION Y
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 6. Base de datos

GOBIERNO ELECTRONICO																			DESEMPEÑO LABORAL																														
GOBIERNO ELECTRONICO EXTERNO									GOBIERNO ELECTRONICO INTERNO									GOBIERNO ELECTRONICO DE PROMOCION			DESEMPEÑO EN LA TAREA				DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO				PORTAMIENTOS CONTRA PRODUCTOS																				
Tecnolog	Presta	Clasif	Intera	Atenc	Acces	Soluc	Organ	Int	Equip	Efici	Costo	Transpare	Modo	Capac	Disem	Equipa	Capac	Promos	Mejor	Creaci	Cump	Inicial	Respo	Conoc	Planif	Comp	Equip	Partic	Actual	Recom	Comu	Respo	Exper	Queje	Soluc	Actual	Conflic	Prior	Usa										
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20									
1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3						
3	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
4	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
5	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
6	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
7	3	5	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
8	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
9	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
10	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
11	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
12	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	5	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
13	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
16	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	2	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
17	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
19	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
21	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
22	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
23	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
24	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	4	1	2	1	3	3	4	3	1	1	2	4	2	2	3	1	1	2	4	2	2	2	2	2		
25	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
26	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	4	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	4	1	4	1	3	4	5	3	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	2	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
32	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	2	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4</												

Anexo 7. Prueba piloto

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad de la variable gobierno electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	20

Tabla 13

Estadísticas de fiabilidad de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	20

ANEXO 8. RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR DIMENSIONES

Dimensiones variable 1:

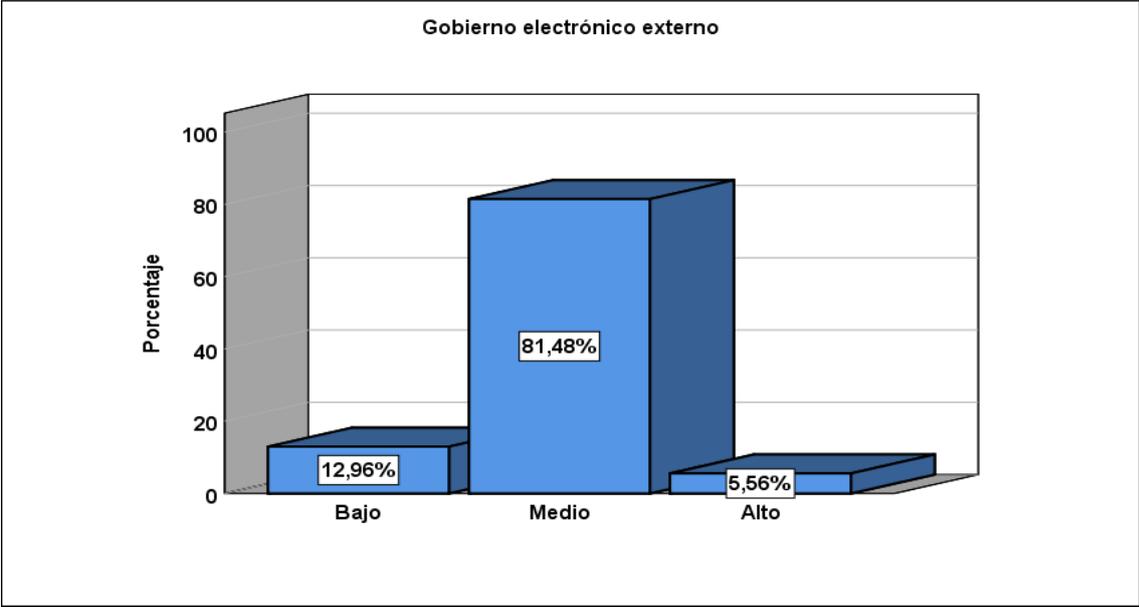
Tabla 14

Niveles de la dimensión Gobierno electrónico externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	13,0	13,0	13,0
	Medio	88	81,5	81,5	94,4
	Alto	6	5,6	5,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 4

Porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico externo



De acuerdo con los niveles y porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico externo de la variable gobierno electrónico, en la Tabla 14 y Figura 4, se visualiza que se expresó en un nivel bajo (13%), en un nivel medio (81.5%) y en un nivel alto (5.6%).

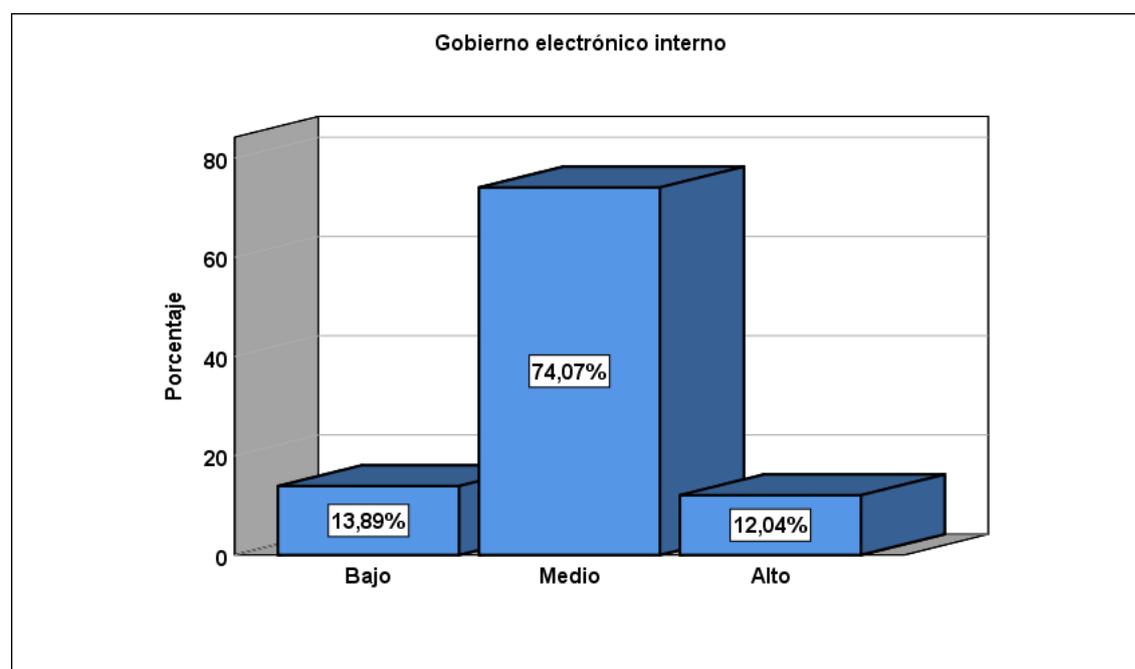
Tabla 15

Niveles de la dimensión Gobierno electrónico interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	13,9	13,9	13,9
	Medio	80	74,1	74,1	88,0
	Alto	13	12,0	12,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 5

Porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico interno



De acuerdo con los niveles y porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico interno de la variable gobierno electrónico, en la Tabla 15 y Figura 5, se visualiza que se expresó en un nivel bajo (13.9%), en un nivel medio (74.1%) y en un nivel alto (12%).

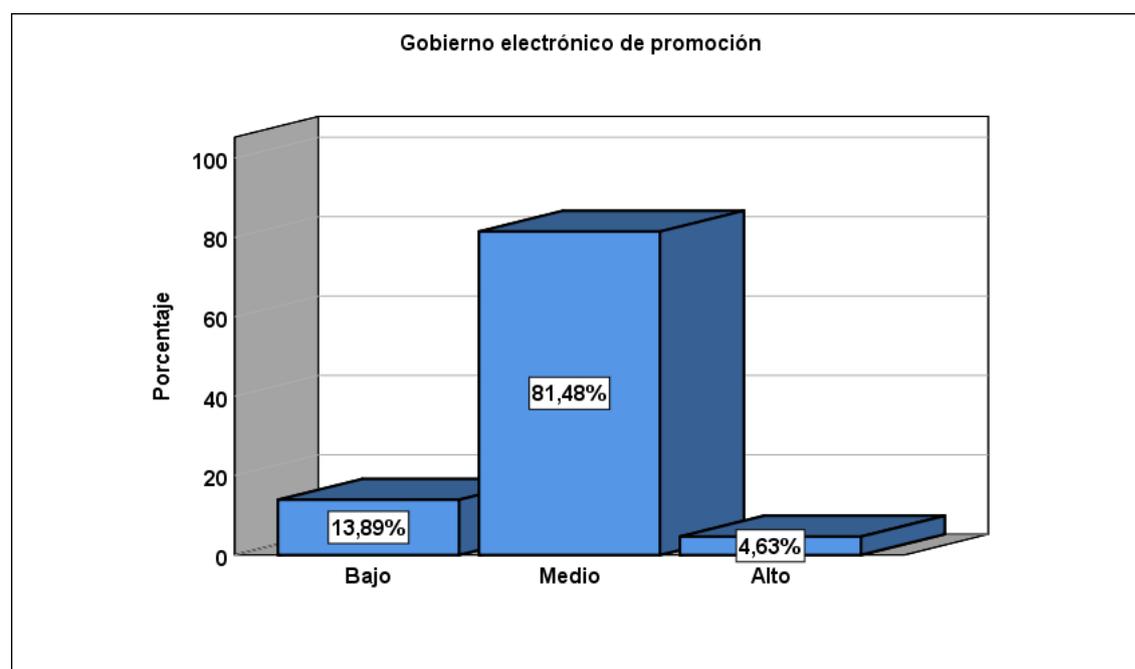
Tabla 16

Niveles de la dimensión Gobierno electrónico de promoción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	13,9	13,9	13,9
	Medio	88	81,5	81,5	95,4
	Alto	5	4,6	4,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 6

Porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico de promoción



De acuerdo con los niveles y porcentajes de la dimensión Gobierno electrónico de promoción de la variable gobierno electrónico, en la Tabla 16 y Figura 6, se visualiza que se expresó en un nivel bajo (13.9%), en un nivel medio (81.5%) y en un nivel alto (4.6%).

Dimensiones variable 2:

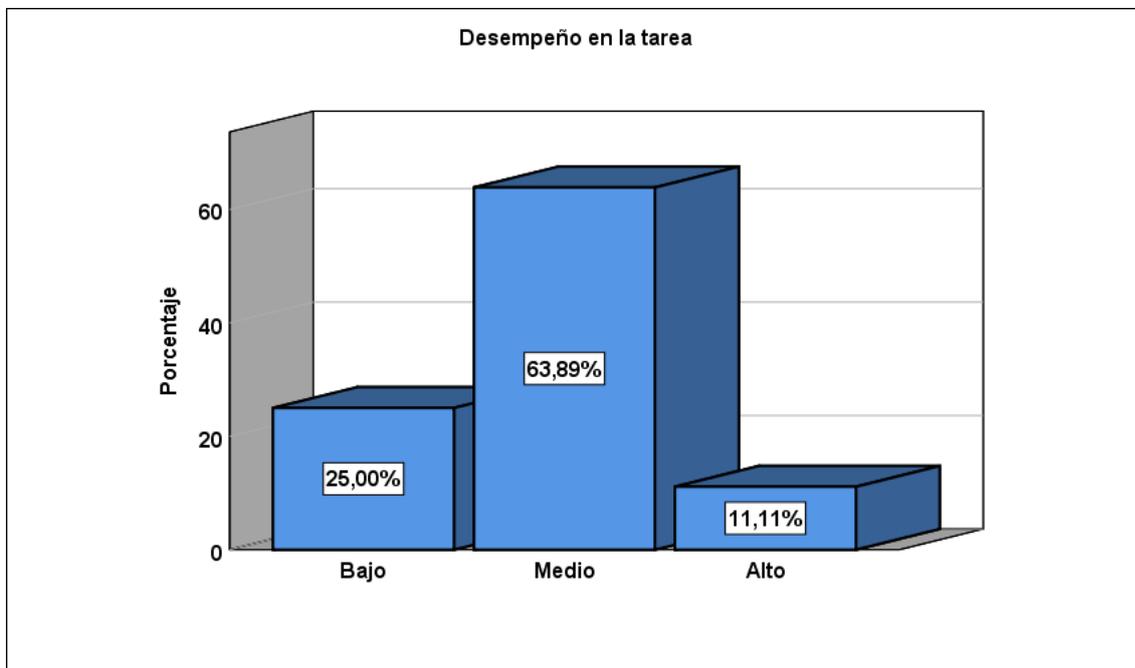
Tabla 17

Niveles de la dimensión Desempeño en la tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	25,0	25,0	25,0
	Medio	69	63,9	63,9	88,9
	Alto	12	11,1	11,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 7

Porcentajes de la dimensión Desempeño en la tarea



De acuerdo con los niveles y porcentajes de la dimensión Desempeño en la tarea de la variable desempeño laboral, en la Tabla 17 y Figura 7, se visualiza que se expresó en un nivel bajo (25%), en un nivel medio (63.9%) y en un nivel alto (11.1%).

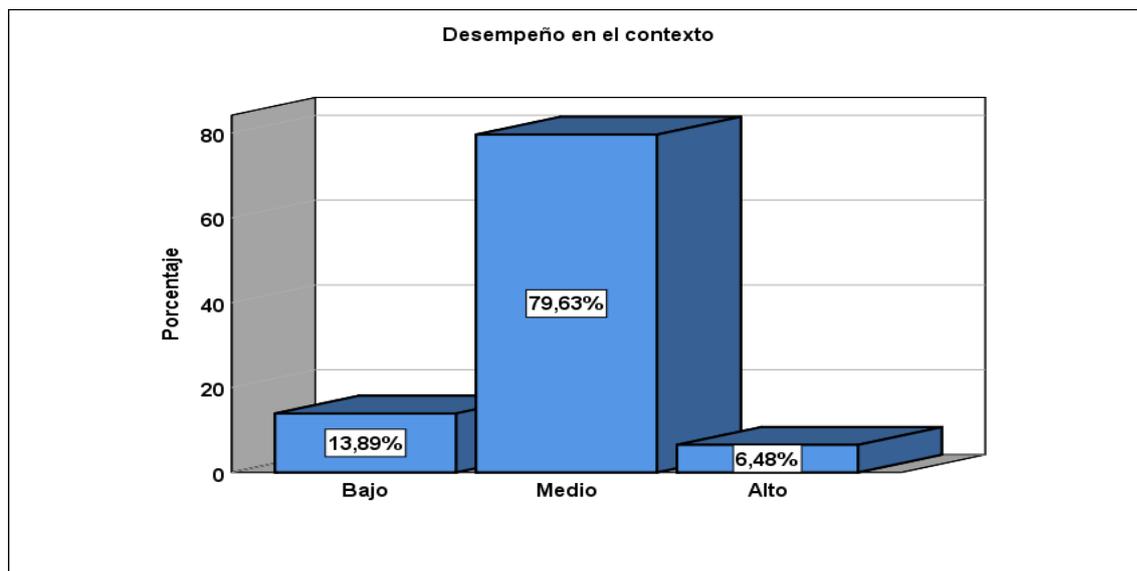
Tabla 18

Niveles de la dimensión Desempeño en el contexto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	13,9	13,9	13,9
	Medio	86	79,6	79,6	93,5
	Alto	7	6,5	6,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 8

Porcentajes de la dimensión Desempeño en el contexto



De acuerdo con los niveles y porcentajes de la dimensión Desempeño en el contexto de la variable desempeño laboral, en la Tabla 18 y Figura 8, se visualiza que se expresó en un nivel bajo (13.9%), en un nivel medio (79.6%) y en un nivel alto (6.5%).

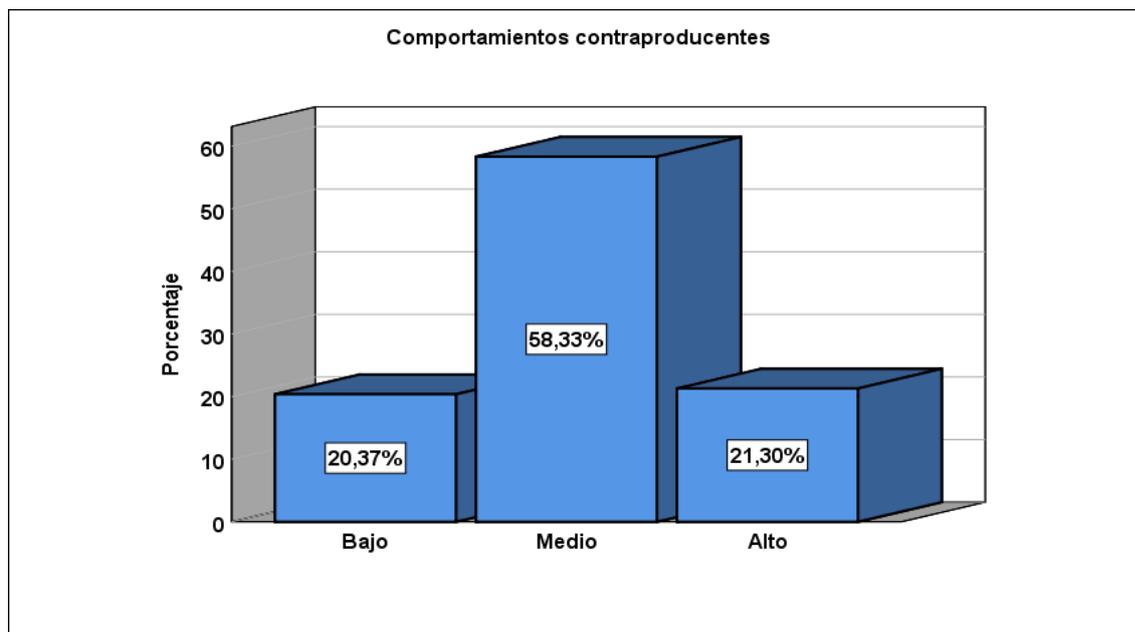
Tabla 19

Niveles de la dimensión Comportamientos contraproducentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	20,4	20,4	20,4
	Medio	63	58,3	58,3	78,7
	Alto	23	21,3	21,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 9

Porcentajes de la dimensión Comportamientos contraproducentes



De acuerdo con los niveles y porcentajes de la dimensión Comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral, en la Tabla 19 y Figura 9, se visualiza que se expresó en un nivel bajo (20.4%), en un nivel medio (58.3%) y en un nivel alto (21.3%).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y Desempeño laboral de los trabajadores de una Dirección Regional de Salud, 2022", cuyo autor es ZARATE CUSTODIO KARIN HERLINDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 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.

LIMA, 10 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO DNI: 08478538 ORCID: 0000-0001-6215-7028	Firmado electrónicamente por: OCHICCHONM el 12- 01-2023 11:38:09

Código documento Trilce: TRI - 0516260