



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el
Hospital de Alta Complejidad de EsSalud –Trujillo 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Calle Silva, Noemí Mirelly (ORCID: 0000-0002-6978-104X)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirme la vida, la salud y toda su bendición en cada paso; a mi amada familia: Leyson mi esposo, Háshim mi primogénito, Asher mi bebé; los cuales me han apoyado para continuar con mis labores de madre, esposa y estudiante; finalmente mi Madre, la cual me apoya incondicionalmente. Todos ellos son el motor que me inspiran al esfuerzo y esperanza.

Noemí Mirelly

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la vida, y la dicha de todas las bendiciones presentes.

A mis Padres, hermanos, esposo y amigos que me apoyan en todas las áreas de la vida y me inspiran a la superación profesional.

De igual manera, al Rector Fundador César Acuña Peralta por darnos la oportunidad de alcanzar el ansiado Grado Académico a través de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo.

Gracias a todos ellos por poder cumplir una meta más en mi vida, el Doctorado.

Noemí Mirelly

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico	10
III. Metodología.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Operacionalización de variables.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimiento.....	26
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. Resultados	29
V. Discusión.....	59
VI. Conclusiones.....	62
VII. Recomendaciones.....	65
VIII. Propuesta	66
Referencias.....	79
Anexos
Anexo 1: Matriz de Consistencia
Anexo 2: Constancia De Aplicación De Encuesta En Institución

Anexo 3: Matriz De Operacionalizacion De Variables
Anexo 4: Validez De Contenido Con Coeficiente De Holsti
Anexo 5: Base De Datos De La Variable Independiente Gobierno Digital
Anexo 6: Base De Datos De La Variable Dependiente Desempeño Laboral
Anexo 7: Cuestionario De Gobierno Digital
Anexo 8: Ficha técnica del Cuestionario de Gobierno Digital
Anexo 9: Cuestionario De Desempeño Laboral
Anexo 10: Ficha técnica del Cuestionario de Desempeño Laboral.....

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de la muestra de estudio.....	23
Tabla 2: Valores Referenciales para cálculo de Muestra	24
Tabla 3:Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
Tabla 4: Nivel de implementación de Gobierno Digital en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	29
Tabla 5: Niveles de las Dimensiones de Gobierno Digital en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	29
Tabla 6: Nivel de Desempeño Laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020.....	32
Tabla 7: Niveles de las Dimensiones de Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	32
Tabla 8: Prueba de Normalidad (kolmogoroy-Smirnov) a los datos de gobierno digital y desempeño laboral y sus respectivas dimensiones en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	34
Tabla 9: Influencia de la Variable Independiente Gobierno Digital sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020.....	35
Tabla 10: Prueba de Tao de Kendall – B en las Variables de Gobierno Digital y Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020...36	36
Tabla 11: Influencia de la Dimensión Gestión del Cambio de la variable Gobierno Digital sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	37
Tabla 12: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Gestion del cambio sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	38
Tabla 13: Influencia de la Dimensión Beneficios para entidad basado en las inversiones sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	39
Tabla 14: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Beneficios para la entidad basado en las inversiones sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	40

Tabla 15: Influencia de la Dimensión Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	41
Tabla 16: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020.....	42
Tabla 17: Influencia de la Dimensión Digitalización de los servicios sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020.....	43
Tabla 18: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Digitalización de los servicios sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020.....	44
Tabla 19: Influencia de la Dimensión Seguridad en la información sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020.....	45
Tabla 20: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Seguridad en la información sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020.....	46
Tabla 21: Influencia de la Dimensión Competencias digitales necesarias en los colaboradores sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	47
Tabla 22: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Competencias digitales necesarias en los colaboradores sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	48
Tabla 23: Influencia de la Dimensión Capacidad de la infraestructura tecnológica suficientes sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	49
Tabla 24: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Capacidad de la infraestructura tecnológica suficientes sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	50
Tabla 25: Influencia de la Dimensión Eficacia laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020..	51

Tabla 26: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Eficacia laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020...	52
Tabla 27: Influencia de la Dimensión Eficiencia laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020..	53
Tabla 28: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Eficiencia laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020...	54
Tabla 29: Influencia de la Dimensión Calidad laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020..	55
Tabla 30: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Calidad laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020...	56
Tabla 31: Influencia de la Dimensión Economía laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020..	57
Tabla 32: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Economía laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020	58

Resumen

Este estudio, tuvo como objetivo determinar la influencia del Gobierno digital en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020. Investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, correlacional causal, población de 700 personas, muestra probabilística de 245 colaboradores. El instrumento utilizado es dos encuestas, uno para cada variable en la escala de Likert. Entre los resultados destaca que el 95,5 % de los encuestados opinan que el Nivel de Implementación de Gobierno Digital en el Hospital es de Medio y Alto, el 75,9 % de los colaboradores opinan que el Nivel de Desempeño Laboral en el Hospital es Alto y el 2% tiene un desempeño laboral Bajo. el 47,3% Opinan como alto el nivel del Gobierno Digital influye en el Alto desempeño laboral, y el 26,9% califican que el Nivel medio de Gobierno Digital Influye en el alto desempeño Laboral, finalizando que solo el 2% opinan que el bajo Nivel de Gobierno Digital influye en el bajo Desempeño laboral. Se concluye que existe influencia del gobierno digital sobre el desempeño laboral en el Hospital y así lo afirma el nivel de asociación bajo demostrado por un coeficiente tau $\tau_b = ,389$.

Palabras claves: Gobierno Digital, desempeño laboral, influencia.

Abstract

The objective of this study was to determine the influence of digital government on job performance at the EsSalud High Complexity Hospital - Trujillo 2020. Research with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, causal correlational design, population of 700 people, probabilistic sample of 245 employees. The instrument used is two surveys, one for each variable on the Likert scale. Among the results, it stands out that 95.5% of those surveyed think that the Level of Implementation of Digital Government in the Hospital is Medium and High, 75.9% of the collaborators think that the Level of Work Performance in the Hospital is High and 2% have a Low job performance. 47.3% believe that the level of Digital Government influences High Labor performance as high, and 26.9% qualify that the Medium Level of Digital Government Influences high Labor performance, concluding that only 2% believe that the Low Level of Digital Government influences low job performance. It is concluded that there is influence of the digital government on the work performance in the Hospital and this is affirmed by the low level of association demonstrated by a tau coefficient $\tau_b = .389$.

Keywords: Digital Government, job performance, influence.

I. Introducción

El mundo entero esta interconectado por medio de Redes de internet, plataformas de información, redes sociales, satélites y la gran facilidad de los más de 293 cables de internet que se extienden en el planeta por vía submarina. (BBC, 2017) Lo cual permite la interacción mundial en cuestión de minutos, incluso segundos, en donde se comparte información gubernamental, económica, secretos de estado, noticias diarias, información personal, salud, comercio mundial y muchas más áreas inimaginables que podríamos enumerar.

La OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, cuyo objetivo es la perfilación de políticas públicas mundiales para la prosperidad, igualdad de oportunidades y bienestar social mundial, ofrece una plataforma única llamado Foro, donde se concentra los datos, análisis, experiencias, prácticas y asesoría de en políticas públicas para lograr establecer normas internacionales en todas las áreas, sectores o ministerios dentro de todos los países. (OECD, 2019). E influye de esta manera en el actuar de los países, y más en el tema de la digitalización de la información.

Dentro de nuestro País las primeras manifestaciones de Gobierno Digital Datan del año 2000, en los años del Régimen provisional del Dr. Paniagua Corazao Valentín Paniagua como presidente, donde se dio la fundación del primer Portal del Estado Peruano (PEP), a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en eso entonces era el acceso exclusivo en internet a la totalidad de información, procedimientos administrativos y servicios que brindaban las instituciones públicas administradoras del estado, logrando la primera interacción digital de procedimientos administrativos en entidades del Estado. Luego durante 2001, año en que se logran establecer tendencias de diplomacias guías para toda la nación con el fin de propiciar la generalización del acceso a medios digitales en todo el Perú.(PCM, 2013)

Actualmente el que preside, junto a su concilio de Ministros (PCM), mediante la extensión del Programa País, plataformas de acción para la inclusión social, dirigida por la oficina de Secretariado del Gobierno Digital (SEGDI), se encuentra impulsando el gobierno electrónico junto al proyecto de modernización del Estado que inicio el año 2003, estableciéndolo como un eje transversal dentro del Plan,

implementado sus políticas en el año 2013 y según la publicación de la SEGDI a partir del 2018 denominado plan de Gobierno Digital; todo esto con el objetivo de lograr transformación digital en las instituciones administradoras del estado para generar valor social e impacte en mejoras de atención de los ciudadanos y personas en general. Todo ello orientado a continuar fortaleciendo una mejor forma de atención a los ciudadanos, mediante el uso de medios digitales como Smart phone y unidades de cómputo y al mismo tiempo, conseguir eficiencia en el suministro de servicios de la gerencia pública. (PCM, 2018) en consecuencia la totalidad de los sectores que conforman el servicio público deben estar enfocados en la digitalización de sus servicios, sus procesos y maneras de brindar información de la entidad por medio de las redes logrando el uso intensivo de las tecnologías digitales y la innovación dirigida por datos. (Decreto legislativo & Digital, 2018)

Es así que el gobierno digital ha pasado de ser un concepto de transformación tecnológica a ser una herramienta necesaria y de vital importancia para el funcionamiento de las instituciones privadas y públicas del territorio peruano. En la mayoría de partes funcionales del estado tenemos a los primeros avances a inicios del año 2012 en donde el Ministerio de Salud (MINSA) presentó una especie de radar geográfico “GeoMinsa” que ubica los centros de Salud de todo el país. Por su lado MINSA y RENIEC se unen para sacar adelante el Sistema de Registro de Nacimientos on Líne por medio de una web, donde se empezó a expedir el Certificado de Nacido Vivo dentro de las instituciones prestadoras de servicios de salud con mayor afluencia de partos por lo tanto necesidad de registro de recién nacido vivo. La RENIEC empezó a entregar certificados digitales a entidades públicas para promover el trámite de procedimientos administrativos y servicios on line, esto mediante firma electrónica y DNI electrónicos. Se implementó los portales de Transparencia del Estado peruano, y así se empezaron a suscribir muchos convenios de certificación digital en entidades como: Ministerio del Interior, el Fiscalía de la Nación/Ministerio Público, la SUNAT, SUNARP, la Superintendencia que administra AFP, Banca y Seguros (SBS), RENIEC, el conjunto de Colegio de Notarios y sus decanos representantes, y las municipalidades a nivel nacional. Además estaba sin dudar el MINEDU mediante sus programas de alfabetización Digital. (PCM, 2013)

El avance más importante del sector Salud es la construcción de una red de información conectada, que permita el tratamiento y continuidad de servicios ofertados a nivel Nacional, evidenciando una Gestión Transparente al servicio del ciudadano, evitando la duplicidad de procesos para la optimización de recursos, disminución de costos, obtención de resultados de Calidad, disminución de tiempos de espera, disponibilidad de información instantánea disponible que servirán para toma de acciones rápidas y eficaces.

No obstante, mediante asociación del Gobierno Electrónico con la calidad en la en el sector salud, implicaría mucho más que solo prestación de servicios, es tener Instituciones de Salud más inteligentes, que utilizan las nuevas tecnologías y están a la vanguardia del cambio, el bio cuidado del planeta, y además ofrecen solución a los problemas de salud actuales. De esta manera el Sector Salud se suma a la Modernización del Estado eficiente y eficaz.

EsSalud como institución Pública, que forma una parte elemental en la salud de los peruanos que laboran y derechohabientes, es por eso que ha modernizado aspectos muy importantes como tramites documentarios, informatización de las historias clínicas, con lo cual se pretende reducir considerablemente el tiempo de permanencia del asegurado en los Centros de Atención de Salud, esto va en beneficio de más de 11 millones de asegurados. (El Peruano, 2019).

En cada Institución de EsSalud tanto la parte Aseguradora como en la parte prestadora de servicios esta implementada con un sin número de sistemas que hacen que esta institución sea Digital, dentro de los más esenciales están los siguientes: sistema ACREDITA, sistema de acreditaciones económicas; SIA, sistema interno de aseguramiento; SIAD, el sistema de administración documentaria; SAS, sistema administración de seguros; SGSS es el Sistema de Gestión de los servicios de salud; ANAPAT, sistema de anatomía patológica del estado peruano; PACS, el sistema de almacenamiento y distribución de imagen, entre otras muy útiles en el trámite administrativo, documentario, gestión y manejo clínico de los usuarios de salud, por eso que el presente estudio pretende investigar cual es la relación que existe entre el desarrollo de gobierno digital en el Hospital Nacional de EsSalud, nombrado como de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” y el desempeño laboral de los trabajadores, los cuales deberían favorecer el

desempeño laboral y más en este año donde tenemos la Pandemia del COVID 19, donde los servicios digitales cobran una gran importancia para la atención a distancia, motivado por la cuarentena decretada a nivel nacional. A todo esto, se suma también las líneas telefónicas de EsSalud En Línea, que están permitiendo la comunicación de la población con su Institución de salud, que actualmente durante la declaración de emergencia nacional y su vez mundial; está demostrando ser de vital importancia el ejercicio de la Teleconsulta, telemedicina y derivados.

Para inicios del 2019, EsSalud implemento su nueva plataforma de atención clínica y de historias clínicas digitales SGSS que es el “Sistema de Gestión para los Servicios de Salud”, la cual consta de sistema web enlazado a nivel nacional por medio de Internet, lo cual implica el incremento de la suficiencia y celeridad de la banda de intercomunicación; lo cual al inicio no alcanzó las expectativas esperadas ocasionando días de atención de forma manual, quejas de los colaboradores e insatisfacción del usuario externo, problemas en los accesos, resistencia al cambio por parte del personal asistencial quienes no querían dejar de usar el sistema anterior que databa del año 2007, todos avanzaron en el trabajo diario con la promesa de que más adelante esto ayudaría y haría más fácil el trabajo diario y lograría mejorías notables en el desempeño laboral y como consecuencia mejora de otros aspectos como la calidad de atención. Pero en este caso nos planteamos la siguiente pregunta **¿Cuál es la influencia del Gobierno Digital en el desempeño Laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud - Trujillo 2020?**

Esta investigación se justifica porque la primera dimensión, Gobierno Digital, es un eje transversal, o un impulsador de cambio en administración pública, de esta manera entendemos que la responsabilidad que recae en los ejecutivos públicos se relaciona con la eficiencia y la eficacia de su implementación y no solo con el hecho de existir un mandato regulatorio o formal. Las nuevas tendencias del trabajo público o privado se enfocan en: acrecentar productividad de las entidades públicas, considerando sumamente importante el servicio brindado a los ciudadanos, que genere medios de ahorro, eficiencia, eficacia y sobre todo confianza en los servicios públicos. De esa manera el enfoque en los resultados esperados exige mayor monitoreo por medio de la creación de políticas públicas de

valor público para monitorear y controlar el trabajo que traerá el producto esperado. La misión de la nueva gestión pública es la coordinación de procesos flexibles, transparentes e implementación de conductos de datos, referencia o antecedentes y comunicados que se fundamenten en tecnologías de la información digital para controlar lo anteriormente mencionado.

Justificación Teórica; pues se ha revisado información de lineamientos, y fuentes fidedignas, dando lugar en las citas a sus respectivos autores para de esa manera poder contrastar las hipótesis y establecer la relación de influencia entre el gobierno digital y el desempeño laboral.

Este estudio tiene justificación social porque se dirige a los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad Virgen de Puerta, lo cual nos permitirá medir en qué manera beneficia los medios digitales en el trabajo del sector salud; lo cual puede servir a otras instituciones similares, incluso otros rubros que quieran implementar adecuadamente los servicios digitales, logrando así un mejor desempeño laboral, incluso en un área álgida como el trato con paciente vulnerables en el área física o mental.

Este estudio también tiene justificación institucional pues aún no existe datos en los que se pueda ver la mejora o decrecer en el desempeño laboral como producto de la influencia digital, al obtener estos datos se permitirá a la institución perfeccionar la utilidad de medios digitales logrando así mejorar los objetivos institucionales.

Se justifica de manera práctica porque ayuda a determinar el impacto del gobierno digital en lo cotidiano del desempeño laboral de esa manera se podrá realizar la identificación, explicación, prevención y mejoramiento del desempeño del colaborador siendo algo que el día de hoy se evalúa constantemente en las organizaciones

se justificación metodológicamente pues de este estudio saldrá nuevos instrumentos de recolección de Datos, en especial el que mide el nivel de implementación del Gobierno Digital, pues las dimensiones detalladas que hemos considerado no las vamos a encontrar en otros estudios. Y además es el primer estudio que busca establecer una relación entre la tecnología de la información y el

desempeño de los colaboradores o su reacción laboral ante la mencionada variable independiente.

Finalmente este estudio Permitirá develar al sector salud y adaptación a los sistemas digitales como medio de aliviar la necesidad de la población en momentos tan críticos de confinamiento social, donde no podemos asistir a un centro de salud para ser atendidos o realizar algún trámite.

El presente estudio tiene como objetivo General: Determinar la influencia del Gobierno digital en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.

Los objetivos específicos establecidos son los siguientes:

01: Identificar los niveles de implementación de gobierno digital en el Hospital de Alta Complejidad EsSalud – Trujillo 2020.

02: Identificar los niveles de desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.

03: Determinar los niveles de las dimensiones de gobierno digital: Gestión del Cambio, Beneficios para la para la entidad basado en las inversiones de tecnologías digitales, Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales, Digitalización de servicios, Seguridad en la información, Competencias digitales necesarias en los colaboradores, Capacidades de la Infraestructura Tecnológicas suficientes en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.

04: Determinar los niveles de las dimensiones del desempeño laboral: Eficacia Laboral, Eficiencia Laboral, Calidad Laboral, Economía laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.

05: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a la gestión del cambio en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.

06: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Beneficios para la para la entidad basado en las inversiones de tecnologías digitales en el desempeño laboral del del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

07: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a la Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

08: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Digitalización de servicios en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

09: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Seguridad en la información en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

10: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Competencias digitales necesarias en los colaboradores en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

11: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Capacidades de la Infraestructura Tecnológicas suficientes en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

12: Determinar la influencia de la dimensión Eficacia Laboral en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

13: Determinar la influencia de la dimensión Eficiencia Laboral en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

14: Determinar la influencia de la dimensión Calidad Laboral en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

15: Determinar la influencia de la dimensión Economía Laboral en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

La hipótesis general que se establece es: El gobierno digital tiene influencia directa en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020; así mismo la Hipótesis de investigación es: Existe influencia significativa del gobierno digital en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020. La Hipótesis Nula es: No Existe influencia significativa del gobierno digital en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020. Asimismo, expresamos a continuación las hipótesis específicas:

H1: El gobierno digital en cuanto a la gestión del cambio influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.

H2: El gobierno digital en cuanto a Beneficios para la para la entidad basado en las inversiones de tecnologías digitales influye significativamente en el desempeño laboral del del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H3: El gobierno digital en cuanto a la Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H4: El gobierno digital en cuanto a Digitalización de servicios influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H5: El gobierno digital en cuanto a Seguridad en la información influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H6: El gobierno digital en cuanto a Competencias digitales necesarias en los colaboradores influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H6: El gobierno digital en cuanto a Capacidades de la Infraestructura Tecnológicas suficientes influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H7: La dimensión Eficacia Laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H8: La dimensión Eficiencia Laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H9: La dimensión Calidad Laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

H10: La dimensión Economía Laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.

II. Marco teórico

Dentro de la Investigación bibliográfica es necesario verificar estudios realizados sobre las variables de la presente tesis, encontrando las siguientes: Luna, Hernández y Gil (2008), en su estudio, “Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno estatal en México”, artículo de tesis de doctorado, con el objetivo de investigar las relación entre factores organizacionales, contextuales e institucionales, también de que manera logra influenciar en los portales digitales del gobierno de la República de México y su éxito. Para este estudio el modelo conceptual presentado trata de operacionalizar los constructos y establecer una relación causal que corresponde a cada hipótesis que conforma el estudio. En este patrón, donde estructuras organizacionales afectan de otra manera en la utilización de las TICs y sus efectos, y los ajustes de la entidad influyen indirectamente encima de la digitalización propagada mediante la directa influencia en la conformación institucional. El estudio uso los mínimos cuadrados parciales (PLS) como método de estudio. Identificando la relevancia de los procesos organizacionales y la manera en que interactúan, la estructuración y la popularidad del portal con algunos de los factores contextuales y los arreglos institucionales. La popularidad del patrón del Egobierno en el estado de Mexico es la variable dependiente y se midió empleando la funcionalidad de portales del gobierno nacional que se hicieron en el año 2005, la estructura organizacional y los procesos incluyen los caracteres de la entidad responsable de las TICs en todas las dependencias políticas, así como también la cantidad de personas o recurso humano que intervienen para que pueda existir un espacio de tecnologías de información en el desarrollo nacional. Las conclusiones a las que llegaron dicen que las relaciones entre las variables existen, está comprobado que los factores contextuales, la demanda de servicios electrónicos, procesos y organización estructural en las instituciones federativas encargadas de las tecnologías de información son los responsables del éxito de los portales estatales.(Luna-Reyes, 2008)

Toro, Gutiérrez y Correa (2019), investigaron “El Gobierno Digital en las diferentes instituciones gubernamentales, desarrollada en el Programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad de Manizales, Colombia. El objetivo de este estudio es

la clasificación y verificación de orígenes de información múltiples que detalle las estrategias del gobierno digital, que abarca la transparencia institucional y todos los datos abiertos. Logrando así reconocer las características y propensión más fundamental de las propuestas digitales innovadoras implementadas en las instituciones del gobierno, además de conocer que implica admitir resoluciones en cuanto al perfeccionamiento de la prestación hacia los ciudadanos por parte del gobierno. La metodología usada es: Revisión de literatura de diversas fuentes, considerando las categorías del gobierno digital clasificadas en un número de ocho. En conclusión este estudio permite consolidar en que todos los países donde se considera la influencia y acogida de políticas de gobierno digital, los ciudadanos se encuentran más cerca del Estado, aumentado la percepción de la transparencia y prosperando el desempeño de los servicios.(Toro-garcía, Gutiérrez-vargas, & Correa-ortiz, 2019).

Piña (2018), en su tesis de pregrado “Gobierno digital: efectividad del uso de los portales electrónicos en la gestión de trámites (pago y consulta de predial) Toluca, México Y Mérida, Yucatán en junio del 2017 a junio del 2018”, Universidad Autónoma del Estado de México, con el objetivo de crear un método de medición para evaluar los portales de tramites, tomando en cuenta la evaluación y análisis de las siguientes variables: información, interacción, usabilidad, accesibilidad, rapidez y negociación on línea de esa manera determinar el valor de efectividad del portal, y así comparar los portales de las población en estudio. En este estudio cualitativo, la metodología usa un criterio de análisis y estadística por medio de una serie de preguntas con valores establecidos logrando un 100%, y un análisis que resulta de la existencia de los portales para responder los cuestionamientos basados en las características encontradas en el portal. La recolección de datos es de manera presencial en los portales de Toluca y Mérida, obteniendo así resultados confiables con respecto a las variables. Concluyendo con que un estado supera al otro en que tiene mayor efectividad en obtener el pago de predial en línea; ambos portales necesitan ser actualizados y arreglos para reducir las advertencias, errores y ligas rotas, y cumplan con los estándares necesarios, ósea un mayor desarrollo en tecnológico. Un portal esta mejor complementado en cuanto a las necesidades básicas en el usuario común de servicios en línea, haciendo el portal más cómodo, informativo, accesible, interactivo y de fácil comprensión. Concluye además para

que la tecnología funcione con efectividad necesitan también de recurso humano capacitado, pues por sí solas no generan, por eso es vital la innovación y el continuo cambio organizacional. (Piña Quiroz E & México, 2018).

Chacón (2019), en su tesis “Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del estado peruano” tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú, con el objetivo diseñar un instrumento de medida por el cual se pueda reconcer el avance de la implementación del gobierno electrónico. La metodología para la obtención de este instrumento es a partir de observación de archivos literarios existentes y luego analizar las prácticas mejores usadas, usando este instrumento se desea reconocer la situación actual de la organización y prestaciones de gobierno digital las entidades del estado, revisar el cumplido establecido para regular, y reajustes postreros todo esto en contexto a tres dimensiones, datos gubernamentales, Provisión de beneficios, Participación ciudadana. Las conclusiones a las que llegaron es que resulta viable la elaboración de un instrumento de implementación desde el gobierno de acuerdo al Gobierno Digital y su plan establecido en el Perú, permitiendo medir la escala de progreso de los objetivos estratégicos (5) del gobierno. Entonces la guía para la puesta en escena del instrumento puede ser una elección para revisión fiscal en las instituciones publicas. (Chacon Dominguez, 2019).

Reynoso (2017), en su investigación “La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017” tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo es determinar el gobierno electrónico y su relación con la calidad en la gestión del proceso de modernización del Organismo dedicado al ambiente para esto se utilizó la metodología de investigación hipotético deductivo, estableciendo la relación las variables utilizando el programa estadístico SPSS para la correlación la prueba Rho de Spearman. Muestra integrada por 220 laboradores, se utilizó 2 cuestionarios basados en la escala Likert, que cuenta con (32) preguntas. Para la variable gestión de calidad el cuestionario tiene 18 Items. Con este estudio se concluyó que el 66,4% denota que la gestión de calidad esta inadecuadamente implementada y el 67,27% denota que inadecuada nivel de

ejecución con respecto a gobierno electrónico; además se demostró la existencia de una correlación positiva entre gobierno electrónico y gestión de calidad dentro del proceso de modernización del OEFA (Rho de Spearman 0,72**) .(Reynoso Peralta, 2018)

Bisetti (2015), en su estudio “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015” tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima realizada con el Objetivo encontrar la relación que existe entre la motivación y el desempeño en el trabajo del personal subalterno de una Institución Armada, estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, corte transversal. Conformada por una muestra de 151 efectivos encuestados. Utilizo el instrumento encuesta para sus dos variables y obtuvo el resultado de que existe una baja relación motivación y desempeño laboral ($r=0,025$), con ($\text{sig} = 0.761$) de nivel de significancia. Y el nivel de desempeño laboral se encuentra en un 50.3 % con carácter medio, alto en 48.3 %, y solo 1.3 % demuestran bajo nivel en el desempeño laboral. (Bisetti Tapia, 2015)

Para Frick (2008) el gobierno electrónico se define como la utilización de la tecnología en las instituciones gubernamentales y todas aquellas de la administración pública para el progreso de las prestaciones e imagen referencial proyectada a la ciudadanía con el objetivo de incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión pública y sus procesos. Aumentando la claridad institucional de dentro de las instituciones públicas, permitiendo la colaboración activa e inspección del usuario externo, transformándose en un elemento importante dentro del desarrollo de actualización del Estado, con respecto a servicios digitales (p.8).

En el decreto legislativo destinado a normar el proceso de Gobierno Digital del 2018, nos dice que el Gobierno Digital trata de la utilización estratégica de las TICs e información de datos con el fin de crear valor público y está sustentado en un ecosistema integrado por componentes como: el sector público, ciudadanía e interesados diversos, los cuales contribuyen a la implementación de iniciativas, diseño y creación contenidos en los servicios digitales, garantizando en su totalidad la consideración del ser humano y sus derechos en el entorno digital.(Decreto legislativo & Digital, 2018).

El ente rector del eje transversal Gobierno Digital es la Presidencia del Consejo de Ministros, manejándolo por medio de la Secretaría de Gobierno Digital, y comprende todo lo relacionado a las ciencias digitales, característica digital, intercambio de información entre un sistema y otro (interoperabilidad), prestación digital, información, confianza digital y construcción digital. Este Ente rector es el que dicta las normas y procedimientos que regula todo lo concerniente a gobierno digital y además se responsabiliza de su operación y adecuado funcionamiento. (Decreto legislativo & Digital, 2018).

Salvador (2002), identifica cuatro dimensiones en la implantación de gobierno electrónico llamado actualmente gobierno digital y estas son la externa, promocional, interna y relacional, que sirven para el trabajo de implementación de los proyectos de gobierno digital. La dimensión externa trata de abarcar el uso de las TIC en las prestaciones de servicios, como ofrecer información, promover la interacción entre usuarios y otros participantes externos a prestadora del servicio local. La dimensión promocional destaca actividades que orientadas a aumentar la relación social a través de la promoción del uso de las TIC por parte de la ciudadanía, sobrepasando o mitigando la brecha digital existente en las entidades y todos los representantes sociales. Dentro de la dimensión relacional es la que utiliza las TIC para facilitar las interrelaciones entre los antes de la administración pública local con otras que pueden ser estatales o particulares, siempre que mantengan una relación cercana y rutinaria. En la dimensión interna es aquella en donde podemos evidenciar el uso de las TIC en la implementación, potencialización y mejora del funcionamiento interno, lo cual debería verse reflejado en la mayor eficiencia y eficacia de su proceder.

Dentro de la dirección a seguir para la puesta en escena del del Plan de Gobierno Digital de la PCM 2018, podemos encontrar unos parámetros que el gobierno menciona como desafíos, grandes retos o líneas de acción a seguir (ámbitos), los cuales servirán para desarrollar el gobierno digital en la Institución donde se desea implantar. Estos se ven intervenidos por los siguientes factores: planeamiento estratégico de la entidad (misión, objetivos estratégicos, acciones estratégicas, etc.), Reglamento digital (Política Nacional de Gobierno Digital, Agenda Digital, otros.) y cambios digitales evidentemente tecnológicos.

En Noviembre del año 2018, EsSalud emitió la resolución de presidencia ejecutiva N°986-PE-EsSalud 2018, en donde citando las leyes reguladoras como la ley 27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado que declara la modernización de las diferentes instituciones gubernamentales y en el artículo 2° de esta ley señala el objeto de establecer principios y base legal para propiciar lo antes mencionado, además de regirse con el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM que crea la plataforma digital única del estado Peruano, citando el artículo 9 habla del rol del líder de gobierno digital en cada entidad de la administración pública y con resolución ministerial N° 119-2018-PCM, se dispone la creación de un comité de Gobierno digital en las instituciones públicas, definiendo su conformación, su rol y sus funciones, designando mediante resolución de presidencia ejecutiva N° 360-PE – EsSalud 2017, al jefe de la oficina de seguridad informática de la gerencia central de Tecnologías de la Información y comunicaciones como coordinador, se designa la conformación del comité de gobierno digital de la siguiente manera:

1. Presidente Ejecutivo, 2. Asesor de Alta Dirección, 3. Gerente Central de Tecnologías de la Información, 4. Gerente Central de Gestión de las personas, 5 Gerente Central de Atención al asegurado, 6. Gerente Central de prestaciones de Salud, 7. Gerente central de seguros y prestaciones económicas, 8. Oficial de seguridad en la información, 9. Jefe de la oficina de Gestión documentaria, 10. Jefe de la Oficina de servicios de la información. (Resolución PE, 2018). Por lo tanto todas las dependencias de EsSalud vienen desarrollando el Gobierno Digital en todo su normativa pues están amparados por un comité desde el gobierno central, ayudando además a contar con toda la inversiones económica necesaria, El Hospital de Alta Complejidad de Trujillo, no es ajeno a estos cambios, En el cual se vienen poniendo en práctica las innovaciones tecnológicas de primera mano.

Para la realización de esta Tesis consideraremos las líneas de acción de la formulación del plan de gobierno digital como nuestras Dimensiones pues permiten detallar mucho mejor las áreas que deseamos evaluar. Y son las siguientes:

1: Gestión del Cambio. El efecto de las iniciativas y el proceso de transformación digital son sostenibles en el tiempo siempre y cuando las instituciones realizan acciones para gestionar el cambio en sus colaboradores, en la

cultura organizacional y en la organización en general, con el fin de eliminar la renuencia u obstáculos en el intento de innovar y digitalizar la información, los procesos y servicios. Para asegurar que los esfuerzos de transición digital sean sostenibles en el tiempo, se debe asegurar el compromiso del El Titular y El comité.

2: Beneficios para la para la entidad basado en las inversiones de tecnologías digitales. Al realizar inversión en tecnología digital, ésta genera los beneficios esperados garantizando el uso leal y eficiente en consecuencia a la digitalización de procesos y servicios. Algunos de los beneficios de usar las tecnologías comprenden: ayudan a la adecuada ejecución de objetivos estratégicos y metas institucionales, mejora de la productividad, satisfacción de las necesidades o resolución de los problemas de las partes interesadas, reducción de costos, generación de ahorro, disponibilidad de datos informativos de optima calidad que servirán en la toma de decisiones, manteniendo los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable, entre otros.

3: Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales. El fundamento de ser de las entidades es la satisfacción de las obligaciones y solicitudes de los usuarios, siendo las TICs y los paquetes de datos, los instrumentos transversales que ayudan al logro de este fin, generando así valor público, en consecuencia, mejorando la relación ciudadano-entidad. En este sentido es necesario conocer las necesidades, demandas y problemática real del usuario en cuanto a tiempo, costo, accesibilidad y experiencia en el uso del servicio. De esa manera planificar específicamente las soluciones, realizar ejemplares, reutilizar software, análisis de datos, diseño de interfaces, hacer pruebas e iteraciones, etc.

4: Digitalización de servicios. La disposición de los servicios digitalizados deben asegurarse en todo el proceso de principio a fin con el objetivo de potenciar la atención al ciudadano abarcando también cada procesos de la institución, de esa manera se debe considerar acciones de actualización continua de la plataforma tecnológica, conocer a la ciudadanía (necesidades reales y no presunciones), interfaces adecuadamente diseñadas, lenguaje sencillo, tácticas de omnicanalidad

(ciclo de vida de la relación cliente - empresa), adecuación de los servicios para que puedan proveerse a través de canales digitales.

5: Seguridad en la información. En todo el servicio digital se debe Garantizar la seguridad en cuanto a la confidencialidad, disponibilidad e integridad en la información, siendo estos aspectos de vital importancia para toda entidad, sin discriminar el formato en que se encuentren (digital o en papel).

6: Competencias digitales necesarias en los colaboradores. Disponer de las competencias adecuadas en las tecnologías digitales de vanguardia son muy útiles para aprovechar al máximo el recurso digital, es la llave para garantizar éxito en las entidades públicas, la cual debe proporcionar capacitación continua en las mejoras digitales.

7: Capacidades de la Infraestructura Tecnológicas suficientes: Flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad en la infraestructura tecnológica. La infraestructura tecnológica debe tener la capacidad de adaptarse a las circunstancias, tener la capacidad de aumentar el tamaño y rendimiento sin afectar la calidad del sistema, y poder interactuar con otros productos y sistemas conocidos en la actualidad o futuro. Todo esto debe estar garantizado para que el sistema digital pueda ser parte de las soluciones o servicios públicos que se desarrollen sobre ella. (PCM, 2018)

La segunda variable de este estudio es el Desempeño Laboral, el cual se verá influenciado por la primera variable, es por eso que debemos enmarcar y conocerlo teóricamente. Desempeño Laboral está definido como los actos y/o conducta evidenciados en los colaboradores que sobresalen para alcanzar la meta común de la organización. El autor asegura que un óptimo desempeño laboral es la solidez que más destaca en una organización. (Chiavenato, 2000)

Podríamos añadir además el concepto de que desempeño laboral está relacionado muy estrechamente con el proceder del colaborador en la búsqueda de aportar a las metas trazadas; construyendo de esta manera estrategias individuales en la búsqueda de lograr los objetivos. (Chiavenato, 2007)

Para algunos el desempeño laboral es la aspiración que desea una injerencia pública o cualquier representante del progreso ejecuta en torno a estándares, perspectivas establecidas, o pautas de acción, logrando los frutos esperados según los propósitos dictaminados. (CEPAL, 2006).

Por su parte, otro autor dice que el desempeño está influido en gran manera por la aspiración del colaborador en cuanto al trabajo a realizar, la postura hacia las metas y el anhelo de equilibrio. Siendo así, se puede vincular el desempeño con el intelecto y las habilidades que sostienen el accionar del trabajador, con el objetivo de alcanzar el fin común de empresa. (Bittel, 2000)

Entonces de acuerdo a estas definiciones podemos deducir que las acciones que realice la organización influyen directamente en el comportamiento de sus colaboradores, determinando la manera en que trabajador distingue su labor, desempeño, producción y complacencia en lo que hace; mostrándonos una variable altamente sensible al entorno y el dominio. También deducimos que el desempeño laboral es consecuencia de la cultura organizacional. De esta manera la variable de desempeño laboral que tiene una naturaleza conductual, puede ser medible y observable de manera objetiva y cuantitativa

Las dimensiones de esta variable son las siguientes:

a) Eficacia Laboral: Puede entenderse como la conformidad entre la ración de egresos o ganancia obtenida, por la cuantía de bienes o ingresos consumidos (GELADE Y GILBERT, 2003). De esa manera Cepal, 2006 nos dice que eficacia en el trabajo es medir el grado en que se cumplen los objetivos establecidos: Es decir hasta qué grado la capacitación logra cumplir con los objetivos elementales.

Las instituciones exigen la eficacia de sus colaboradores y además buscan beneficio para el representante de la empresa. Pero esta relación no solo se trata de exigir a la organización o a los colaboradores si no que hay que considerar ciertos criterios para que los trabajadores sean más eficaces: Suficiencia, Autoincentivo, Autogerencia, Abreviación, Fortuna, Obligatoriedad, eficacia empresarial e individual.

Este autor considera también de suma importancia el implantar una cultura organizacional basada en: responsabilidad individual, credibilidad ante el colaborador que, a pesar de las dificultades hará todo lo necesario para ser eficaz. El ser un colaborador Eficaz depende de la misma persona, y de todo lo que promueva la Dirección de la Organización. Las metas a seguir son las siguientes: Efectividad, formar actitudes y lograr los objetivos.

b) Eficiencia Laboral: Es la manifestación que cuantifica la capacidad o características del accionar de un sistema o ente productor para alcanzar la ejecución de un determinado objetivo, disminuyendo el uso de bienes. (Fernández-Rios y Sánchez, 1997). Para Chiavenato eficiencia es la utilización adecuada de insumos (medios de producción) utilizables. Y se resume en una fórmula $E=P/R$, en la que E: eficiencia, P: resultado y R: Insumos a utilizar. (Chiavenato, 2004).

En conclusión, se puede deducir que una entidad, utilidad o colaborador es “eficiente” en cuanto tiene la capacidad de alcanzar los frutos esperados mediante la optimización de elementos necesarios. Teniendo como indicadores: Producción, Competitividad y Liderazgo.

c) Calidad Laboral: Es tomada en cuenta como un componente de responsabilidad social en el interior de las organizaciones con el objetivo de motivar un apropiado lugar de trabajo y de garantía, para que sus colaboradores sean innovadores, creativos y productivos. Con todo esto, la organización se divisa favorecida ya que reduce la falta de asistencia, rotación del personal e incremento de la producción. (Palazzi y Starcher, 2001). Por ende la calidad laboral debe basarse en pilares como el mutuo respeto, comunicación y confianza en el enlace organización - colaborador. (Baltera y Díaz, 2005). Para CEPAL, 2006 la calidad laboral es la idoneidad de la organización para tomar acciones rápidas y gracias a las obligaciones de los clientes, las características para calidad son las siguientes: Accesibilidad, Continuidad, Oportunidad, Precisión, comodidad y mucha cortesía en la atención. Según los conceptos de este último autor el colaborador tiene singular importancia en la organización pues está involucrado en todos los procesos gracias a su capacidad y además menciona que hay factores importantes que añaden complacencia en la calidad laboral, mejorando la situación laboral para el

colaborador y la organización y son los siguientes: Eliminar la discriminación en todo aspecto, o que un jefe inmediato o encargado de línea tenga derecho a tratar mal a otro, Solidez del empleo y reconocimiento laboral, Salario justo, Salud ocupacional, Reconocimiento moral y público, La inexistencia de la doble moral, Condiciones de trabajo adecuadas: alimento, movilidad, reglamento, comunicación y estética, Propiciar actividades deportivas, recreativas y culturales. Los elementos guía son: Satisfacción, Atención y Responsabilidad.

d) Economía Laboral: La organización tiene autoridad de establecer y producir adecuadamente los bienes materiales - monetarios en búsqueda de su administración intra - institucional. Como, por ejemplo: Autofinanciar, cumplir el recobro del préstamo y presupuesto económico. (CEPAL, 2006). Esta dimensión investiga la entidad, su manejo y efectos de éxito en el mercado laboral; la intrepidez de los agentes participantes, y la política relacionada a remuneraciones y empleo. La innovadora economía del trabajo utiliza el punto de vista económico suponiendo que los insumos son menores en relación con lo óptimo, los colaboradores deciden al comparar los costes y la ganancia y contestan a los estímulos y desalientos. Y es así que la posición económica define: si el trabajo y los recursos son escasos o no, Las instituciones y colaboradores deciden racional e intencionadamente, Las decisiones cambian o se adaptan según la situación económica. Para el autor la economía laboral tendrá características distintas y particulares de la economía laboral como el desempleo, nivel salarial, productividad en el trabajo, calidad y estabilidad laboral, etc. Los indicadores son: Presupuesto, Distribución y Recursos,

Hay aspectos importantes de interés de las organizaciones como: Capacitación Laboral, mejora salarial. (Chiavenato, 2002)

CEPAL nos dice que los beneficios de Desempeño son los siguientes: Mejora de la planificación y su proceso mediante la determinación de metas y objetivos; Mejora de expresión de lineamientos de corto, mediano o largo plazo; Facilita el detenimiento de partes del proceso en los que hay deficiencia en la gestión donde podemos encontrar: Problemas en el uso de Insumos o recursos, lentitud o demora en los servicios o resultados, Repartición de tareas en todo el personal, etc. Conforma más transparencia en la utilización de recursos públicos y determina las

dimensiones para mejorar la relación entre los resultados y los directivos, así como como los intermedios de la dirección.

El enfoque para esta investigación científica es cuantitativo – correlacional, de corte transversal basándose en un diseño fundamentado en un paradigma positivista pues sigue el método de ciencia natural, teniendo como objetivo la comprobación de las hipótesis utilizando la estadística descriptiva y determina los indicadores de las variables por medio de la cuantificación numérica. (Ricoy, 2006).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para esta investigación se usará el tipo cuantitativo porque las variables son sujetas de medición, diseño no experimental, corte transversal porque se recolectarán los datos en un momento determinado de tiempo, correlacional – causal, porque se busca medir el grado de influencia de una variable sobre otra, midiendo independientemente cada una de ellas evaluando el grado de asociación e independencia de las variables. No experimental puesto que no buscamos la manipulación de las variables para ver sus efectos. Donde:

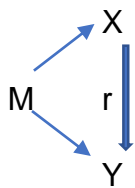
M: Trabajadores del Hospital de Alta Complejidad Essalud - Trujillo

X: Gobierno Electrónico

Y: Desempeño Laboral

r; Relación causal de las variables

Esquema de diseño correlacional - Causal:



3.2. Operacionalización de variables

V1: Gobierno Digital

D1: Gestión del Cambio

D2: Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas

D3: Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales.

D4: Digitalizar servicios.

D5: Seguridad en la información

D6: Competencias digitales necesarias en los colaboradores

D7: Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes.

V2: Desempeño Laboral

D1: Eficacia laboral

D2: Eficiencia Laboral

D3: Calidad laboral

D4: Economía Laboral (ver anexo 9)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está integrada por los todos los Trabajadores que se encuentran en actividad dentro del periodo de estudio en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo. La que está constituida por 700 colaboradores según el área de recursos humanos.

Tabla 1: Distribución de la muestra de estudio.

Participantes	POBLACIÓN		
	Hombres	Mujeres	Total
Contrato 728	78	17	95
Contrato 276	165	435	600
DL. 1057 CAS	3	2	5
Total	246	454	700

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

Muestra:

Para esta investigación se utilizará la fórmula para calcular el tamaño de la muestra, obteniendo un total de 245 colaboradores encuestados, clasificado entre los del sexo masculino y femenino, los cuales laboran en los diversos departamentos y servicios de la Institución, Hospital de Alta Complejidad EsSalud de Trujillo. A continuación, de acuerdo a los estimadores estadísticos: con una probabilidad de ocurrencia de 50, nivel de confianza de 95% ($z=1.96$), el margen de error esperado de 5% tenemos la siguiente fórmula para muestra finita.

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

Tabla 2: Valores Referenciales para cálculo de Muestra

Tamaño de la población	N	700
Nivel de confianza		95%
Valor de Z	Z	1.96
Proporción de P	P	50
Margen de Error	e	5%
Tamaño de muestra	n	245

Fuente: Valores estadísticos y oficina de personal

$$n = \frac{(700)(1.96)^2(0.50)(0.5)}{(700-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(1-0.50)}$$

$$n = \frac{672.28}{2.71}$$

$$n = 245$$

Muestreo:

Se considerará un muestreo aleatorio simple, pues todos los trabajadores presentan las características para ser estudiados.

Criterios de selección:

- . Ser trabajador del Hospital dentro de las tres modalidades de contrato existentes.
- . Encontrarse laborando al momento de la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para un estudio cuantitativo se usará la encuesta en donde se recopilará los datos para posteriormente ser procesados y analizados; obteniendo los datos de primera instancia y directamente con el implicado en las variables de estudio.

Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnica	Instrumento
------------------	----------------	--------------------

Variable 1: Gobierno Digital	Encuesta	Cuestionario Likert
Variable 2: Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario Likert

Fuente: Elaboración propia

El instrumento usado para la respuesta de cada ítem es la escala de Likert, que es la forma de medición usado por investigadores con el fin de evaluar las opiniones, actitudes, reacciones y comportamientos de las personas, presentando una escala de calificación donde medimos el nivel o escala en que coinciden o no, con una declaración. En vez de las simples respuestas de “sí” y/o “no”, esta logra que los encuestados le den un valor a sus respuestas. Todo esto gracias a **Rensis Likert**, un psicólogo que logro distinguir una escala adecuada, que surge del conjunto de acuerdo a ítems (8 o más), para esto las respuestas deben tener una puntuación o darle valor en rango. (Question Pro 2020).

Confiabilidad: Las encuestas para cada variable están distribuidas de la siguiente manera: Encuesta de la Variable Gobierno Digital: Este instrumento de evaluación está estructurado 36 ítems correspondiendo 7 para la dimensión **Gestion del Cambio**, 8 ítems respecto a la dimension **Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas**, 6 ítems para la dimensión **Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales**, 6 para la dimensión **Digitalizar servicios**, 3 para la dimensión **Seguridad en la información**, 3 para la dimensión **Competencias digitales necesarias en los colaboradores** y finalmente 3 ítems relacionados a la dimensión **Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes**.

Encuesta de la variable Desempeño laboral: Este instrumento de evaluación está estructurado 24 ítems correspondiendo 6 para la dimensión **Eficacia laboral**, 6 ítems respecto a la dimensión **Eficiencia Laboral**, 6 ítems para la dimensión **Calidad laboral**, y finalmente 6 ítems relacionados a la dimensión **Economía Laboral**. (ver anexos 1 y 3)

La escala diagnóstica por dimensión y variable se clasifica en Bajo cuando las puntuaciones son menores al 51% esperado, Medio cuando las puntuaciones suman más del 50% esperado y Alto cuando las sumas de las puntuaciones superan el 75% a más.

Para la confiabilidad, se usó una prueba piloto con 20 colaboradores, en donde se validó el constructo a través de la prueba de Índices correlacionales Item-total, obteniendo los resultados $r > 0.300$ lo cual indico valores significativos para cada Variable en estudio. Para la confiabilidad de la escala de ambas Variables se usó: el Coeficiente de Correlación corregido Item – total y el Coeficiente de consistencia Interna Alpha de Cronbach eliminando Items, en donde la Variable Gobierno digital dio un puntaje total de ,971 indicando un alto índice de confiabilidad. Y la variable desempeño laboral dio un puntaje total de ,939 indicando también un alto índice de confiabilidad, como consta en la Ficha técnica del cuestionario (ver anexos 2 y 4)

Validez de contenido: La validez de contenido fue sometido a evaluación estadística mediante el uso de la ficha técnica para validación de Instrumento que podemos ver en anexo 2 y 4. Además para ser el trabajo completo y riguroso sometimos también el instrumento a validación por juicio de expertos contando con la participación de 3 profesionales con grado de Doctor, los cuales con sus sugerencias aumentaron la calidad del instrumento de recolección de datos.

3.5. Procedimiento

Para esta Investigación utilizaremos los siguientes pasos: 1. Coordinación para otorgamientos de permisos y autorizaciones para levantamiento de datos. 2. Establecimiento de un calendario donde detallamos el inicio y final de la recolección de datos de forma virtual en la institución. 3. Utilizaremos dos encuestas, uno por cada variable, con el cuestionario de tipo Likert. 4. La recolección de datos se hará todo el mes de junio del 2020. 5. Los datos serán llenados en archivos Excel para su almacenamiento. 6. Utilizaremos el software SPSS versión 25 para procesar los datos. 7. Para la exhibición de los resultados de manera visual y didáctica usaremos tablas según normas APA. 8. Posteriormente se realizará el análisis de datos y proceso de Discusión y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Para los resultados que se obtienen deben ser analizados y expresados en tablas, donde especificaremos datos con porcentajes, frecuencia, medias y datos producto del software estadístico, guiándonos en los objetivos e hipótesis a desarrollar.

Toda la matriz de datos obtenida de esta investigación será puesta bajo la lupa de análisis estadístico de la estadística descriptiva.

Finalmente, para la Prueba de hipótesis, usaremos la prueba estadístico de Rho de Spearman, pues estamos trabajando con escalas numéricas y ordinales para que la prueba estadística mida correlación y asociación de las variables en estudio, aplicando en una escala ordinal, y se expresa por la siguiente formula de Spearman:

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Para el análisis ligado a las Hipótesis, aplicamos la prueba de normalidad de kolmogoroy-Smirnov a todos los datos, siendo el valor de $p < ,05$ lo cual nos indica que los Items y variables no siguen una distribución normal; decidiendo contrastar las hipótesis de Investigación tanto general como específicas a través de una prueba no paramétrica, usando primero la Prueba de Chi Cuadrado, quedando descartada por tener un valor mayor de 44%, siendo aceptable solo hasta 20, y al tener escala de dimensión similar para en ambas variables se termina aplicando la prueba no paramétrica de Tao B de Kendall a cada Dimensión.

3.7. Aspectos éticos

Los datos obtenidos de este estudio serán reservados y respetando de esa manera los derechos de todos los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad que se encuentren dentro de la muestra. Dentro de las consideraciones éticas están las siguientes: 1. En ninguna circunstancia se tendrá en cuenta el racismo, la discriminación u otros que alteren la integridad de la muestra, pues todos los colaboradores son importantes y merecen respeto. 2. Se rechaza cualquier resultado que margine, manipule o de intención de ambigüedad durante la recolección digital, físico y al analizar los de datos informativos. 3. Consideramos la

protección de datos como elemento prioritario por respeto a los elementos que conforman la unidad de análisis. 4. Finalmente se respetó todos los derechos de autor citando cuidadosamente las referencias bibliográficas.

IV. Resultados

Tabla 4: Nivel de implementación de Gobierno Digital en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

	Colaboradores	Porcentaje
Alto	124	50,6
Bajo	11	4,5
Medio	110	44,9
Total	245	100,0

Descripción:

En la tabla 4, se muestra que el 95,5 % de los encuestados opinan que el Nivel de Implementación de Gobierno Digital en el Hospital de Alta Complejidad EsSalud es de Medio y Alto.

Tabla 5: Niveles de las Dimensiones de Gobierno Digital en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

Dimensión	Colaboradores	Porcentaje
1. Gestión del Cambio		
Alto	100	40,8
Bajo	23	9,4
Medio	122	49,8
Total	245	100,0
2. Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas.		
Alto	158	64,5
Bajo	8	3,3
Medio	79	32,2
Total	245	100,0
3. Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales.		
Alto	104	42,4

Bajo	17	6,9
Medio	124	50,6
Total	245	100,0

4. Digitalizar servicios

Alto	101	41,2
Bajo	16	6,5
Medio	128	52,2
Total	245	100,0

5. Seguridad en la información.

Alto	114	46,5
Bajo	11	4,5
Medio	120	49,0
Total	245	100,0

6. Competencias digitales necesarias en los colaboradores.

Alto	99	40,4
Bajo	23	9,4
Medio	123	50,2
Total	245	100,0

7. Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes

Alto	68	27,8
Bajo	27	11,0
Medio	150	61,2
Total	245	100,0

Descripción:

En la tabla 5, se muestra el comportamiento porcentual de las dimensiones de Gobierno digital como sigue:

En la dimensión Gestión del cambio el 90,6 % de los colaboradores opinan está entre Medio y Alto, y un 9,4% dicen que la gestión es baja.

Sobre los Beneficios para la entidad basado en las inversiones Tecnologicas el 64,5% Opinan que el beneficio es alto y solo el 3.3% dicen que el beneficio es bajo.

El 93% percibe una Experiencia Plena y satisfactoria con los servicios digitales Alta y media, calificando como baja solo el 6,9%.

Con respecto a la Digitalizacion de los servicios, predomina la calificacion media con un 52,2 % indicando la falta de implementacion digital de varios servicios esenciales y el 6,5% dicen que es bajo.

Al medir la seguridad en la Informacion Digital predomina tambien la calificacion media y sumado a la alta dan un 95,5% teniendo un 4,5% que dicen que es baja; lo cual indica aun la duda por parte de los colaboradores.

El 50,2% opinan que Las competencias digitales necesarias en los colaboradores se encuentran en la escala Media y el 9,4% Opinan que es baja;indicando que aun falta algo en el recurso humano para encontrarse seguros del uso de las mismas.

Finalmente el 61,2% califican de medianamente la Capacidad de la infraestructura tecnologica en la institucion, indicando que lo implementado hasta la actualidad no son suficientes. Pues el 11% opinan que es baja.

Tabla 6: Nivel de Desempeño Laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

	Colaboradores	Porcentaje
Alto	186	75,9
Bajo	5	2,0
Medio	54	22,0
Total	245	100,0

Descripción:

En la tabla 6, se muestra que el 75,9 % de los colaboradores opinan que el Nivel de Desempeño Laboral en el Hospital de Alta Complejidad EsSalud es Alto y solo el 2% tiene un desempeño laboral Bajo.

Tabla 7: Niveles de las Dimensiones de Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

Dimension	Colaboradores	Porcentaje
1. Eficacia laboral		
Alto	190	77,6
Bajo	5	2,0
Medio	50	20,4
Total	245	100,0
2. Eficiencia laboral		
Alto	169	69,0
Bajo	9	3,7
Medio	67	27,3
Total	245	100,0
3. Calidad laboral.		
Alto	173	70,6
Bajo	3	1,2
Medio	69	28,2
Total	245	100,0
4. Economía laboral		

Alto	104	42,4
Bajo	20	8,2
Medio	121	49,4
Total	245	100,0

Descripción:

En la tabla 7, se muestra el comportamiento porcentual de las dimensiones de Desempeño Laboral como sigue:

La Eficacia laboral en la institucion es Alta con un 77,6% y solo un 2% tienen baja eficacia laboral.

Con respecto a la Eficiencia laboral un 69% dicen que es Alta y solo un 3,7% la califican como baja.

El 70,6% dicen que es Alta la Calidad laboral y solo el 1,2% dicen que es baja.

Finalmente al tratar sobre la Economía laboral predomina la calificación media con un 49,4% y el 8,2% opina que es baja. Indicando un punto algido en la institución.

ANÁLISIS LIGADO A LAS HIPÓTESIS

Tabla 8: Prueba de Normalidad (kolmogoroy-Smirnov) a los datos de gobierno digital y desempeño laboral y sus respectivas dimensiones en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

	Estadístico	gl	Sig.
GOBIERNO DIGITAL	,090	245	,000
Gestión del cambio	,127	245	,000
Beneficios para la entidad basado en inversiones	,091	245	,000
Experiencia plena y satisfaccion del usuario	,148	245	,000
Digitalizar los servicios	,172	245	,000
Seguridad en la informacion	,168	245	,000
Competencias necesarias en colaboradores	,176	245	,000
Capacidades en la infraestructura digital	,158	245	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,090	245	,000
Eficacia laboral	,184	245	,000
Eficiencia laboral	,155	245	,000
Calidad laboral	,155	245	,000
Economia laboral	,111	245	,000

Descripción:

En la tabla 8 nos muestra que después de aplicar la prueba de normalidad de kolmogoroy-Smirnov a todos los datos, el valor de $p < ,05$ y no siguen una distribución normal; decidiendo contrastar las hipótesis de Investigación tanto general como específicas a través de una prueba no paramétrica de Tao B de Kendall.

Tabla 9: Influencia de la Variable Independiente Gobierno Digital sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL				
		Alto	Bajo	Medio	Total	
GOBIERNO DIGITAL	Alto	Recuento	116	0	8	124
		% del total	47,3%	0,0%	3,3%	50,6%
	Bajo	Recuento	4	5	2	11
		% del total	1,6%	2,0%	0,8%	4,5%
	Medio	Recuento	66	0	44	110
		% del total	26,9%	0,0%	18,0%	44,9%
Total		Recuento	186	5	54	245
		% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%

Descripción:

En la tabla 9 nos muestra que el 47,3% Opinan que el alto nivel del Gobierno Digital influye en el Alto desempeño laboral, y el 26,9% califican que el Nivel medio de Gobierno Digital Influye en el alto desempeño Laboral, finalizando que solo el 2% opinan que el bajo Nivel de Gobierno Digital influye en el bajo Desempeño laboral.

Tabla 10: Prueba de Tau de Kendall – B en las Variables de Gobierno Digital y Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,389	,053	6,531	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 10, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de gobierno digital en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,389$ siendo un nivel de asociación baja de la variable gobierno digital, sobre el desempeño laboral.

Tabla 11: Influencia de la Dimensión Gestión del Cambio de la variable Gobierno Digital sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL				
		Alto	Bajo	Medio	Total	
Gestion del cambio	Alto	Recuento	96	0	4	100
		% del total	39,2%	0,0%	1,6%	40,8%
	Bajo	Recuento	12	5	6	23
		% del total	4,9%	2,0%	2,4%	9,4%
	Medio	Recuento	78	0	44	122
		% del total	31,8%	0,0%	18,0%	49,8%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 11, se observa que el 39,2% que califican de la gestión del cambio como alto y el 31,8% que califican la gestión del Cambio como medio tienen un alto desempeño laboral. Por otro lado el 2% opinan que el bajo Nivel de Gestión del cambio influye en el bajo Desempeño laboral.

Tabla 12: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Gestion del cambio sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,343	,048	6,349	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 12, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de gestión del cambio en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,343$ siendo un nivel de asociación baja de la dimensión sobre la variable.

Tabla 13: Influencia de la Dimensión Beneficios para entidad basado en las inversiones sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL				
		Alto	Bajo	Medio	Total	
Beneficios para la entidad	Alto	Recuento	142	0	16	158
		% del total	58,0%	0,0%	6,5%	64,5%
	Bajo	Recuento	2	4	2	8
		% del total	0,8%	1,6%	0,8%	3,3%
	Medio	Recuento	42	1	36	79
		% del total	17,1%	0,4%	14,7%	32,2%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 13, se observa que el 58,0% que califican a los Beneficios para la entidad basado en las inversiones como alto, tienen un alto desempeño laboral, y el 1,6% que dicen que hay bajos beneficios para la entidad basado en las inversiones tecnológicas demuestran tener un bajo desempeño laboral.

Tabla 14: Prueba de Tao de Kendall – B en la dimensión Beneficios para la entidad basado en las inversiones sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,416	,061	6,113	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 14, al utilizar la prueba no paramétrica de Tao b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Beneficios para la entidad basado en las inversiones en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tao $\tau_b = ,416$ siendo un nivel de asociación moderada de la dimensión sobre la variable.

Tabla 15: Influencia de la Dimensión Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Experiencia plena y satisfaccion del ciudadano	Alto	Recuento	100	0	4	104
		% del total	40,8%	0,0%	1,6%	42,4%
	Bajo	Recuento	6	4	7	17
		% del total	2,4%	1,6%	2,9%	6,9%
	Medio	Recuento	80	1	43	124
		% del total	32,7%	0,4%	17,6%	50,6%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 15, se observa que el 40,8% que califican como Alta la Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales y 32,7% que la califican como media, tienen un alto desempeño laboral, además de que el 2,9% que la califican como baja, tienen un bajo desempeño laboral.

Tabla 16: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,341	,049	6,314	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 16, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,341$ denota un nivel de asociación baja de la dimensión sobre la variable.

Tabla 17: Influencia de la Dimensión Digitalización de los servicios sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Digitalización de los servicios	Alto	Recuento	99	0	2	101
		% del total	40,4%	0,0%	0,8%	41,2%
	Bajo	Recuento	6	3	7	16
		% del total	2,4%	1,2%	2,9%	6,5%
	Medio	Recuento	81	2	45	128
		% del total	33,1%	0,8%	18,4%	52,2%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 17, se observa que el 40,4% que califican como Alta la Digitalización de los servicios y el 33,1 que la califican como media, tienen un alto desempeño laboral, mientras que el 1,2% que la califican la dimensión como baja, presentan un bajo desempeño laboral.

Tabla 18: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Digitalización de los servicios sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,370	,045	7,131	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 18, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Digitalización de los servicios en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,370$ denotando un nivel de asociación bajo de la dimensión sobre la variable.

Tabla 19: Influencia de la Dimensión Seguridad en la información sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Seguridad en la información	Alto	Recuento	100	0	14	114
		% del total	40,8%	0,0%	5,7%	46,5%
	Bajo	Recuento	3	5	3	11
		% del total	1,2%	2,0%	1,2%	4,5%
	Medio	Recuento	83	0	37	120
		% del total	33,9%	0,0%	15,1%	49,0%
Total		Recuento	186	5	54	245
		% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 19, se observa que el 40,8% que califican como Alta la Seguridad en la información y el 33,9 que la califican como media, tienen un alto desempeño laboral, por otro lado el 2% que califican como bajo la seguridad en la información digital, denotan un bajo desempeño laboral.

Tabla 20: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Seguridad en la información sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,211	,059	3,499	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 20, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Seguridad en la información digital en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,211$ denotando un nivel de asociación bajo de la dimensión sobre la variable.

Tabla 21: Influencia de la Dimensión Competencias digitales necesarias en los colaboradores sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Competencias digitales necesarias	Alto	Recuento	93	0	6	99
		% del total	38,0%	0,0%	2,4%	40,4%
	Bajo	Recuento	8	5	10	23
		% del total	3,3%	2,0%	4,1%	9,4%
	Medio	Recuento	85	0	38	123
		% del total	34,7%	0,0%	15,5%	50,2%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 21, se observa que el 38,0% que califican como Alta a las Competencias digitales necesarias en los colaboradores y el 34,7 que la califican como media, tienen un alto desempeño laboral, además de que el 4,1% que califican la dimensión como baja, presentan un medio desempeño laboral.

Tabla 22: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Competencias digitales necesarias en los colaboradores sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,255	,052	4,622	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 22, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Competencias digitales necesarias en los colaboradores en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,255$ evidenciando un nivel de asociación bajo de la dimensión sobre la variable.

Tabla 23: Influencia de la Dimensión Capacidad de la infraestructura tecnológica suficientes sobre la variable dependiente Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Capacidad de la Infraestructura tecnológica	Alto	Recuento	65	0	3	68
		% del total	26,5%	0,0%	1,2%	27,8%
	Bajo	Recuento	17	5	5	27
		% del total	6,9%	2,0%	2,0%	11,0%
Sig. 0,00	Medio	Recuento	104	0	46	150
		% del total	42,4%	0,0%	18,8%	61,2%
Total	Recuento		186	5	54	245
	% del total		75,9%	2,0%	22,0%	100,0%

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 23, se observa que el 42,4% que califican como Media la capacidad de la infraestructura tecnológica suficiente más el 26,5% que la califican como Alta, tienen un alto desempeño laboral, mientras que el 2% que la califican como baja demuestran un bajo desempeño laboral.

Tabla 24: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Capacidad de la infraestructura tecnológica suficientes sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,240	,048	4,641	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 24, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Capacidad de la infraestructura tecnológica suficientes en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,240$ encontrando un nivel de asociación bajo de la dimensión sobre la variable.

Tabla 25: Influencia de la Dimensión Eficacia laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Eficacia laboral	Alto	Recuento	178	0	12	190
		% del total	72,7%	0,0%	4,9%	77,6%
	Bajo	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Medio	Recuento	8	0	42	50
		% del total	3,3%	0,0%	17,1%	20,4%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 25, se observa que el 72,7% que consideran como Alta la Eficacia Laboral, tienen un alto desempeño laboral, y los 17,1% que la califican como media, tienen un medio desempeño laboral; solo un 5% que dicen que la eficacia laboral es baja, presentan también un bajo desempeño laboral.

Tabla 26: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Eficacia laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,764	,050	9,049	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 26, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Eficacia Laboral en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,764$ teniendo un nivel de asociación bueno de la dimensión sobre la variable.

Tabla 27: Influencia de la Dimensión Eficiencia laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Eficiencia Laboral	Alto	Recuento	165	0	4	169
		% del total	67,3%	0,0%	1,6%	69,0%
	Bajo	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0,0%	2,0%	1,6%	3,7%
	Medio	Recuento	21	0	46	67
		% del total	8,6%	0,0%	18,8%	27,3%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 27, se observa que el 67,3% que consideran como Alta la Eficiencia Laboral, tienen un alto desempeño laboral, y los 18,8% que la califican como media, tienen un medio desempeño laboral; mientras que le 2% que la consideran como baja, presentan un bajo desempeño laboral.

Tabla 28: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Eficiencia laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,733	,046	10,305	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 28, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Eficiencia Laboral en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,733$ obteniendo así un nivel de asociación bueno de la dimensión sobre la variable.

Tabla 29: Influencia de la Dimensión Calidad laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Calidad laboral	Alto	Recuento	167	0	6	173
		% del total	68,2%	0,0%	2,4%	70,6%
	Bajo	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
	Medio	Recuento	19	2	48	69
		% del total	7,8%	0,8%	19,6%	28,2%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 29, se observa que el 68,2% que consideran como Alta la Calidad Laboral, tienen un alto desempeño laboral, y los 19,6% que la califican como media, tienen un medio desempeño laboral y solo el 1,2% que consideran baja la calidad laboral también tienen un bajo desempeño laboral.

Tabla 30: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Calidad laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,737	,047	10,095	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

a. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 30, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Calidad Laboral en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,737$ obteniendo así un nivel de asociación bueno de la dimensión sobre la variable.

Tabla 31: Influencia de la Dimensión Economía laboral sobre sobre la variable Desempeño laboral, en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Economía laboral	Alto	Recuento	103	0	1	104
		% del total	42,0%	0,0%	0,4%	42,4%
	Bajo	Recuento	5	5	10	20
		% del total	2,0%	2,0%	4,1%	8,2%
	Medio	Recuento	78	0	43	121
		% del total	31,8%	0,0%	17,6%	49,4%
Total	Recuento	186	5	54	245	
	% del total	75,9%	2,0%	22,0%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 31, se observa que el 42% que consideran como Alta la Economía Laboral, tienen un alto desempeño laboral, al igual que el 31,8% que califican como media la economía laboral; solo el 2% que consideran baja la economía laboral evidencian un bajo desempeño laboral.

Tabla 32: Prueba de Tau de Kendall – B en la dimensión Economía laboral sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad EsSalud – Trujillo 2020

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,371	,046	7,079	,000
N de casos válidos		245			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción:

En la tabla 32, al utilizar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p < ,05$) aceptando la existencia de influencia de la dimensión Economía Laboral en el desempeño laboral; el resultado del coeficiente tau $\tau_b = ,371$ obteniendo así un nivel de asociación bajo de la dimensión sobre la variable.

V. Discusión

Al querer elaborar la discusión del objetivo general, podemos concluir que no existe otros estudios que hayan evaluado la influencia del gobierno digital sobre el desempeño laboral. Pero existe relación con el estudio de Bisseti (2015) que encontró una relación existente pero baja entre una motivación y el desempeño laboral; en nuestro estudio la motivación es el Gobierno Digital y comprobamos su relación con el desempeño laboral gracias al coeficiente tau $\tau_b = ,389$, lo cual demuestra un nivel de asociación baja de la variable gobierno digital, sobre el desempeño laboral. Indicando similitud entre ambos estudios.

El nivel de implementación de la variable Gobierno Digital es de un 95.5% de Medio a Alto en el hospital de Alta complejidad de Essalud para este año 2020, lo cual difiere mucho con los resultados obtenidos por Reynoso en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental en el año 2017, pues nos habla de que el 67,27% de los trabajadores de este organismo consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado; contrastando con el 50,6% que en nuestro estudio lo considera alto. Lo cual puede tener mucho que ver con el tiempo en que se encuentran distanciados ambos estudios, son 3 años que servirían mucho para la modernización de una institución y adaptación a las tecnologías de la información; este mismo autor discute sus resultados con un antecedente de su estudio de autores Naser y Concha (2011), los cuales mencionaron que para que el gobierno electrónico este implementado en una institución pública comprendería un tiempo promedio de 3 a 5 años, de mucho esfuerzo y gestión que lograrían obtener todos los beneficios del Gobierno Digital bien implementado.

Con respecto al nivel de implementación de la Variable desempeño laboral, Bisseti (2015) encontró que el nivel de desempeño laboral sometido a motivación en una institución pública de las fuerzas armadas estaba en un 50,3% medio y 48,3 alto, lo cual concuerda con el nivel alto (75,9%) de desempeño laboral que presentan los trabajadores del Hospital de alta complejidad de Essalud, que podría deberse a que la adecuada y creciente implementación de gobierno digital. Toro

(2019) encontró que en los estados donde se implementan las políticas de gobierno digital existe mayor prosperidad en el desempeño de los servicios, lo cual se asemeja al nivel de desempeño laboral encontrado en este estudio.

Los niveles de las dimensiones del gobierno digital, se puede contrastar con Reynoso (2017) que considera 4 dimensiones versus las 7 dimensiones de este estudio: Dimensión externa con un nivel de implementación inadecuado de 79.55% y 2.73% muy adecuado para Reynoso (2017), contrasta con el 93% que percibe que la dimensión de experiencia plena y satisfactoria con los servicios digitales es alta, más el 52,2% que dicen que es medio la implementación de la dimensión digitalización de los servicios ofertados por la institución, lo cual denota mejores resultados en el Hospital de Alta complejidad con respecto a las experiencias de los usuarios lo cual se debería a la nueva tecnología de los últimos años, pero que aún falta poner en marcha los servicios o digitalizarlos para poder acceder fácilmente a ellos, a eso se podría mencionar el pago por medios electrónicos o la implementación de las firmas digitales para que el trámite sea 100% digital.

Reynoso (2017) menciona que la dimensión interna es inadecuada en un 61.36% y el 5,91% muy adecuado, lo cual para nuestro estudio correspondería a la dimensión gestión del cambio que se encuentra en 90,6% con opinión de que se encuentra en un estado de medio a alto y la dimensión beneficios para la entidad que en un 64,5% han opinado que es alto, lo cual nos llevaría pensar que incluso la mentalidad y el compromiso de la institución, líderes y equipo de gestión han cambiado con el pasar de los años, denotando que ahora ven mucho más futuro en la implementación del Gobierno digital para lograr cambios significativos en la Institución.

Para Reynoso su dimensión relacional es inadecuada en un 34.55% y 13,18% muy adecuado, lo cual se contrasta con nuestra dimensión capacidad de la infraestructura tecnológica en la institución que el 61,2% opinan que es media y 11% opinan que es baja reflejando la poca interrelación que aún tienen las tecnologías implementadas entre plataformas u otras instituciones afines.

Finalmente, la dimensión promoción, en donde el 83,64% de encuestados opina que es inadecuado la implementación esta dimensión y solo el 1,36% muy

adecuado. Para nuestro estudio se contrasta con el dimensión competencias digitales necesarias en los colaboradores el cual está en un 50,2% de ser un nivel medio y 9,4% opinan que se encuentra bajo, el cual supera mucho al de tres años atrás que encontró Reynoso, y la dimensión seguridad en la información digital lo cual está en un 95,5% que opinan que es de medio a alto, lo cual denota un avance en la confianza de los usuarios a tres años de diferencias entre los dos estudios, pero que aún falta trabajar para que esta dimensión tenga mayor confiabilidad y menos dudas en los encuestados pues el 4,5% opinaron que la seguridad en la información digital puesta en juego es baja.

Los niveles de las dimensiones de desempeño laboral, no pueden ser contrastados con otros estudios, pues no formaron parte de los objetivos de Bisseti, 2015, a pesar de ser similares las dimensiones de la variable independiente.

No existe otros estudios que hayan medido la influencia de cada dimensión de Gobierno digital de este estudio, sobre la variable Desempeño laboral, específicamente, sin embargo Piña (2018) concluyó que para que los servicios digitales funcionen adecuadamente necesita de recurso humano capacitado, innovación y cambio continuo lo cual concuerda con nuestro estudio donde encontramos que la dimensión de gobierno digital “competencias digitales necesarias en los colaboradores” tiene un nivel de asociación bajo con un valor de $\tau_b = ,255$ sobre la variable Desempeño laboral, encontrando semejanzas entre ambos estudios.

VI. Conclusiones

1. Se determinó que la variable independiente gobierno digital influye sobre el desempeño laboral en el Hospital de alta complejidad de EsSalud en este año 2020, es existente, y así lo afirma el nivel de asociación bajo demostrado por un coeficiente $\tau_b = ,389$.
2. Se determinó que los niveles de implementación de gobierno digital en el hospital de alta complejidad -EsSalud para este año 2020 es de Medio a Alto con un 95.5%.
3. Los niveles del Desempeño laboral en el Hospital de estudio se encuentran calificados como Alto con 75.9%, opinando solo un 2% de los encuestados que es bajo.
4. Los niveles de las 7 dimensiones de gobierno digital son como sigue: la Dimensión gestión del cambio, es de medio a alto 90.6%, lo cual indica un compromiso por parte de la institución, lideres, equipo de gestión y de los principales actores, además este indica que hay acciones gestoras de cambios digitales en la institución.

La dimensión Beneficios para la entidad basado en las inversiones Tecnológicas esta con un nivel alto 64.5%, lo cual indica que es notorio que los cambios digitales estan contribuyendo al avance de metas, objetivos y logros de la institución, además que ayuda en la reducción de costos de recursos y es muy beneficiosa en cuanto a disponibilidad de la información se trata. Es indiscutible que la implementación digital trae un costo muy elevado en software y hardware, lo cual se podría ver devuelto con el paso de los años, y es un riesgo que toda institución debe con el fin de alcanzar beneficios son mayores.

La dimensión Experiencia Plena y satisfactoria con los servicios digitales esta en un nivel Alto y medio 93%, indicando que los usuarios si encuentran beneficios en la implementación del gobierno digital en el Hospital, satisfaciendo necesidades, resolviendo problemas y permitiendo la accesibilidad a los servicios, aun asi el 6.9% opina que esta experiencia es baja, deduciendo que aun falta mejorar los servicios.

La dimensión Digitalización de los servicios es aun Media 52.2%, lo cual indica que aun esta en proceso la oferta digital de muchos servicios para ser

completamente digitalizados y ya no exigir la presencia de usuario en algún proceso (como por ejemplo administrativos), pero se puede notar el esfuerzo de presentar la atención por los diversos medios de comunicación masiva digital actuales.

La dimensión seguridad en la Información Digital esta en un nivel medio 49%, lo cual indica que aun hay un poco de dudas en cuanto a la confidencialidad de la informacion guardada en medios digitales, aun se tiene duda sobre la disponibilidad de la informacion en cualquier lugar del país, pues hay un 4,5% que opinan que el nivel es bajo.

La dimensión competencias digitales necesarias en los colaboradores se encuentran en el nivel medio 50.2%, evidenciando aun la falta de interes en las capacitaciones del recurso humano en cuanto a medios tecnológicos y éste no se cree aun con las competencias necesarias para el uso de las mismas, evidenciando en un 9,4% que opinan que esta dimensión se encuentra en un nivel bajo.

Finalmente la séptima dimensión Capacidad de la infraestructura tecnológica en la institución, esta en un nivel medio 61.2%, indicando que aun falta mayor infraestructura, capacidad y amplitud de red de internet para lograr un óptimo desarrollo de esta dimension, Pues el 11% opinan que el nivel es bajo siendo esto muy significativo en comparacion con el resultado bajo de las otras dimensiones.

5. Los niveles de las 4 dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral es como sigue: La dimensión eficacia laboral en la institucion es alta 77.6%, lo cual indica que los colaboradores son concientes de su trabajo y como éste aporta en el logro de objetivos institucionales, prometiendо eficacia, compromiso y actitud.

La dimensión eficiencia laboral esta en un alto nivel 69%, lo cual indicaría la alta productividad laboral, el desafio que presenta el trabajo diario, el liderazgo y compañerismo dentro de la institución los cuales son claves para el buen clima laboral.

La dimensión calidad laboral esta calificada como alta 70.6%, lo cual nos dice que existe buenos resultados gracias al esfuerzo de los colaboradores,

el cumplimiento de sus responsabilidades, y la satisfacción de cada uno de ellos es evidente mediante esta dimensión.

Finalmente la dimensión economía laboral calificada como nivel medio 49.9% y un significativo porcentaje de 8,2% que opina que es baja, siendo ésta dimensión un talón de Aquiles en cualquier institución y sector de nuestro país, denotando insatisfacción económica.

6. Existe influencia del gobierno digital en cuanto a Gestión del cambio en el desempeño laboral, siendo el nivel de asociación bajo.
7. Si existe influencia del gobierno digital en cuanto a Beneficios para la entidad basado en las inversiones de tecnologías digitales en el desempeño laboral, siendo el nivel de asociación moderado.
8. El gobierno digital en cuanto a la Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales si influye en el desempeño laboral con un nivel de asociación bajo.
9. La influencia del gobierno digital en cuanto a Digitalización de servicios en el desempeño laboral existe, con un nivel de asociación bajo.
10. El gobierno digital con su dimensión Seguridad en la información influye en el desempeño laboral, con un nivel de asociación bajo.
11. La dimensión Competencias digitales necesarias en los colaboradores del gobierno digital si influye en el desempeño laboral asociándose en un nivel bajo.
12. Se evidencia la existencia de influencia de la dimensión Capacidades de la Infraestructura Tecnológicas suficientes del gobierno digital en el desempeño laboral y su grado de asociación es bajo.
13. Todas las dimensiones del desempeño laboral demuestran existencia de influencia sobre sí misma y su grado de asociación según la prueba no paramétrica la califica como Buena para eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y baja asociación para la dimensión economía laboral; lo cual indicaría que tiene mucha importancia la manera en como percibo mi trabajo para incrementar mi desempeño laboral.

VII. Recomendaciones

1. La Presidencia Ejecutiva de Essalud nunca debe dar por concluida la implementación tecnológica si no que debe existir en constante cambio, progreso e innovación, pues las tecnologías de la información se perfeccionan con el
2. Los jefes de Área, Oficina y departamentos la implementación de procesos virtuales y con ello la firma digital para prestadores de todos los servicios pues la problemática de los últimos años, obliga a hacer de estos procesos 100% digitales.
3. Los Jefes deben promover la fusión entre la experiencia de un colaborador antiguo y la perspicacia de un colaborador joven y más tecnológico para usarlo en beneficio de la institución, pues aporta al avance de este eje transversal de modernización del estado, que es el Gobierno digital.
4. Los Ministros de estado, de la diferentes Carteras, considerar dentro de sus acciones la interrelación digital de todas las instituciones del mismo o distinto rubro, públicas o privadas, para facilitar el acceso a la información en beneficio de la población.
5. El departamento de Informática de EsSalud, la implementación de una mayor seguridad en la confidencialidad de la información digital para poder garantizar su manejo por medios digitales, asimismo se recomienda al comité de Ética de la Red Asistencial la implementación de cursos de Ética y confidencialidad en los colaboradores de la institución con acceso a estos.
6. La Directora del Hospital se recomienda la implementación de constante motivación e innovación por parte de los directivos para mantener alto el desempeño laboral.
7. Los Jefes de servicios que tienen contacto directo con el usuario externo, capacitar a los colaboradores en poder explicar el uso de estos servicios digitales al usuario externo para que estos no se encuentren confundidos al momento de usarlo.

VIII. Propuesta

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITE DIGITAL DE REGISTROS MÉDICOS AL 100% EN EL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD DE ESSALUD - TRUJILLO

DATOS INFORMATIVOS

DEPENDENCIA: Hospital de Alta complejidad EsSalud Trujillo.

POBLACIÓN OBJETIVO: Asegurados usuarios de tramites en la Unidad de Registros médicos del Hospital.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Unidad de Registros médicos del Hospital.

TIEMPO DE IMPLEMENTACION: 1 AÑO

FUNDAMENTACIÓN

El 93% de usuarios internos o colaboradores percibe una buena experiencia plena y satisfactoria con los servicios digitales implementados en el Hospital de alta complejidad, pero el 6,9% opinan que esta experiencia es baja, esto se suma al 4,5% que desconfían de la seguridad de la información digital opinando que esta es baja; y al 6,5% que dicen que es bajo la dimensión digitalización de los servicios, indicando la falta de implementación digital de varios servicios esenciales y/o procesos, para poder llamarse digitales en esencia.

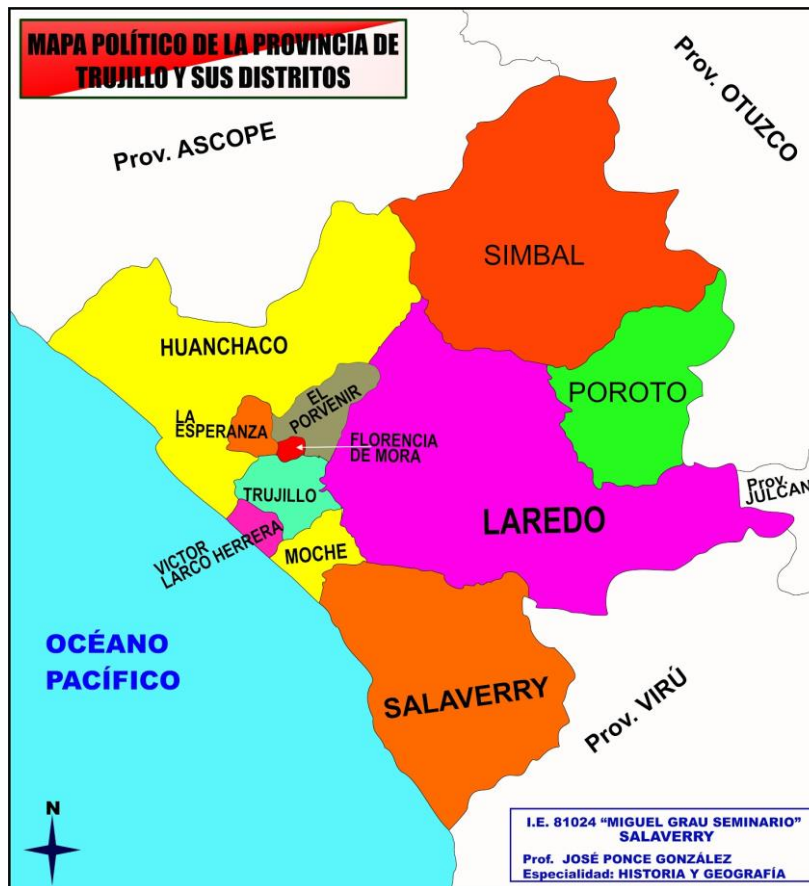
Es así que la unidad de registros médicos, junto al departamento de informática de la Entidad en cuestión, que es el órgano encargado de la custodia de información confidencial y muy importante de cada usuario, como es su diagnóstico médico, tratamiento, y enfermedades registradas a lo largo de su vida, se ve en la obligación de digitalizarse por completo, pues los últimos eventos mundiales como la pandemia del Covid 19, paralizó todo trámite administrativo y de salida de información que el usuario necesitaba para eventos importantes, como cobro de subsidios, pensiones, seguros, etc. Y todo porque los hospitales se encontraban y siguen contaminados por el temible virus. Otra fuera la historia si todo trámite de información sería al 100% digital.

Una adecuada implementación de los tramites 100% digitales traerían consigo motivación diaria del trabajador, satisfacción del usuario externo, facilidad en la elaboración del producto final, disminución de tiempos de espera y la extinción del trámite físico que es engorroso y cansado.

La implementación adecuada del Gobierno Digital en los Hospitales del Estado y sus áreas administrativas permitiría mejorar mucho estas falencias y obtener resultados como los encontrados en el estudio Gobierno Digital y su influencia en el desempeño laboral, realizado en un Hospital de Essalud de la Ciudad de Trujillo en este año 2020. Los resultados obtenidos en este estudio nos permiten decir que si le prestamos la especial consideración a la implementación de gobierno digital en un hospital nos encontraremos encaminados en la modernización del estado, mejor prestación de servicios al usuario interno y externo, así como contribución en las políticas cero papel y contribución con el planeta.

ANTECEDENTES

En el Hospital de Alta complejidad Virgen de la puerta cuenta con un área total de 71695.93 m², y 34252.03 m² de área construida. Es un Hospital del Tercer Nivel Categoría III E, que en la actualidad tiene 6 años de vida institucional, Fundado un 16 de Diciembre del 2014, en el Distrito de La esperanza, Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad; siendo esta la tercera región más poblada del Perú albergando una población de 919 899 habitantes, ubicada a una altitud media de 34 *msnm* en una franja costera occidental de la provincia de *Trujillo*, en el Valle de Moche.



Diariamente se atienden en la consulta externa de este hospital al rededor de 700 personas en turnos de mañana y tarde; de las cuales la mitad son nuevas; estos comúnmente no acuden solos a su cita, si no en compañía de algún familiar; según la oficina de estadística hemos atendido a 8000 personas nuevas en el mes de enero en los diferentes servicios.

Para el año 2018 se registraron en nuestro hospital 435 reclamos y 52 consultas entre otros; de los cuales 54.02% corresponden a consulta externa, 14.25% a las area administrativas. Del total de reclamos: 7.36% reclaman la demora en la atención de consulta externa, 6.9% refiere mala atención del personal, 6.67% manifiesta demora en los tramites, 5.06% se queja de la escasa información de tramites, requisitos y otros.

Para el año 2019 encontramos que 11.1% se queja de la escasa información, demora de tramites, requisitos y otros. (fuente: Base de datos del Registro informático de atención al asegurado, consultada el 07/02/2019).



. Fotografía del Hospita, frontis y puerta principal, acceso directo al segundo piso

En la unidad de registros médicos anualmente se atienden más de 3000 solicitudes de información como es:

- . Copia fedateada de Historia Clínica
- . Informes médicos
- . Evaluaciones médico tratante Anexo 04 para COMECI
- . Informe médico tratante Anexo 04 del decreto supremo 166 – Jubilación
- . Certificados de discapacidad
- . Copia de resultados de ayuda al diagnóstico

Los cuales, según el TUPA, texto único de procesos administrativos, explica los requisitos, los costos a pagar y además el tiempo estimado de demora de cada trámite; pero este último se ve afectados por la realidad de cada institución. Pues depende además de la disponibilidad del profesional del cual solicitan el documento, y la velocidad de trámite de mesa de partes y las secretarías de la institución. A continuación, veremos un cuadro comparativo entre lo que es, y lo que debe ser.

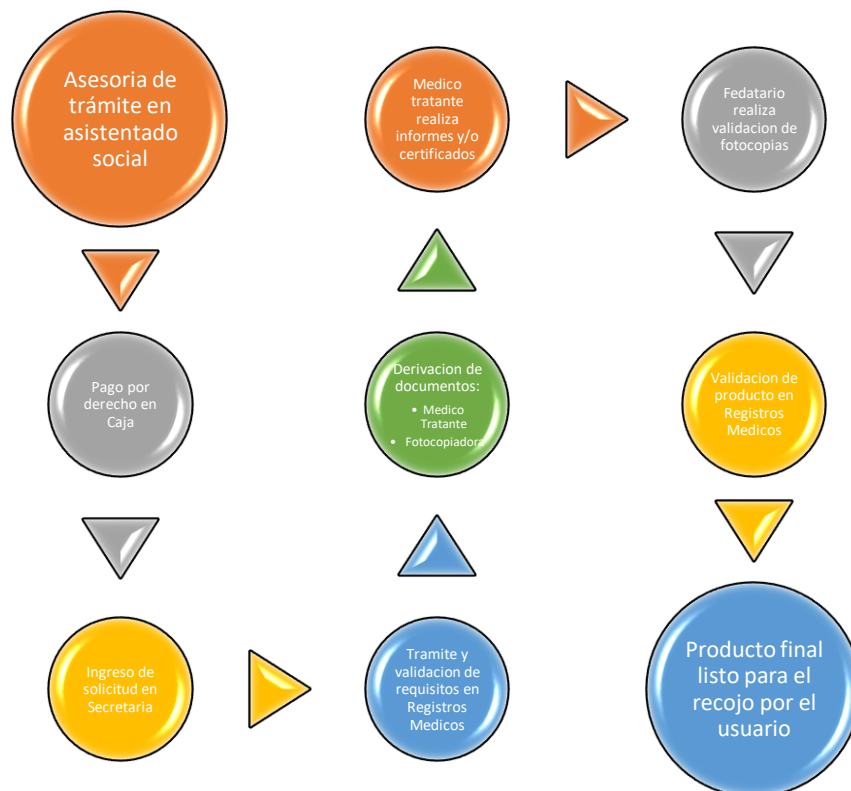
Cuadro 01: Tiempo de demora de trámites de Registros médicos en el Hospital de alta complejidad de EsSalud Trujillo

TRAMITE	TUPA	REALIDAD
. Copia fedateada de Historia Clínica . Copia de resultados de ayuda al diagnóstico.	5 días hábiles	5 días hábiles si no se encuentra consultando otros servicios en ese lapso de tiempo.

		7 días hábiles si está pasando consulta. Mas de 7 días hábiles si se encuentra Hospitalizado.
. Informes médicos . Evaluaciones médico tratante Anexo 04 para COMECI . Informe médico tratante Anexo 04 del decreto supremo 166 – Jubilación	7 días Hábiles	7 días hábiles si su médico esta de turno dentro de la semana de presentación de la solicitud. 15 días hábiles si su medico se encuentra de turno la semana siguiente a la presentación de la solicitud. 15 días a más cuando su médico no es propio de la institución.
Certificados de discapacidad	15 días hábiles	15 días hábiles si la presentación de la solicitud es una semana antes del turno programado para elaboración de certificados. 30 días calendarios a mas, cuando el turno para elaboración de certifiicas se encuentra en el siguiente mes.

Del cuadro presentado podemos explicar que el tiempo de los tramites se ven afectados por disposición del factor humano, pues al ser un trámite físico documentario se necesita de la presencia o pernoctación del profesional a la IPRESS para poder elaborar el documento solicitado o producto final.

Cuadro 02: Flujograma para trámites de registros médicos en el Hospital de alta complejidad de EsSalud Trujillo



En el cuadro número 02, podemos ver todos los momentos por el que pasa una solicitud de trámite de registros médicos en el Hospital de Alta complejidad, en donde en todo momento se evidencia que el trámite es físico y presencial, en donde participan los siguientes agentes:

1. Persona solicitante
2. Asistente social
3. Personal de caja
4. Secretaria
5. Tramitador de Registros médicos
6. Fedatario
7. Médico tratante

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La población asegurada que se atiende en el Hospital de Alta complejidad corresponde a los referidos de los departamentos de Loreto, San Martín, Amazonas, Cajamarca, Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, Huaraz y La

libertad en general; este hospital cuenta con Especialidades de alto nivel, lo que lo hace propenso también a alta mortalidad en sus pacientes usuarios de las especialidades de Infectología, Oncológicas, Nefrológicas, Emergencias, etc. Ante esta demanda de usuarios, y con los más de 3000 tramites anuales en la unidad de registros médicos los problemas de no contar con un trámite 100% digital son los siguientes:

1. El trámite es iniciado, pero no es terminado.
2. El trámite, es personal, y no puede ser realizado por la condición de salud.
3. El solicitante debe acudir por más de 3 veces y una permanencia de más de 2 horas al hospital por un trámite.
4. La falta de algún agente participante del proceso puede detener el trámite, ocasionando molestias en el solicitante.

Debemos saber que todos o la mayoría de trámites son motivados por fines económicos, es así que la adecuada atención de éstos, ayudan a la economía de nuestros usuarios solicitantes y en consecuencia del país. Es por eso que a continuación explicamos por qué los puntos mencionados representan una problemática.

- a. El trámite es iniciado, pero no es terminado:

Esto se debe a que la mayoría de usuarios que inician estos trámites son pacientes con enfermedades en etapa terminal, que por estar postrados ya no pueden acudir a recoger el documento gestionado, o incluso al fallecer sus familiares no acuden a recoger por desconocimiento del trámite y meses después acuden a iniciar todo el trámite desde cero, esto podría mejorar si el paciente tramita todo desde su domicilio y recibe el producto por medios digitales, sin tener que acudir al Hospital.

- b. El trámite, es personal, y no puede ser realizado por la condición de salud.

La salida de información de Registros médicos es un tema muy delicado por la confidencialidad de la información, es por eso que el trámite solo puede hacerlo o autorizarlo el titular de la historia Clínica, los familiares directos solo tienen acceso a esa información en los casos de que el titular se encuentre imposibilitado de ejercer su voluntad (pacientes inconscientes, Discapacitados o fallecidos) debidamente acreditados como tal, pero dentro de esto tenemos aquellos que están

postrados en domicilio (no existe acreditación de la condición) que si pueden ejercer su voluntad, pero no pueden acudir al hospital.

- c. El solicitante debe acudir por más de 3 veces y una permanencia de más de 2 horas al hospital por un trámite.

La primera vez podría ser cuando acude sin saber nada de los requisitos para un trámite, y no trajo los documentos necesarios para iniciarlo. La segunda vez es cuando acude con los requisitos, para presentarlos, cancelar y dejar en secretaría. Y la tercera vez es cuando debe acudir al recojo del producto final. Podría haber una cuarta vez, cuando acude y el documento aún no se encuentra listo, para lo cual deberá volver en otra oportunidad.

- d. La falta de algún agente participante del proceso puede detener el trámite, ocasionando molestias en el solicitante.

Como hemos visto anteriormente el personal implicado en el proceso puede ser como mínimo 7 personas, las cuales, por otras actividades, o condiciones inevitables podrían ausentarse desde unas horas, hasta días y eso alarga el tiempo de demora de los tramites, lo cual afecta al usuario solicitante y retrasa sus procesos personales.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La propuesta de implementación de trámite digital al 100% en la Unidad de registros médicos del Hospital de Alta complejidad se justifica por lo siguiente:

El Gobierno Digital, es un eje transversal, o un impulsador de cambio en administración pública, de esta manera entendemos que la responsabilidad que recae en los ejecutivos públicos se relaciona con la eficiencia y la eficacia de su implementación y no solo con el hecho de existir un mandato regulatorio o formal.

Justificación Teórica; pues se ha revisado información de lineamientos, y fuentes fidedignas, donde hablan de los trámites administrativos de registros médicos y vemos que aún no se cumplen con los tiempos establecidos en la teoría.

Esta propuesta tiene justificación social porque se dirige a mejorar la experiencia de los usuarios solicitantes de tramites de registros médicos, esto ayudara a facilitar el acceso a la información hacia la persona interesada por medio de diversos medios digitales, sin tener que acudir a las instalaciones del hospital.

Esta propuesta también tiene justificación institucional pues ayudará mejorar la relación de la institución con los usuarios solicitantes, trayendo consigo satisfacción y mayor niveles de calidad en la atención administrativa.

Se justifica de manera práctica porque ayudara a hacer tramites mas fáciles, rapidos y seguros por parte de la institución orientado a los usuarios solicitantes.

Se justifica metodológicamente pues de esta propuesta saldrán modelos de implementación de tramites digitales que pueden servir para otras instituciones.

Finalmente, esta propuesta es algo que sin duda se hará en todas las instituciones dentro de algunos años, puesta vez se vio la necesidad obligados por una gran pandemia que nos mantuvo encerrados en casa, con tramites públicos y privados paralizados por muchos meses.

OBJETIVOS

Implementar el tramite digital al 100% en la unidad de Registros médicos del Hospital de alta complejidad de EsSalud – Trujillo.

ESPECÍFICOS

1. Reducir tiempos de demora en los trámites administrativos de Registros médicos.
2. Evitar la necesidad de presencia física de los agentes que participan del proceso.
3. Implementar en la plataforma de Tramites administrativos el ingreso de documentos en imágenes o Pdf, por parte de los usuarios solicitantes.
4. Implementar un número de cuenta para pago de derechos por tramites mediante banca por internet y/o aplicativos web.
5. Implementar en la plataforma SGSS, sistema de gestión de los servicios de salud, páginas y formatos para elaboracion de Informes y/o

certificados que puedan ser validados mediante firma electrónica.

6. Digitalizar archivos físicos de años anteriores y ser almacenados en la plataforma de EsSalud, SGSS.
7. Programar la exportación de documentos validados a un archivo cifrado con contraseña el cual debe ser enviado mediante correo u otro medio digital a la persona solicitante.

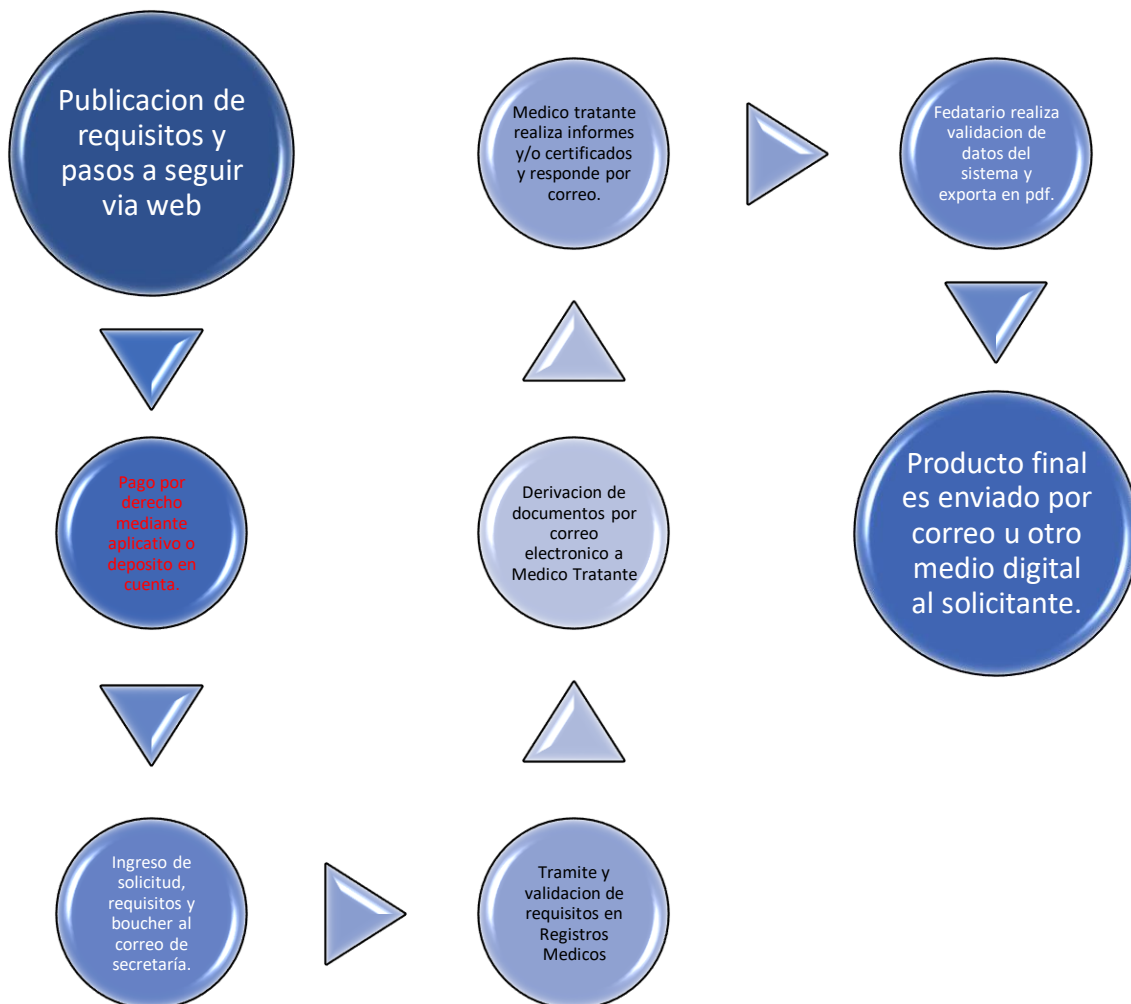
RESPONSABLES

Para la implementación de esta propuesta se deberá involucrar a los funcionarios responsables de cada área, como son los siguientes

- . Gerente de la Red asistencial de Essalud La libertad.
- . Directora del Hospital de Alta Complejidad.
- . Equipo de Gestión del Hospital de Alta Complejidad
- . Administrador del Hospital de Alta Complejidad
- . Jefe de la Oficina de Admisión
- . Jefe de la Unidad de Registros médicos
- . Jefe de servicio asistencial complementario
- . Coordinador del Asistentado social

FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA

A continuación, se detalla el flujograma de cómo quedaría el trámite de Registros médicos digitalizado al 100%



RUTA METODOLÓGICA

- Primer momento: Elaboración de la Propuesta de implementación de trámite digital de registros médicos al 100% en el hospital de alta complejidad de salud - trujillo
- Segundo momento: Presentación de proyecto a los responsables de cada área y solicitud de involucramiento.
- Tercer momento: Implementación de requisitos necesarios para el trámite digital al 100%

- Cuarto Momento: Prueba piloto de atención del trámite para verificar fallas y realizar ajustes en el proceso.
- Quinto momento: Inicio oficial de atención del Trámite digital de Registros médicos al 100%
- Sexto momento: Presentación de resultados a los funcionarios en el lapso de 1 año de ejecución.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

DIAGRAMA DE GANT – PROPUESTA DE Trámite digital de Registros Médicos al 100%

ACTIVIDADES/MESES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	RESPONSABLES
Elaboración de la Propuesta de implementación de trámite digital de registros médicos al 100% en el hospital de alta complejidad de salud – Trujillo.	x											x	Jefe de la Unidad de registros médicos
Presentación de proyecto a los responsables de cada área y solicitud de involucramiento.		x											Jefe de la Unidad de registros médicos
Implementación de requisitos necesarios para el trámite digital al 100%			x	x	x								Jefes de cada área involucrada
Prueba piloto de atención del trámite para verificar fallas y realizar ajustes en el proceso.						x							Agentes participantes del proceso.

Inicio oficial de atención del Tramite digital de Registros médicos al 100%							x	x	x	x	x	x	NOEMI CALLE, EGO ESCATE
Presentación de resultados a los funcionarios en el lapso de 1 año de ejecución.												x	

Referencias

- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoria de salud*. Bogotá: ECOE ediciones.
- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoria en salud (2da ed.)*. Bogota: Ecoe ediciones.
- BBC, news mundo, BBC MundoTecnología 16 mayo 2017, <https://www.bbc.com/mundo/noticias-39928947>
- Bittel, L. (2000). Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Baltera, p., Díaz, e. (2005) Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Gobierno de Chile, Dirección del trabajo, Departamento de Estudios. Cuaderno de Investigación No. 25.
- Bisetti Tapia, (2015). "*Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*" Escuela Académico Profesional De Psicología, Facultad de Humanidades de la Universidad Cesar Vallejo, 74 pág.
- Chacon Dominguez, K. E. (2019). *Facultad De Ciencias E Ingeniería Gobierno Digital En Los Gobiernos Locales Del Estado Peruano Tesis para obtener el título profesional de Ingeniera Informática AUTORA : Karina Elizabeth Chacon Dominguez ASESOR : César Augusto Aguilera Serpa Lima , Noviem.* Pontificia Universidad Católica Del Perú Facultad De Ciencias E Ingeniería.
- Carbo, T., Williams, J. G. (2004), "Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services" en *Electronic Journal of e-Government* , 2 (2), 95-104.
- Cellary, W. (2008), "Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop", Cairo: ACM. ICEGOV, 149-153
- CEPAL (2006) Dimensiones e Indicadores de desempeño en el sector público. República Dominicana. Seminario.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición , Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F, México.: Internacional Thomson Editores
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño. Administración de Recursos Humanos (8va ed.)*. México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Decreto legislativo, 1412, & Digital, Qu. aPrUeBa la leY de goBierno. *Decretos legislativos.* , (2018).
- El Peruano (2019), editora Peru, Jose Luis Jaramillo, 24/03/2019, <https://elperuano.pe/noticia-transformacion-digital-permite-acercar-instituciones-al-ciudadano-77840.aspx>
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- Frick, María (2008). *De la teoría a la práctica: Como implementar con éxito el gobierno electrónico*. Red GEALC-SEDI OEA – ICA IDRC, Panamá.
- Gelade, G. y Gilbert, P. (2003). *Work Climate and organizational Effectiveness. The Application of Data Envelopment Analysis in Organizational Research. Organizational Research Methods*. 6(4) 482-501.
- Luna-Reyes, H. G. y G.-G. (2008). *modelo de exito para un portal de gobierno estatal*. En *Gest. polít. pública vol.18 no.2 México ene. 2009* (p. 25).
Recuperado de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792009000200003
- OECD, 2019 *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico*, <https://www.oecd.org/about/>
- Palazzi, M., Starcher, G. (2001). *Corporate Social Responsibility and Business Success*. Francia: European Baha'i Business Forum.
- PCM. *Una mirada al Gobierno Electronico en el Peru: La oportunidad de acercar*

el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. , Presidencia del Consejo de Ministros. Gobierno del Perú § (2013).

PCM. *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD*. Lima-Perú. , (2018).

Piña Quiroz E, U. A., & México, E. D. E. (2018). “*Gobierno Digital: Efectividad Del Uso De Los Portales Electrónicos En La Gestión De Trámites (Pago Y Consulta De Predial)*.” *Análisis Comparativo Toluca, México Y Mérida, Yucatán En Junio Del 2017 A Junio Del 2018*. Universidad autónoma del estado de méxic.

Question Pro (2020), 2020 QuestionPro Software de Encuestas, <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Ramírez Orozco, J. J. (2008), “El funcionario iberoamericano ante los nuevos escenarios que determinan las tecnologías de información”, en *Retos del Funcionario Iberoamericano ante los nuevos escenarios*, Ed. AMEINAPE , Alcalá de Henares.

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 986 (2018), EsSalud, Portal Institucional de Essalud, 4 pág, http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RPE_986_PE_ESSALUD_2018.pdf

Reynoso Peralta, O. (2018). *La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017*. Universidad César Vallejo.

Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22

Salvador Serna, Miguel (2002). “Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, España. Torres, Adolfo J. (201).

Toro-garcía, A. F., Gutiérrez-vargas, C. C., & Correa-ortiz, L. C. (2019). *de gobierno digital para la construcción de E estrategia Estados más transparentes y proactivos* (Vol. 12).

Anexos

Anexo 1: Matriz De Consistencia

Título: Influencia del Gobierno Digital en el desempeño Laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud - Trujillo 2020							
Autor: Mg. Noemí Mirelly Calle Silva							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
¿Cuál es la influencia del Gobierno Digital en el desempeño Laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud - Trujillo 2020?	Objetivo General: Determinar la influencia del Gobierno digital en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020. Objetivos específicos: 01: Identificar los niveles de implementación de gobierno digital en el Hospital de Alta Complejidad EsSalud – Trujillo 2020. 02: Identificar los niveles de desempeño laboral	Hipótesis general: El gobierno digital tiene influencia directa en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020 Hipótesis Específicas: H1: El gobierno digital en cuanto a la gestión del cambio influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020. H2: El gobierno digital en cuanto a Beneficios para la para la entidad basado en	VARIABLE 1: Gobierno digital			Escala de Medicion Los ítems serán resueltos en escala de Likert	Niveles O Rangos Muy de acuerdo=4 De acuerdo=3 En desacuerdo=2 Muy en desacuerdo=1
			DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS		
			Gestión del Cambio	Sostenibles en el tiempo.	1.Los cambios digitales que se da en la institución son sostenibles en el tiempo.		
				Acciones para gestionar el cambio en colaborares	2. Se realizan acciones para gestionar el cambio digital en el personal.		
				Acciones para gestionar el cambio en la organización.	3.Se perciben acciones que logran el cambio digital en toda la institución.		
				Acciones para gestionar el cambio en su cultura organizacional.	4. Se puede notar el cambio digital en la cultura organizacional.		
				Eliminar la resistencia o barreras	5.Existe resistencia al cambio digital por parte del personal.		
				Asegurar el compromiso de El	6. Se evidencia el compromiso del titular de la institución con respecto a los cambios digitales.		

<p>en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>03: Precisar los niveles de las dimensiones de gobierno digital: Gestión del Cambio, Beneficios para la entidad basado en las inversiones tecnológicas digitales, Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales, Digitalización de servicios, Seguridad en la información, Competencias digitales necesarias en los colaboradores, Capacidades de la Infraestructura</p>	<p>las inversiones de tecnologías digitales influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>H3: El gobierno digital en cuanto a la Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>H4: El gobierno digital en cuanto a Digitalización de servicios influye</p>	<p>Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas.</p>	Titular y El equipo de gestión.	7. El equipo de gestión está comprometido en cuanto a los cambios digitales en la institución.		
			Cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos institucionales.	8. Los cambios digitales contribuyen a cumplir las metas en la institución.		
			Generación de ahorro y reducción de costos.	9. Se pueden cumplir los objetivos en la institución gracias a los cambios digitales.		
			Mantenimiento de los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable.	10. Los cambios digitales ayudan al ahorro y reducción de costos.		
			Disponibilidad de información de alta calidad para la toma de decisiones.	11. Son aceptables los riesgos de tener cambios digitales.		
			Mejora de la productividad.	12. La digitalización contribuye a tener información de alta calidad.		
				13. La información obtenida de la digitalización puede servir para la oportuna toma de decisiones.		
	14. Los cambios digitales mejoran la productividad del personal.					

<p>Tecnológicas suficientes en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>04: Precisar los niveles de las dimensiones del desempeño laboral: Eficacia Laboral, Eficiencia Laboral, Calidad Laboral, Economía laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>05: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a la gestión del cambio en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>06: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a</p>	<p>significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>H5: El gobierno digital en cuanto a Seguridad en la información influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>H6: El gobierno digital en cuanto a Competencias digitales necesarias en los colaboradores influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p>	<p>Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales</p>	Satisfacción de las necesidades o resolución de los problemas de las partes interesadas.	15. La digitalización satisface mis necesidades en la institución.			
			Satisfacer necesidades del usuario externo.	16. La atención por parte del especialista competente con respecto al tratamiento de sus documentos se genera dentro de los plazos establecidos.			
			Satisfacer demandas reales.	17. Los cambios digitales resuelven mis problemas.			
			Mejorías evidentes en tiempo.	18. La digitalización la institución ha tenido mejorías en el tiempo			
			Mejorías evidentes en costo.	19. Existe mejorías en cuanto a costos de los servicios con la digitalización la institución.			
			Mejorías evidentes en experiencia	20. La digitalización de la institución ha mejorado mis experiencias.			
			Mejorías evidentes en accesibilidad	21. Hay mejor accesibilidad gracias a la digitalización la institución.			
			<p>Digitalizar servicios</p>	Actualización de la plataforma tecnológica			22. La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización.
				Identificación de necesidades reales.			23. Se satisface necesidades reales del usuario con la plataforma tecnológica
				Diseño de interfaces			24. Las plataformas digitales de la Institución logran interactuar entre ellas
Lenguaje sencillo	25. Las plataformas digitales de la Institución manejan un lenguaje sencillo						
Diseño de estrategias de omnicanalidad	26. La institución presta servicios por medio de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).						

<p>Beneficios para la para la entidad basado en las inversiones de tecnologías digitales en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>07: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a la Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>08: Determinar la influencia del gobierno</p>	<p>H6: El gobierno digital en cuanto a Capacidades de la Infraestructura Tecnológicas suficientes influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p>		<p>Adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales.</p>	<p>27. Existe adaptación de los servicios ofertados para su acceso a través de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).</p>			
		<p>Seguridad en la información.</p>	<p>Preservar la confidencialidad.</p>	<p>28. Los servicios digitales preservan la confidencialidad de la información.</p>			
			<p>Disponibilidad de Datos.</p>	<p>29. La digitalización de los servicios logra la disponibilidad de datos desde cualquier lugar del país.</p>			
			<p>Garantizar la integridad de los datos e información.</p>	<p>30. Los servicios digitales garantizan la integridad de los datos e información almacenada.</p>			
		<p>Competencias digitales necesarias en los colaboradores.</p>		<p>31. La Institución capacita continuamente en la tecnología digital implementada.</p>			
			<p>Capacitación continua de dichas tecnologías.</p>	<p>32. Existe la necesidad de capacitación en el personal.</p>			
				<p>33. El personal reúne las competencias para usar los servicios digitales.</p>			
		<p>H8: El gobierno digital en cuanto a Eficacia Laboral influye significativamente en el desempeño laboral del</p>		<p>Flexibilidad.</p>			<p>34. La infraestructura tecnológica de la institución es flexible, (resiste cambios, modificaciones o aumentos de capacidad).</p>

<p>digital en cuanto a Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>H9: El gobierno digital en cuanto a Calidad Laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>09: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Seguridad en la información en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>H10: El gobierno digital en cuanto a Economía Laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>10: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Competencias digitales necesarias en los colaboradores en el desempeño laboral del</p>	<p>Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes</p>	Escalabilidad.	35. La infraestructura tecnológica no pierde la calidad a pesar de constantes cambios.			
		Interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos.	36. Se puede compartir datos e intercambiar información en otras plataformas con esta infraestructura tecnológica.			
	VARIABLE 1: Gobierno digital					
		DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Escala de Medición	Niveles O Rangos
	Eficacia laboral	Logro de objetivos.		1. Mi trabajo aporta al logro de los objetivos de la institución.	Los ítems serán resueltos en escala de Likert	Muy de acuerdo=4 De acuerdo=3 En desacuerdo=2 Muy en desacuerdo=1
				2. Existe un espíritu de trabajo eficaz en mi área de trabajo.		
		Actitudes		3. Todo el personal de mi área está comprometido con su trabajo.		
				4. Contamos con la actitud para innovar ideas de trabajo.		
		Efectividad		5. Realizamos el trabajo con efectividad y compromiso.		
				6. Nuestro equipo de trabajo es efectivo.		
Eficiencia laboral		Productividad		7. La productividad es buena en mi equipo de trabajo.		
				8. Nuestro trabajo es un desafío interesante para la realización personal.		
		Competencia		9. La competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.		

<p>Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>11: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Capacidades de la Infraestructura Tecnológicas suficientes en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>12: Determinar la influencia del gobierno digital en cuanto a Eficacia Laboral en el desempeño laboral del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de EsSalud – Trujillo 2020.</p> <p>13: Determinar la influencia del gobierno</p>		Calidad laboral	Liderazgo	10. Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias.		
				11. Se promueve el liderazgo en el equipo.		
				12. Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.		
			Responsabilidad	13. Cumpro con responsabilidad las tareas encomendadas.		
				14. Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo.		
			Atención	15. Los acuerdos de mis superiores permiten tener una mejor atención en mi trabajo.		
		16. Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo.				
		Satisfacción	17. Estoy satisfecho con la labor que realizo.			
			18. Estoy satisfecho con el respeto que el jefe inmediato me brinda.			
		Economía laboral	Distribución	19. La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.		
				20. La adecuada distribución económica de la institución ha permitido nuevos proyectos.		
			Recursos	21. Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.		
				22. Los recursos que utilizo diariamente me permiten trabajar mejor.		
Presupuesto	23. Mi trabajo es adecuadamente remunerado.					
	24. El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.					

Tipo y diseño de investigación	Poblacion y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Estudio Cuantitativo, correlacional, de corte transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 700 trabajadores del hospital de alta complejidad EsSalud 2020.</p> <p>Tipo de Muestreo: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 248 trabajadores del hospital de alta complejidad EsSalud 2020. Obtenidos por formula.</p>	<p>Variable 1: Gobierno Digital</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Likert</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Likert</p>	<p>Descriptiva: Los resultados que se obtienen deben ser analizados y expresados en tablas y figuras según correspondan, especificando datos con porcentajes, frecuencia, medias y desviación estándar, todo esto según los objetivos a desarrollar.</p> <p>Se hará el con el estadístico de Rho de Spearman, pues estamos trabajando con escalas ordinales pues esta prueba estadística permite medir la correlación o asociación de dos variables, aplicando en una escala ordinal</p>

Anexo 2: Constancia De Aplicación De Encuesta En Institución



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



CONSTANCIA

La Jefe de la Oficina de Capacitación, Investigación y apoyo a la Docencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, que suscribe, hace constar que

Mg. Noemi Mirelly Calle Silva

Profesional de obstetricia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, ha sido autorizada para realizar el trabajo de Investigación intitulado

Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el
Hospital de Alta Complejidad de EsSalud - Trujillo 2020

Se expide la presente a solicitud de la parte interesado para los fines pertinentes.

Trujillo, 17 de Noviembre del 2020.


EsSalud HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD
"VIRGEN DE LA PUERTA"
Mg. Mercedes Arroyo Nuñez Rgyes
JEFE DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA

Anexo 3: Matriz De Operacionalizacion De Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gobierno Digital	Utilización de la tecnología en las instituciones gubernamentales y todas aquellas de la administración pública para el progreso de las prestaciones e imagen referencial proyectada a la ciudadanía con el objetivo de incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión pública y sus procesos.	Se aplicará un cuestionario en donde las preguntas estarán basadas en las siguientes dimensiones. Se usara la escala de Likert, para todos los ítems.	Gestión del Cambio	<ul style="list-style-type: none"> . Sostenibles en el tiempo. . Acciones para gestionar el cambio en colaborares . Acciones para gestionar el cambio en la organización . Acciones para gestionar el cambio en su cultura organizacional. . Eliminar la resistencia o barreras . Asegurar el compromiso de El Titular y El equipo de gestión. 	<p>Ordinal ALTO= >75% MEDIO = >50% BAJO = < 51%</p>
			Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnologicas.	<ul style="list-style-type: none"> .Cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos institucionales. . Generación de ahorro y reducción de costos. .Mantenimiento de los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable. 	

				<p>.Disponibilidad de información de alta calidad para la toma de decisiones.</p> <p>.Mejora de la productividad.</p> <p>.Satisfacción de las necesidades o resolución de los problemas de las partes interesadas.</p>	
			<p>Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales.</p>	<p>. Satisfacer necesidades del usuario externo.</p> <p>. Satisfacer demandas reales.</p> <p>.Mejorías evidentes en tiempo.</p> <p>.Mejorías evidentes en costo.</p> <p>. Mejorías evidentes en experiencia.</p> <p>. Mejorías evidentes en accesibilidad.</p>	

			Digitalizar servicios	.Actualización de la plataforma tecnológica .Identificación de necesidades reales. .Diseño de interfaces. .Lenguaje sencillo. .Diseño de estrategias de omnicanalidad, .Adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales.	
			Seguridad en la información.	. Preservar la confidencialidad. .Disponibilidad de Datos. . Garantizar la integridad de los datos e información.	
			Competencias digitales necesarias en los colaboradores.	.Capacitación continua de dichas tecnologías.	
			Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes	.Flexibilidad. .Escalabilidad. .Interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos.	
Variable 2: Desempeño laboral	Son los actos y/o conducta evidenciados en los	Los ítems serán resueltos aplicando la escala de Likert.	Eficacia laboral	. Logro de objetivos . Actitudes .Efectividad	Ordinal ALTO= >75% MEDIO = >50%

	colaboradores que sobresalen para alcanzar la meta común de la organización.		Eficiencia laboral	.Productividad .Competencia .Liderazgo	BAJO = < 51%
			Calidad laboral.	.Responsabilidad .Atención .Satisfacción	
			Economía laboral	.Distribución .Recursos .Presupuesto.	

	Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes	Escalabilidad.	71. La infraestructura tecnológica no pierde la calidad a pesar de constantes cambios.															
		Interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos.	72. Se puede compartir datos e intercambiar información en otras plataformas con esta infraestructura tecnológica.															

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE


VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Variab e Indepe ndiente : Gobiern o Digital	Uso de la tecnología por parte de las instituciones del gobierno para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos con	Se aplicará un cuestionario en donde las preguntas estarán basadas en las siguientes dimensiones.	Gestión del Cambio	<ul style="list-style-type: none"> . Sostenibles en el tiempo. . Acciones para gestionar el cambio en colaborares . Acciones para gestionar el cambio en la organización . Acciones para gestionar el cambio en su cultura organizacional. . Eliminar la resistencia o barreras . Asegurar el compromiso de El Titular y El equipo de gestión. 	Ordinal (Muy de acuerdo =4, De acuerdo =3, En desacuerdo=2, Muy en

	<p>la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública incrementando la transparencia del sector público, la participación y el control ciudadano, convirtiéndose en eslabones esenciales en el proceso de modernización del Estado.</p>	<p>Los ítems serán resueltos en escala de Likert.</p>	<p>Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas .</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos institucionales. . Generación de ahorro y reducción de costos. . Mantenimiento de los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable. . Disponibilidad de información de alta calidad para la toma de decisiones. . Mejora de la productividad. . Satisfacción de las necesidades o resolución de los problemas de las partes interesadas. 	<p>desacuerdo=1).</p>
			<p>Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Satisfacer necesidades del usuario externo. . Satisfacer demandas reales. . Mejorías evidentes en tiempo. . Mejorías evidentes en costo. . Mejorías evidentes en experiencia. . Mejorías evidentes en accesibilidad. 	


			<p>Digitalizar servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> . Actualización de la plataforma tecnológica . Identificación de necesidades reales. . Diseño de interfaces. . Lenguaje sencillo. . Diseño de estrategias de omnicanalidad, . Adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales. 	
			<p>Seguridad en la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Preservar la confidencialidad. . Disponibilidad de Datos. . Garantizar la integridad de los datos e información 	
			<p>Competencias digitales necesarias en los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> .Capacitación continua de dichas tecnologías. 	
			<p>Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes</p> <ul style="list-style-type: none"> . Flexibilidad. . Escalabilidad. . Interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos. 	

Fuente: *Elaboración propia*

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno Digital		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Implementación de Gobierno Digital en el Hospital de Alta Complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	248 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Yoni M. Valiente Saldaña	DNI N°	17879209
Título Profesional	Contador Público	Celular	955666817
Dirección Domiciliaria	Juan Zapata N° 764 Urb. El bosque		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 31 de Octubre de 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno Digital		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Implementación de Gobierno Digital en el Hospital de Alta Complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	248 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Dra. Gabriela Del Pilar, PALOMINO ALVARADO	DNI N°	00953069
Título Profesional	Obstetra	Celular	977210254
Dirección Domiciliaria	Av. Barcelona 67 - Moyobamba		
Grado Académico	DOCTORA		
FIRMA	 <small>Obsta. Dra. GABRIELA DEL PILAR PALOMINO ALVARADO Docente Principal D.E. FCS-LINSM-T Docente Investigador</small>	Lugar y Fecha:	Moyobamba, 27/11/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:


Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno Digital		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Implementación de Gobierno Digital en el Hospital de Alta Complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	248 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Dra. Juliana, CHUMBE MUÑOZ	DNI N°	09955620
Título Profesional	Docente de Investigacion	Celular	953974868
Dirección Domiciliaria	Jr. Callao 145 - Moyobamba		
Grado Académico	DOCTORA		
FIRMA	 ----- Dra. Juliana CHUMBE MUÑOZ DOCENTE EPG -UCV	Lugar y Fecha:	Moyobamba, 27/11/2020

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

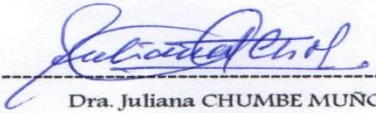
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable Dependiente: Desempeño laboral	Son los actos y/o conducta evidenciados en los colaboradores que sobresalen para alcanzar la meta común de la organización.	Se aplicará un cuestionario, donde los ítems serán resueltos en escala de Likert.	Eficacia laboral	. Logro de objetivos. . Actitudes .Efectividad	Ordinal (Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, En desacuerdo=2, Muy en desacuerdo=1).
			Eficiencia laboral	. Productividad . Competencia . Liderazgo	
			Calidad laboral.	. Responsabilidad . Atención . Satisfacción	
			Economía laboral	. Distribución . Recursos .Presupuesto	

Fuente: Elaboración propia.

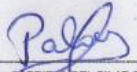
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre el Desempeño laboral.		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	248 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Yoni M. Valiente Saldaña	DNI N°	17879209
Título Profesional	Contador Público	Celular	955666817
Dirección Domiciliaria	Juan Zapata N° 764 Urb. El bosque		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 31 de Octubre de 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre el Desempeño laboral.		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	248 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Dra. Juliana, CHUMBE MUÑOZ	DNI N°	09955620
Título Profesional	Docente de Investigacion	Celular	953974868
Dirección Domiciliaria	Av. Barcelona 67 - Moyobamba		
Grado Académico	DOCTORA		
FIRMA	 Dra. Juliana CHUMBE MUÑOZ DOCENTE EPG -UCV	Lugar y Fecha:	Moyobamba, 27/11/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre el Desempeño laboral.		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	248 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad ESSalud - Trujillo, 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	Dra. Gabriela Del Pilar, PALOMINO ALVARADO	DNI N°	00953069
Título Profesional	Obstetra	Celular	977210254
Dirección Domiciliaria	Jr. Limatambo 108 - A - Tarapoto		
Grado Académico	DOCTORA		
FIRMA	 Obsta. Dra. GABRIELA DEL PILAR PALOMINO ALVARADO Docente Principal D.E. FCS-UNSM-T Docente Investigador	Lugar y Fecha:	Moyobamba, 27/11/2020

Anexo 6: Base De Datos De La Variable Dependiente Desempeño Laboral

N°	1. Eficacia Laboral						TOTAL %	NIVEL	2. Eficiencia Laboral						TOTAL %	NIVEL	3. Calidad Laboral						TOTAL %	NIVEL	4. Economía Laboral						TOTAL %	NIVEL					
	1. M	2. Ex	3. T	4. Co	5. R	6. N			7. La	8. Nu	9. La	10. M	11. S	12. L			13. (14. E	15. L	16. M	17. E	18. T			19. L	20. L	21. T	22. L	23. M	24. E							
1	4	4	4	3	4	4	23	96	Alto	4	4	4	4	4	4	23	96	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	3	4	4	4	23	96	Alto	
2	4	3	3	2	2	3	17	71	Medio	3	4	3	4	3	3	4	21	88	Alto	4	4	3	3	4	4	22	92	Alto	3	4	3	3	3	3	19	79	Alto
3	4	4	3	2	4	4	21	88	Alto	4	4	3	4	1	3	19	79	Alto	4	4	1	3	4	3	19	79	Alto	1	1	2	2	1	1	8	33	Bajo	
4	3	2	2	2	4	3	16	67	Medio	3	3	3	1	2	2	14	58	Medio	4	2	3	3	3	3	18	75	Medio	2	2	2	3	1	1	11	46	Bajo	
5	2	4	4	3	4	4	21	88	Alto	4	2	2	4	3	4	19	79	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	3	4	4	3	3	21	88	Alto	
6	4	2	3	3	4	4	20	83	Alto	4	4	4	4	1	1	18	75	Medio	4	3	3	3	4	3	20	83	Alto	4	1	3	3	3	2	16	67	Medio	
7	3	3	3	3	4	3	19	79	Alto	4	3	4	3	3	3	20	83	Alto	4	3	3	2	4	4	20	83	Alto	3	3	3	3	3	2	17	71	Medio	
8	4	3	3	3	4	3	20	83	Alto	3	4	4	3	3	3	20	83	Alto	4	3	3	4	4	4	22	92	Alto	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	
9	4	4	3	3	4	3	21	88	Alto	3	4	2	3	4	3	19	79	Alto	4	3	4	3	4	4	22	92	Alto	2	3	3	4	1	3	16	67	Medio	
10	3	4	4	4	4	3	22	92	Alto	3	3	3	3	3	4	19	79	Alto	4	4	3	3	4	3	21	88	Alto	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	
11	4	4	3	3	4	3	21	88	Alto	4	4	2	3	1	3	17	71	Medio	4	4	3	4	4	4	23	96	Alto	2	2	3	3	2	2	14	58	Medio	
12	4	4	3	3	4	3	21	88	Alto	4	4	3	4	3	3	21	88	Alto	4	4	3	4	4	4	23	96	Alto	3	4	3	4	2	2	18	75	Medio	
13	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	1	4	3	3	19	79	Alto	4	4	4	3	4	3	22	92	Alto	3	2	3	3	3	3	17	71	Medio	
14	3	3	3	4	3	4	20	83	Alto	3	4	3	3	3	3	19	79	Alto	3	3	3	2	3	3	17	71	Medio	3	3	3	3	2	1	15	63	Medio	
15	3	3	4	4	4	4	22	92	Alto	3	4	3	3	3	3	19	79	Alto	4	4	4	4	4	4	23	96	Alto	3	3	4	4	4	4	22	92	Alto	
16	4	3	3	3	4	4	21	88	Alto	4	4	3	3	4	4	22	92	Alto	3	3	3	3	4	3	19	79	Alto	2	3	3	3	1	3	15	63	Medio	
17	4	4	4	3	4	3	22	92	Alto	3	4	3	3	4	4	21	88	Alto	4	3	3	2	4	2	18	75	Medio	3	1	3	3	2	2	14	58	Medio	
18	3	4	4	3	4	4	22	92	Alto	4	4	4	4	3	3	22	92	Alto	4	2	3	3	3	4	19	79	Alto	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	
19	4	3	3	4	4	3	21	88	Alto	3	4	3	4	3	2	19	79	Alto	4	4	3	3	4	3	21	88	Alto	4	2	4	3	4	3	20	83	Alto	
20	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	3	3	3	21	88	Alto	4	4	4	3	4	4	23	96	Alto	3	2	2	3	2	3	15	63	Medio	
21	3	2	4	4	4	4	21	88	Alto	4	3	2	2	3	1	15	63	Medio	3	4	2	1	4	2	16	67	Medio	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	
22	3	4	3	2	4	4	20	83	Alto	4	4	3	3	4	3	21	88	Alto	4	3	4	4	4	4	23	96	Alto	4	2	3	3	2	2	16	67	Medio	
23	3	3	3	4	4	4	21	88	Alto	4	4	4	4	4	4	20	83	Alto	4	4	2	2	4	4	20	83	Alto	4	3	3	4	2	2	18	75	Medio	
24	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	2	3	1	15	63	Medio	4	3	2	1	4	3	17	71	Medio	3	2	3	3	3	3	17	71	Medio	
25	4	3	3	4	4	4	22	92	Alto	4	4	4	4	4	3	23	96	Alto	4	4	4	3	4	4	23	96	Alto	4	3	4	4	4	4	22	92	Alto	
26	4	3	2	4	4	3	20	83	Alto	3	4	4	4	4	3	22	92	Alto	4	4	4	2	4	4	22	92	Alto	4	2	3	3	2	2	16	67	Medio	
27	3	4	4	4	4	4	23	96	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	
28	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	
29	4	1	3	2	4	4	18	75	Medio	4	4	3	3	3	1	18	75	Medio	3	2	1	1	4	3	14	58	Medio	3	3	3	2	3	2	16	67	Medio	
30	3	3	2	3	3	3	17	71	Medio	3	3	3	3	3	2	17	71	Medio	3	3	3	3	4	3	19	79	Alto	3	3	2	2	2	3	15	63	Medio	
31	3	4	4	4	4	4	23	96	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	
32	4	4	4	3	4	4	23	96	Alto	4	4	4	4	4	3	23	96	Alto	4	4	2	2	4	4	20	83	Alto	3	2	3	3	4	3	18	75	Medio	
33	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	3	4	4	3	3	21	88	Alto	
34	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	3	3	4	4	22	92	Alto	4	2	2	2	3	3	16	67	Medio	
35	3	3	4	3	4	4	21	88	Alto	4	4	3	4	4	4	23	96	Alto	4	4	2	3	4	4	21	88	Alto	2	2	3	3	3	3	16	67	Medio	
36	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	4	3	3	2	2	17	71	Medio	3	3	3	2	3	2	16	67	Medio	3	2	2	2	3	2	14	58	Medio	
37	4	4	3	3	3	4	21	88	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	3	3	4	2	21	88	Alto	
38	4	4	3	3	3	4	21	88	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	3	3	3	4	21	88	Alto	
39	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	3	3	4	22	92	Alto	4	3	4	3	4	4	22	92	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	
40	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	2	3	3	2	2	16	67	Medio	
41	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	1	3	3	2	1	14	58	Medio	
42	4	3	3	4	3	4	21	88	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	
43	4	4	4	3	4	4	23	96	Alto	4	3	2	3	3	1	16	67	Medio	4	4	1	2	2	4	17	71	Medio	2	2	1	2	3	2	12	50	Bajo	
44	4	3	3	3	4	3	20	83	Alto	4	4	4	4	4	3	23	96	Alto	4	3	2	3	4	4	20	83	Alto	3	2	3	3	3	3	16	67	Medio	
45	3	2	2	3	3	4	17	71	Medio	3	4	3	3	3	3	19	79	Alto	4	3	4	3	4	4	22	92	Alto	3	2	3	3	3	3	17	71	Medio	
46	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	3	3	3	18	75	Medio	3	3	3	3	2	3	17	71	Medio	
47	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	3	4	4	4	23	96	Alto	
48	3	2	2	2	2	13	54	Medio	2	2	2	2	2	2	13	54	Medio	3	3	2	3	2	3	16	67	Medio	3	3	3	3	2	2	17	71	Medio		
49	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	4	4	4	4	4	4	24	100	Alto	
50	4	4	4	3	4	3	22	92	Alto	4	4	4																									

Anexo 7: Cuestionario De Gobierno Digital

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el GOBIERNO DIGITAL en la dependencia donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicará en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	Respuesta			
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
DIMENSIÓN 1: Gestión del Cambio					
1	Los cambios digitales que se da en la institución son sostenibles en el tiempo.				
2	Se realizan acciones para gestionar el cambio digital en el personal.				
3	Se perciben acciones que logran el cambio digital en toda la institución.				
4	Se puede notar el cambio digital en la cultura organizacional.				
5	Existe resistencia al cambio digital por parte del personal.				
6	Se evidencia el compromiso del titular de la institución con respecto a los cambios digitales.				
7	El equipo de gestión está comprometido en cuanto a los cambios digitales en la institución.				
DIMENSIÓN 2: Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas.					
8	Los cambios digitales contribuyen a cumplir las metas en la institución.				

9	Se pueden cumplir los objetivos en la institución gracias a los cambios digitales.				
10	Los cambios digitales ayudan al ahorro y reducción de costos.				
11	Son aceptables los riesgos tener cambios digitales.				
12	La digitalización contribuye a tener información de alta calidad.				
13	La información obtenida de la digitalización puede servir para la oportuna toma de decisiones.				
14	Los cambios digitales mejoran la productividad del personal.				
15	La digitalización satisface mis necesidades en la institución.				
DIMENSIÓN 3: Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales.					
16	Los cambios digitales satisfacen las necesidades de los usuarios externos.				
17	Los cambios digitales resuelven mis problemas.				
18	La digitalización la institución ha tenido mejorías en el tiempo.				
19	Existe mejorías en cuanto a costos de los servicios con la digitalización la institución.				
20	La digitalización de la institución ha mejorado mis experiencias.				
21	Hay mejor accesibilidad gracias a la digitalización la institución.				
DIMENSIÓN 4: Digitalizar servicios					
22	La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización.				

23	Se satisfacen necesidades reales del usuario con la plataforma tecnológica				
24	Las plataformas digitales de la Institución logran interactuar entre ellas (interfaces).				
25	Las plataformas digitales de la Institución manejan un lenguaje sencillo y entendible.				
26	La institución presta servicios por medio de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).				
27	Existe adaptación de los servicios ofertados para su acceso a través de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).				
DIMENSIÓN 5: Seguridad en la información.					
28	Los servicios digitales preservan la confidencialidad de la información.				
29	La digitalización de los servicios logra la disponibilidad de datos desde cualquier lugar del país.				
30	Los servicios digitales garantizan la integridad de los datos e información almacenada.				
DIMENSIÓN 6: Competencias digitales necesarias en los colaboradores.					
31	La Institución capacita continuamente en la tecnología digital implementada.				
32	Existe la necesidad de capacitación en el personal.				
33	El personal reúne las competencias para usar los servicios digitales.				

DIMENSIÓN 7: Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes

34	La infraestructura tecnológica de la institución es flexible, (resiste cambios, modificaciones o aumentos de capacidad).				
35	La infraestructura tecnológica no pierde la calidad a pesar de constantes cambios.				
36	Se puede compartir datos e intercambiar información en otras plataformas con esta infraestructura tecnológica.				

Anexo 8: Ficha técnica del Cuestionario de Gobierno Digital

1. **Nombre:** Cuestionario de Gobierno Digital
2. **Autor:** Mg. Noemí Mirelly Calle Silva
3. **Objetivo:** El objetivo es identificar y medir la Implementación de la Variable Gobierno Digital en el Hospital de Alta complejidad de EsSalud – Trujillo.
4. **Normas:**
 - La población es homogénea en cuanto a sus características para poder responder a los Items.
 - La encuesta es enviada vía digital, para ser contestada por el Colaborador.
 - Durante la aplicación el investigador esta disponible para resolver las dudas de los sujetos participantes.
5. **Usuarios (muestra):** 245 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad - Essalud
6. **Unidad de análisis:** Colaboradores
7. **Modo de aplicación:** La encuesta es auto-aplicativa, digital.

Este instrumento de evaluación está estructurado 36 ítems correspondiendo 7 para la dimensión **Gestion del Cambio**, 8 ítems respecto a la dimension **Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas**, 6 ítems para la dimensión **Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales**, 6 para la dimensión **Digitalizar servicios**, 3 para la dimensión **Seguridad en la información**, 3 para la dimensión **Competencias digitales necesarias en los colaboradores** y finalmente 3 ítems relacionados a la dimensión **Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes**.

8. **Codificación de ítems:** Todos los ítems son Positivos

Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4

9. **Estructura:**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Gestión del Cambio	Sostenibles en el tiempo.	GC1				
	Acciones para gestionar el cambio en colaborares	GC2				
	Acciones para gestionar el cambio en la organización.	GC3				
	Acciones para gestionar el cambio en su cultura organizacional.	GC4				
	Eliminar la resistencia o barreras	GC5				

	Asegurar el compromiso de El Titular y El equipo de gestión.	GC6				
		GC7				
Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas.	Cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos institucionales.	BE1				
		BE2				
	Generación de ahorro y reducción de costos.	BE3				
	Mantenimiento de los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable.	BE4				
	Disponibilidad de información de alta calidad para la toma de decisiones.	BE5				
		BE6				
	Mejora de la productividad.	BE7				
Satisfacción de las necesidades o resolución de los problemas de las partes interesadas.	BE8					
Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales	Satisfacer necesidades del usuario externo.	EP1				
	Satisfacer demandas reales.	EP2				
	Mejorías evidentes en tiempo.	EP3				
	Mejorías evidentes en costo.	EP4				
	Mejorías evidentes en experiencia	EP5				
	Mejorías evidentes en accesibilidad	EP6				
Digitalizar servicios	Actualización de la plataforma tecnológica	DG1				
	Identificación de necesidades reales.	DG2				
	Diseño de interfaces	DG3				
	Lenguaje sencillo	DG4				
	Diseño de estrategias de omnicanalidad	DG5				
	Adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales.	DG6				
Seguridad en la información.	Preservar la confidencialidad.	SI1				
	Disponibilidad de Datos.	SI2				
	Garantizar la integridad de los datos e información.	SI3				
Competencias digitales necesarias en los colaboradores.	Capacitación continua de dichas tecnologías.	CD1				
		CD2				
		CD3				
Capacidades de la infraestructura	Flexibilidad.	CI1				
	Escalabilidad.	CI2				

tecnológica suficientes	Interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos.	CI3				
----------------------------	--	-----	--	--	--	--

10. Validación de constructo: Del cuestionario Gobierno Digital.

Tabla 14

Índices correlacionales ítem total respecto a "Cuestionario Gobierno Digital"

Códigos	Ítems	Índice correlacional (r)
GC1	Los cambios digitales que se da en la institución son sostenibles en el tiempo.	0.344
GC2	Se realizan acciones para gestionar el cambio digital en el personal.	0.365
GC3	Se perciben acciones que logran el cambio digital en toda la institución.	,467*
GC4	Se puede notar el cambio digital en la cultura organizacional.	,491*
GC5	Existe resistencia al cambio digital por parte del personal.	0.052
GC6	Se evidencia el compromiso del titular de la institución con respecto a los cambios digitales.	0.433
GC7	El equipo de gestión está comprometido en cuanto a los cambios digitales en la institución.	0.250
BE1	Los cambios digitales contribuyen a cumplir las metas en la institución.	,824**
BE2	Se pueden cumplir los objetivos en la institución gracias a los cambios digitales.	,779**
BE3	Los cambios digitales ayudan al ahorro y reducción de costos.	,806**
BE4	Son aceptables los riesgos de tener cambios digitales.	,871**
BE5	73. La digitalización contribuye a tener información de alta calidad.	,868**
BE6	La información obtenida de la digitalización puede servir para la oportuna toma de decisiones.	,847**
BE7	Los cambios digitales mejoran la productividad del personal.	,900**
BE8	La digitalización satisface mis necesidades en la institución.	,873**
EP1	La atención por parte del especialista competente con respecto al tratamiento de sus documentos se genera dentro de los plazos establecidos.	,922**
EP2	Los cambios digitales resuelven mis problemas.	,887**
EP3	La digitalización la institución ha tenido mejorías en el tiempo	,911**
EP4	Existe mejorías en cuanto a costos de los servicios con la digitalización la institución.	,609**
EP5	La digitalización de la institución ha mejorado mis experiencias.	,926**
EP6	Hay mejor accesibilidad gracias a la digitalización la institución.	,932**
DG1	La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización.	,956**
DG2	Se satisface necesidades reales del usuario con la plataforma tecnológica	,951**
DG3	Las plataformas digitales de la Institución logran interactuar entre ellas (interfaces).	,955**
DG4	Las plataformas digitales de la Institución manejan un lenguaje sencillo y entendible.	,815**
DG5	La institución presta servicios por medio de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).	,965**
DG6	Existe adaptación de los servicios ofertados para su acceso a través de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).	,914**
SI1	Los servicios digitales preservan la confidencialidad de la información.	,877**
SI2	La digitalización de los servicios logra la disponibilidad de datos desde cualquier lugar del país.	,803**

SI3	Los servicios digitales garantizan la integridad de los datos e información almacenada.	,841**
CD1	La Institución capacita continuamente en la tecnología digital implementada.	,725**
CD2	Existe la necesidad de capacitación en el personal.	,708**
CD3	El personal reúne las competencias para usar los servicios digitales.	,741**
CI1	La infraestructura tecnológica de la institución es flexible, (resiste cambios, modificaciones o aumentos de capacidad).	,950**
CI2	La infraestructura tecnológica no pierde la calidad a pesar de constantes cambios.	,963**
CI3	Se puede compartir datos e intercambiar información en otras plataformas con esta infraestructura tecnológica.	,904**

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los valores de los coeficientes de correlación Ítem-Total, visto en la tabla 14, los 36 ítems que evalúan Gobierno Digital son válidos al demostrar que si existe una relación por ser mayores de 0.05 y 0.01.y contener valores significativos con valor $r > 300$.

11. Confiabilidad de la escala de Gobierno Digital.

Tabla 15

Coefficiente de correlación corregido ítem total de la escala de Gobierno Digital.

Códigos	Dimensión / Ítems	Índice correlacional (r)
	Gestión del Cambio	
GC1	Los cambios digitales que se da en la institución son sostenibles en el tiempo.	,328
GC2	Se realizan acciones para gestionar el cambio digital en el personal.	,297
GC3	Se perciben acciones que logran el cambio digital en toda la institución.	,458
GC4	Se puede notar el cambio digital en la cultura organizacional.	,422
GC5	Existe resistencia al cambio digital por parte del personal.	,052
GC6	Se evidencia el compromiso del titular de la institución con respecto a los cambios digitales.	,427
GC7	El equipo de gestión está comprometido en cuanto a los cambios digitales en la institución.	,254
	Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas	
BE1	Los cambios digitales contribuyen a cumplir las metas en la institución.	,651
BE2	Se pueden cumplir los objetivos en la institución gracias a los cambios digitales.	,572
BE3	Los cambios digitales ayudan al ahorro y reducción de costos.	,779
BE4	Son aceptables los riesgos de tener cambios digitales.	,872
BE5	La digitalización contribuye a tener información de alta calidad.	,793
BE6	La información obtenida de la digitalización puede servir para la oportuna toma de decisiones.	,698
BE7	Los cambios digitales mejoran la productividad del personal.	,863
BE8	La digitalización satisface mis necesidades en la institución.	,927
	Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales	
EP1	La atención por parte del especialista competente con respecto al tratamiento de sus documentos se genera dentro de los plazos establecidos.	,916

EP2	Los cambios digitales resuelven mis problemas.	,880
EP3	La digitalización la institución ha tenido mejorías en el tiempo	,826
EP4	Existe mejorías en cuanto a costos de los servicios con la digitalización la institución.	,471
EP5	La digitalización de la institución ha mejorado mis experiencias.	,815
EP6	Hay mejor accesibilidad gracias a la digitalización la institución.	,877
	Digitalizar servicios	
DG1	La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización.	,900
DG2	Se satisface necesidades reales del usuario con la plataforma tecnológica	,900
DG3	Las plataformas digitales de la Institución logran interactuar entre ellas (interfaces).	,919
DG4	Las plataformas digitales de la Institución manejan un lenguaje sencillo y entendible.	,775
DG5	La institución presta servicios por medio de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).	,835
DG6	Existe adaptación de los servicios ofertados para su acceso a través de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).	,724
	Seguridad en la información	
SI1	Los servicios digitales preservan la confidencialidad de la información.	,766
SI2	La digitalización de los servicios logra la disponibilidad de datos desde cualquier lugar del país.	,626
SI3	Los servicios digitales garantizan la integridad de los datos e información almacenada.	,728
	Competencias digitales necesarias en los colaboradores.	
CD1	La Institución capacita continuamente en la tecnología digital implementada.	,671
CD2	Existe la necesidad de capacitación en el personal.	,580
CD3	El personal reúne las competencias para usar los servicios digitales.	,558
	Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes	
CI1	La infraestructura tecnológica de la institución es flexible, (resiste cambios, modificaciones o aumentos de capacidad).	,724
CI2	La infraestructura tecnológica no pierde la calidad a pesar de constantes cambios.	,770
CI3	Se puede compartir datos e intercambiar información en otras plataformas con esta infraestructura tecnológica.	,861

En la tabla 15 se presentan los valores de coeficientes de correlación corregido ítem total de los 36 ítems que conforman la escala de Gobierno Digital verificando que los valores $r > 0.300$. Donde tenemos 3 ítems menores, siendo la GC2, GC5 y GC7, procediendo a la reestructuración de las preguntas por ser necesarias para la recolección de datos de la Tesis.

Tabla 16

Coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión de la variable Gobierno Digital.

Códigos	Dimensión / Ítems	Índice correlacional (r)
	Gestión del Cambio	
GC1	Los cambios digitales que se da en la institución son sostenibles en el tiempo.	,972
GC2	Se realizan acciones para gestionar el cambio digital en el personal.	,972
GC3	Se perciben acciones que logran el cambio digital en toda la institución.	,971

GC4	Se puede notar el cambio digital en la cultura organizacional.	,972
GC5	Existe resistencia al cambio digital por parte del personal.	,973
GC6	Se evidencia el compromiso del titular de la institución con respecto a los cambios digitales.	,971
GC7	El equipo de gestión está comprometido en cuanto a los cambios digitales en la institución.	,972
	Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas	
BE1	Los cambios digitales contribuyen a cumplir las metas en la institución.	,971
BE2	Se pueden cumplir los objetivos en la institución gracias a los cambios digitales.	,971
BE3	Los cambios digitales ayudan al ahorro y reducción de costos.	,970
BE4	Son aceptables los riesgos de tener cambios digitales.	,969
BE5	La digitalización contribuye a tener información de alta calidad.	,970
BE6	La información obtenida de la digitalización puede servir para la oportuna toma de decisiones.	,970
BE7	Los cambios digitales mejoran la productividad del personal.	,969
BE8	La digitalización satisface mis necesidades en la institución.	,969
	Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales	
EP1	La atención por parte del especialista competente con respecto al tratamiento de sus documentos se genera dentro de los plazos establecidos.	,969
EP2	Los cambios digitales resuelven mis problemas.	,969
EP3	La digitalización la institución ha tenido mejorías en el tiempo	,970
EP4	Existe mejorías en cuanto a costos de los servicios con la digitalización la institución.	,971
EP5	La digitalización de la institución ha mejorado mis experiencias.	,970
EP6	Hay mejor accesibilidad gracias a la digitalización la institución.	,969
	Digitalizar servicios	
DG1	La plataforma tecnológica de la institución se encuentra en constante actualización.	,969
DG2	Se satisface necesidades reales del usuario con la plataforma tecnológica	,969
DG3	Las plataformas digitales de la Institución logran interactuar entre ellas (interfaces).	,969
DG4	Las plataformas digitales de la Institución manejan un lenguaje sencillo y entendible.	,970
DG5	La institución presta servicios por medio de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).	,970
DG6	Existe adaptación de los servicios ofertados para su acceso a través de múltiples canales (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc).	,970
	Seguridad en la información	
SI1	Los servicios digitales preservan la confidencialidad de la información.	,970
SI2	La digitalización de los servicios logra la disponibilidad de datos desde cualquier lugar del país.	,971
SI3	Los servicios digitales garantizan la integridad de los datos e información almacenada.	,970
	Competencias digitales necesarias en los colaboradores.	
CD1	La Institución capacita continuamente en la tecnología digital implementada.	,970
CD2	Existe la necesidad de capacitación en el personal.	,971
CD3	El personal reúne las competencias para usar los servicios digitales.	,971
	Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes	
C11	La infraestructura tecnológica de la institución es flexible, (resiste cambios, modificaciones o aumentos de capacidad).	,970

CI2	La infraestructura tecnológica no pierde la calidad a pesar de constantes cambios.	,970
CI3	Se puede compartir datos e intercambiar información en otras plataformas con esta infraestructura tecnológica.	,970
	Alpha de Cronbach del instrumento	,971

En la tabla 16 se presentan los valores de coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión de la variable Gobierno Digital donde los 36 ítems que conforman la escala de Gobierno Digital obtienen un puntaje Total de ,971 indicando un alto índice de confiabilidad.

12. Escalas diagnósticas

Variable Independiente: Gobierno Digital (mínimo 36 – máximo 144)

ALTO	108-144	> 75%
MEDIO	72-108	>50%
BAJO	36 - 72	<51%

Dimensión Gestion del Cambio (mínimo 7 – máximo 28)

ALTO	21-28	> 75%
MEDIO	14-21	>50%
BAJO	7 - 14	<51%

Dimensión Beneficios para la entidad basado en inversiones tecnológicas (mínimo 8 – máximo 32)

ALTO	24-32	> 75%
MEDIO	16-24	>50%
BAJO	8 - 16	<51%

Dimensión Experiencia plena y satisfactoria del ciudadano con los servicios digitales (mínimo 6 – máximo 24)

ALTO	18-24	> 75%
MEDIO	12-18	>50%
BAJO	6 - 12	<51%

Dimensión Digitalizar servicios (mínimo 6 – máximo 24)

ALTO	18-24	> 75%
------	-------	-------

MEDIO	12-18	>50%
BAJO	6 - 12	<51%

Dimensión Seguridad en la información (mínimo 3 – máximo 12)

ALTO	9 - 12	> 75%
MEDIO	6 - 9	>50%
BAJO	3 - 6	<51%

Dimensión Competencias digitales necesarias en los colaboradores (mínimo 3 – máximo 12)

ALTO	9 - 12	> 75%
MEDIO	6 - 9	>50%
BAJO	3 - 6	<51%

Dimensión Capacidades de la infraestructura tecnológica suficientes (mínimo 3 – máximo 12)

ALTO	9 - 12	> 75%
MEDIO	6 - 9	>50%
BAJO	3 - 6	<51%

Anexo 9: Cuestionario De Desempeño Laboral

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicará en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	Respuestas			
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
DIMENSIÓN 1: Eficacia laboral					
1	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos de la institución.				
2	Existe un espíritu de trabajo eficaz en mi área de trabajo.				
3	Todo el personal de mi área está comprometido con su trabajo.				
4	Contamos con la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Realizamos el trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Nuestro equipo de trabajo es efectivo.				
DIMENSIÓN 2: Eficiencia laboral					
7	La productividad es buena en mi equipo de trabajo.				
8	Nuestro trabajo es un desafío interesante para la realización personal.				
9	La competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.				

10	Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias.				
11	Se promueve el liderazgo en el equipo.				
12	Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.				
DIMENSIÓN 3: Calidad laboral.					
13	Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas.				
14	Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo.				
15	Los acuerdos de mis superiores permiten tener una mejor atención en mi trabajo.				
16	Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo.				
17	Estoy satisfecho con la labor que realizo.				
18	Estoy satisfecho con el respeto que el jefe inmediato me brinda.				
DIMENSIÓN 4: Economía laboral					
19	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.				
20	La adecuada distribución económica de la institución ha permitido nuevos proyectos.				
21	Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.				
22	Los recursos que utilizo diariamente me permiten trabajar mejor.				
23	Mi trabajo es adecuadamente remunerado.				
24	El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.				

Anexo 10: Ficha técnica del Cuestionario de Desempeño Laboral

13. **Nombre:** Cuestionario de Desempeño laboral
14. **Autor:** Mg. Noemí Mirelly Calle Silva
15. **Objetivo:** El objetivo es identificar y medir el desempeño laboral en el Hospital de Alta complejidad de EsSalud – Trujillo.
16. **Normas:**
- La población es homogénea en cuanto a sus características para poder responder a los Items.
 - La encuesta es enviada vía digital, para ser contestada por el Colaborador.
 - Durante la aplicación el investigador está disponible para resolver las dudas de los sujetos participantes.
17. **Usuarios (muestra):** 245 Colaboradores del Hospital de Alta complejidad - Essalud
18. **Unidad de análisis:** Colaboradores
19. **Modo de aplicación:** La encuesta es auto-aplicativa, digital.
- Este instrumento de evaluación está estructurado 24 ítems correspondiendo 6 para la dimensión **Eficacia laboral**, 6 ítems respecto a la dimensión **Eficiencia Laboral**, 6 ítems para la dimensión **Calidad laboral**, y finalmente 6 ítems relacionados a la dimensión **Economía Laboral**.

20. **Codificación de ítems:** Todos los ítems son Positivos

Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4

21. **Estructura:**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			
			Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Eficacia Laboral	Logro de objetivos.	EL1 EL2				
	Acciones para gestionar el cambio en colaborares	EL3 EL4				
	Actitudes	EL5 EL6				
Eficiencia laboral.	Productividad	EF1 EF2				
	Competencia	EF3 EF4				
	Liderazgo	EF5 EF6				
Calidad laboral	Responsabilidad	CL1 CL2				
	Satisfacer demandas reales.	CL3 CL4				

	Atención	CL5 CL6				
Economía laboral	Distribución	EC1 EC2				
	Identificación de necesidades reales.	EC3 EC4				
	Recursos	EC5 EC6				

22. Validación de constructo: Del cuestionario Desempeño Laboral.

Tabla 14

Índices correlacionales ítem total respecto a “Cuestionario Gobierno Digital”

Códigos	Ítems	Índice correlacional (r)
EL1	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos de la institución.	,570**
EL2	Existe un espíritu de trabajo eficaz en mi área de trabajo.	,851**
EL3	Todo el personal de mi área está comprometido con su trabajo.	,909**
EL4	Contamos con la actitud para innovar ideas de trabajo.	,894**
EL5	Realizamos el trabajo con efectividad y compromiso.	,846**
EL6	Nuestro equipo de trabajo es efectivo.	,819**
EF1	La productividad es buena en mi equipo de trabajo.	,789**
EF2	Nuestro trabajo es un desafío interesante para la realización personal..	,798**
EF3	La competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.	,921**
EF4	Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias.	,943**
EF5	Se promueve el liderazgo en el equipo.	,827**
EF6	Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.	,772**
CL1	Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas.	,523*
CL2	Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo.	,785**
CL3	Los acuerdos de mis superiores permiten tener una mejor atención en mi trabajo	,864**
CL4	Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo.	,884**
CL5	Estoy satisfecho con la labor que realizo.	0,378
CL6	Estoy satisfecho con el respeto que el jefe inmediato me brinda.	,808**
EC1	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	,540*
EC2	La adecuada distribución económica de la institución ha permitido nuevos proyectos.	,805**
EC3	Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	,829**
EC4	Los recursos que utilizo diariamente me permiten trabajar mejor.	,892**
EC5	Mi trabajo es adecuadamente remunerado	,778**
EC6	. El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.	,840**

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los valores de los coeficientes de correlación Ítem-Total, visto en la tabla 14, los 24 ítems que evalúan Desempeño laboral son válidos al demostrar que si existe una relación por ser mayores de 0.05 y 0.01.y contener valores significativos con valor $r > 300$.

23. Confiabilidad de la escala de Gobierno Digital.

Tabla 15

Coefficiente de correlación corregido ítem total de la escala de Gobierno Digital.

Códigos	Dimensión / Ítems	Índice correlacional (r)
	Eficacia laboral	
EL1	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos de la institución.	0.347
EL2	Existe un espíritu de trabajo eficaz en mi área de trabajo.	0.477
EL3	Todo el personal de mi área está comprometido con su trabajo.	0.616
EL4	Contamos con la actitud para innovar ideas de trabajo.	0.800
EL5	Realizamos el trabajo con efectividad y compromiso.	0.574
EL6	Nuestro equipo de trabajo es efectivo.	0.671
	Eficiencia laboral	
EF1	La productividad es buena en mi equipo de trabajo.	0.708
EF2	Nuestro trabajo es un desafío interesante para la realización personal..	0.720
EF3	La competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.	0.836
EF4	Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias.	0.857
EF5	Se promueve el liderazgo en el equipo.	0.734
EF6	Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.	0.687
	Calidad laboral	
CL1	Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas.	0.664
CL2	Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo.	0.717
CL3	Los acuerdos de mis superiores permiten tener una mejor atención en mi trabajo	0.620
CL4	Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo.	0.671
CL5	Estoy satisfecho con la labor que realizo.	0.393
CL6	Estoy satisfecho con el respeto que el jefe inmediato me brinda.	0.676
	Economía laboral	
EC1	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	0.662
EC2	La adecuada distribución económica de la institución ha permitido nuevos proyectos.	0.429
EC3	Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	0.616
EC4	Los recursos que utilizo diariamente me permiten trabajar mejor.	0.685
EC5	Mi trabajo es adecuadamente remunerado	0.421
EC6	. El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.	0.411

En la tabla 15 se presentan los valores de coeficientes de correlación corregido ítem total de los 24 ítems que conforman la escala de Desempeño Laboral verificando que los valores $r > 0.300$.

Tabla 16
Coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión de la variable Gobierno Digital.

Códigos	Dimensión / Ítems	Índice correlacional (r)
	Eficacia laboral	
EL1	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos de la institución.	0.941
EL2	Existe un espíritu de trabajo eficaz en mi área de trabajo.	0.938
EL3	Todo el personal de mi área está comprometido con su trabajo.	0.937
EL4	Contamos con la actitud para innovar ideas de trabajo.	0.935
EL5	Realizamos el trabajo con efectividad y compromiso.	0.937
EL6	Nuestro equipo de trabajo es efectivo.	0.936
	Eficiencia laboral	
EF1	La productividad es buena en mi equipo de trabajo.	0.936
EF2	Nuestro trabajo es un desafío interesante para la realización personal..	0.936
EF3	La competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.	0.933
EF4	Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias.	0.934
EF5	Se promueve el liderazgo en el equipo.	0.935
EF6	Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.	0.936
	Calidad laboral	
CL1	Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas.	0.937

CL2	Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo.	0.936
CL3	Los acuerdos de mis superiores permiten tener una mejor atención en mi trabajo	0.937
CL4	Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo.	0.936
CL5	Estoy satisfecho con la labor que realizo.	0.939
CL6	Estoy satisfecho con el respeto que el jefe inmediato me brinda.	0.936
Economía laboral		
EC1	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	0.936
EC2	La adecuada distribución económica de la institución ha permitido nuevos proyectos.	0.939
EC3	Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	0.937
EC4	Los recursos que utilizo diariamente me permiten trabajar mejor.	0.936
EC5	Mi trabajo es adecuadamente remunerado	0.940
EC6	El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.	0.940
Alpha de Cronbach del Instrumento		0.939

En la tabla 16 se presentan los valores de coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión de la variable Desempeño Laboral donde los 24 ítems que conforman el cuestionario obtienen un puntaje Total de ,939 indicando un alto índice de confiabilidad.

24. Escalas diagnósticas

Variable Independiente: Desempeño Laboral (mínimo 24 – máximo 96)

ALTO	72-96	> 75%
MEDIO	48-72	>50%
BAJO	24 - 48	<51%

Dimensión Eficacia Laboral (mínimo 6 – máximo 24)

ALTO	18-24	> 75%
MEDIO	12-18	>50%
BAJO	6 - 12	<51%

Dimensión Eficiencia Laboral

ALTO	18-24	> 75%
MEDIO	12-18	>50%
BAJO	6 - 12	<51%

Dimensión Calidad Laboral

ALTO	18-24	> 75%
MEDIO	12-18	>50%

BAJO	6 - 12	<51%
------	--------	------

Dimensión Economía Laboral

ALTO	18-24	> 75%
MEDIO	12-18	>50%
BAJO	6 - 12	<51%