



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un
hospital público de Trujillo, 2022**

AUTORA:

Ponce Fernández, Mary Leny (orcid.org/0000-0002-8927-6948)

ASESORA:

Dra. Alvarado Leguía, Ángela Andrea (orcid.org/0000-0002-1070-0452)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A Dios por acompañarme y guiar mi camino dándome la fortaleza para superar los obstáculos a lo largo de mi vida.

A mis padres por su apoyo y sacrificios constante para formarnos y lograr ser lo que somos.

A mi hermana por ser mi aliciente para seguir adelante con este objetivo.

A mis hijos que son la razón que incita mi perseverancia, desde que Dios me regalo su presencia se convirtieron en mi fortaleza, mi inspiración y el motor de mi vida, todos mis esfuerzos son por ellos y para ellos.

Agradecimiento:

A Dios por darme la fuerza y capacidad para lograr mis propósitos.

A mis docentes, especialmente a mi asesora de tesis Mg. Angela Alvarado Leguía, por su apoyo y enseñanzas en todo este proceso brindándome útiles aportes y recomendaciones que permitieron la culminación de mi tesis.

A mi familia por su motivación y confianza en la culminación de esta maestría, mi agradecimiento especial a mis hijos por saber comprender y tolerar mis momentos de estrés,

A mis amigas Lorena, Cynthia y Aída que me acompañaron en este camino y fueron parte importante en este proceso.

Índice de contenidos

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1:	Escala tipo Likert	20
Tabla 2:	Categoría de fiabilidad del instrumento.....	22
Tabla 3:	Estadísticos de fiabilidad	22
Tabla 4:	Valores para interpretar la correlación según el RHO	25
Tabla 5:	El gobierno digital y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo.....	27
Tabla 6:	La capacidad tecnológica y el desempeño del desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.....	28
Tabla 7:	La efectividad de servicios y los objetivos y metas del desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.....	29
Tabla 8:	El capital humano y el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.....	30

Resumen

El objetivo de la presente investigación correspondió a determinar en qué medida el gobierno digital influye en la mejora del desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2021. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, la población estuvo conformada por servidores de un hospital público de Trujillo; y la muestra estuvo conformada por 59 servidores, la técnica aplicada fue la encuesta con el cuestionario como instrumento, se aplicó una prueba no paramétrica en el análisis inferencial, el cual, se constituye en una Rho de Spearman.

Resultados obtenidos fueron que: El gobierno digital se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los servidores de un hospital público de Trujillo, 2022; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.434 y un nivel de significancia de $p=0.017$; así mismo, según los datos obtenidos del instrumento se evidenció un nivel poco adecuado con 20.7% para el gobierno digital, así como, al desempeño laboral; por lo que se rechaza la hipótesis principal.

Palabras clave: Gobierno digital, desempeño laboral, servicios.

Abstract

The objective of the present investigation corresponded to determine to what extent the digital government influences the improvement of work performance in a public hospital in Trujillo, 2021. The investigation was carried out under a quantitative approach, non-experimental type, the population was made up of workers from a public hospital in Trujillo; and the sample consisted of 59 workers, the technique applied was the survey with the questionnaire as an instrument, a non-parametric test was applied in the referential analysis, which constitutes a Spearman's Rho.

Results obtained were that: The digital government is significantly related to job performance in workers of a public hospital in Trujillo, 2022; with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.434 and a significance level of $p=0.017$; Likewise, according to the data obtained from the instrument, an inadequate level was evidenced with 20.7% for digital government, as well as for job performance; Therefore, the main hypothesis is rejected.

Keywords: Digital government, job performance, services.

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital constituye el uso adecuado y estratégico de las tecnologías digitales en todas las entidades públicas y privadas de un Estado, esto con la finalidad de permitir que el gobierno sea más competitivo, eficiente y eficaz, lo cual, garantice la creación de un valor público, así como, lograr los objetivos planteados en la agenda pública global 2030 (Ríos, 2022). Por ello, se puede entender del gobierno digital, que este constituye una oportunidad para incrementar la capacidad de las instituciones a través del desempeño laboral generando valor que impacte en la mejora de la atención a los usuarios de los hospitales públicos de Trujillo, así como, generar mayor confianza hacia un Estado cada vez más cercano e inteligente, el cual, apuesta por el uso de las diferentes tecnologías de comunicación e información.

De esta manera, cabe resaltar la implementación del gobierno digital en el gobierno de España a través del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, quien a la fecha ya cuenta con su agenda pública al 2025, la misma que contiene 50 medidas, agrupadas en 10 ejes estratégicos, con los que, en los próximos años se busca impulsar el proceso de digitalización en todo el país. “Estrategias que se encuentran alineadas con las estrategias establecidas por la Unión Europea, para lo cual, se busca la colaboración tanto pública como privada, además de la participación total de los agentes sociales y económicos del país” (MINECO, 2018, p. 1). En Latinoamérica, existen 17 países que han mostrado preocupación por contar con un alto o muy alto grado de desarrollo del gobierno digital. “Y en los últimos dos años han evidenciado un progreso en la atención a través de servicios en línea, conectividad, alfabetización digital y promoción del acceso a las TIC”, (EGDI, 2020), documento publicado por la ONU. Donde, también se puede observar que “los líderes que han implementado estrategias nacionales de gobierno electrónico corresponden a: Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica y Uruguay” (ONU, 2020).

En Perú, la Presidencia del Consejo de ministros creó en el año 2017 la secretaria de Gobierno Digital, así como, el primer ente público encargado

de dirigir al Sistema Nacional de Transformación Digital, lo cual, permitió a sentar las bases que garanticen una vía o camino hacia la transición digital en el sector público en el gobierno del Perú. actualmente la SEGDI se encuentra trabajando en un sistema formal que permita medir el nivel de madurez del Gobierno digital en los distintos organismos públicos. En otras palabras, la Agenda Digital al Bicentenario, aprobada a finales del año 2020, ha recabado datos necesarios relacionados a estrategias, metas y acciones concretas a ser desarrolladas por el Estado peruano en materia digital, con el objetivo de garantizar la tecnología que promueva la capacidad, el desarrollo económico y social, así como la calidad de vida social (Comex Perú, 2020). En el año 2012 el MINSA y RENIEC dan inicio el Sistema de Registro de Nacimiento a través de la Web, dentro de los establecimientos de salud principalmente con atenciones maternas donde se generaba la necesidad de expedir de los Certificados de Nacimiento, iniciando así la RENIEC la entrega de los certificados digitales en entidades públicas promoviendo de esta manera el trámite administrativo y servicios online. Así mismo se inicia la implementación de los Portales de Transparencia en el Perú, dando inicio con ello a la suscripción de convenios de certificación digital en las diversas entidades públicas como: Ministerio Público, Ministerio del Interior, RENIEC, Banca y Seguros, SUNAT, SUNART, La Superintendencia que administra AFP, el MINEDU, el colegio de Notarios y municipalidades a nivel nacional

En el Gobierno Regional de La Libertad a través de la publicación de un documento denominado Plan de Gobierno Digital – PDG se impuso como meta dirigir el proceso de transformación digital en todo el sector salud, para lo cual, se estableció un enfoque estratégico, la situación actual, los objetivos y portafolio de proyectos de gobierno digital, los cuales, serán ejecutados en los periodos 2021 al 2023, lo cual, está basado en la estrategia implementada por la secretaría de Gobierno Digital, con lo cual, se busca generar una transformación en los procesos y servicios prestados por las diferentes redes de salud en La Libertad para mejorar la demanda y necesidad de la ciudadanía con la aplicación de las diferentes tecnologías digitales (GRLL, 2021).

En el Hospital público de Trujillo, a la actualidad se viene trabajando de una manera más responsable el tema de los procesos de digitalización en los trámites administrativos internos y de atención al público de conformidad con la visión y misión institucional y el Plan de Gobierno Digital del Estado peruano 2020 - 2022, sin embargo, aún existen brechas muy marcadas en razón de que actualmente se cuenta con equipos obsoletos y de poca capacidad, acceso internet limitado, falta de mantenimiento de equipos e infraestructura, entre otros; lo cual se ve reflejado por la misma falta presupuestaria que se viene atravesando, lo cual, ha generado un perjuicio en el servicio brindado que afecta no solo a los pacientes, si no, también el gasto administrativo y logístico, mismo, que no permite generar un contexto idóneo para el personal administrativo, hecho que aún no ha sido atendido por las autoridades recayendo sobre ellas las responsabilidades, considerando que el gobierno digital es un impulso importante en la gestión pública, puesto que las tendencias del trabajo público está enfocado a acrecentar la productividad y la calidad de servicio al usuario..

En razón a la información estudiada, se propuso el siguiente problema de investigación ¿En qué medida el gobierno digital influye en la mejora del desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022?

Con respecto a la justificación del presente estudio, ha sido elaborada tomándose en cuenta una justificación teórica, donde el gobierno digital y el desempeño laboral constituyen dos variables de gran importancia, sometidas a investigación, a fin de demostrar si con el gobierno digital se ha logrado alcanzar la eficiencia en el desempeño laboral en los hospitales públicos de la ciudad de Trujillo quienes diariamente hacen uso de los recursos del Estado para hacer funcionar una institución pública al servicio de la salud.

Por tal razón, se planteó una justificación práctica, ya que, es indispensable que los hospitales públicos implementen en su totalidad el gobierno digital, pues a la fecha no se ha tomado en consideración las estrategias más adecuadas para la realización de una labor eficiente y

responsable de parte del personal administrativo, sobre todo en esta época de pandemia en donde existe la necesidad de que todos los servidores tengan conocimientos en el uso de los medios tecnológicos como son las llamadas telefónicas, el WhatsApp u otro mecanismo de comunicación digital, todo ello, con el objetivo de cumplir con la normatividad vigente respecto a mantener el distanciamiento social.

La justificación metodológica, la cual se presentó a través de la aplicación de las diferentes técnicas de investigación, así como permitió la elaboración de nuevos instrumentos, los mismos que serán de utilidad para la recolección de información de acuerdos a nuevas dimensiones, lo que garantiza la obtención de un conocimiento más amplio a través del análisis y seguimiento de algunas etapas indispensables para dar solución a la problemática planteada de forma creíble y confiable.

Finalmente, la presente investigación será de utilidad para las futuras investigaciones vinculadas con el tema entre los cuales, se encontrarán futuros conocedores del área de gestión pública, docentes y estudiantes, los cuales, buscarán ampliar sus conocimientos en esta materia.

Para la presente investigación se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar en qué medida el gobierno digital influye en la mejora del desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.

Finalmente, como objetivos específicos se consideró: **OE1:** Determinar en qué medida influye la capacidad tecnológica en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022. **OE2:** Determinar en qué medida influye la efectividad de servicios en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022. **OE3:** Determinar en qué medida influye el capital humano en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.

La correspondiente hipótesis de investigación: **Ha:** El gobierno digital tiene una relación alta con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.

A continuación, se establecen las hipótesis específicas, las mismas, que corresponden a: **HE1**: La capacidad tecnológica tiene una relación moderada con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022. **HE2**: La efectividad de servicios tiene una relación moderada con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022. **HE3**: El capital humano tiene una relación moderada con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Según la investigación desarrollada de los trabajos elaborados en el ámbito internacional, se encontró a Cumana y Marval (2019) afirmo en su investigación, Sobre brindar un producto teórico respecto al beneficio adquirido por la utilización adecuada del gobierno electrónico en las diferentes funciones desarrolladas por los organismos públicos como los hospitales. Arribo a la conclusión de que, con un adecuado uso del gobierno electrónico en las diferentes instituciones públicas como los hospitales, se permite garantizar la accesibilidad a los servicios, el control de los recursos y la mejora en el desempeño laboral por lo que se pudo evidenciar una relación alta entre las variables.

De otro lado Alvarado y Garro (2019) señalan en su tesis de investigación, sobre el cual se busca investigar a través de la recolección de información bibliográfica la manera más adecuada para implementar el gobierno electrónico en el sector salud de Costa Rica y sus beneficios adquiridos. Arribo a la conclusión de que con una adecuada implementación del gobierno electrónico se permitió mejorar los servicios públicos en los diferentes hospitales de Costa Rica de manera eficaz y eficiente por lo que según los colaboradores existe una relación del 92.5% entre las variables de estudio.

Así mismo de acuerdo con Bieito (2018) refirió en su investigación, sobre el gobierno electrónico implementado a gran velocidad para el gobierno central, el mismo, que se aplicó de la misma manera a las demás instituciones públicas departamentales, investigación realizada en el periodo 2005 al 2018. Arribo a la conclusión de que en las instituciones públicas a nivel departamental no existe plan estratégico alguno que busque implementar el gobierno electrónico, ello en razón de la información brindada por los mismos servidores quienes consideran que en las variables estudiadas se presenta una relación negativa del 35%.

De la misma forma García, (2017) quien, en su tesis de grado, sobre un análisis al gobierno electrónico para una adecuada gestión de la salud se propuso como fin plantear un modelo de gobierno electrónico, a través de

una página web como mecanismo para la mejora e innovación del otorgamiento de un servicio como es la salud. Arribo a la conclusión que, con la adecuada implementación de un gobierno electrónico propuesto, es indispensables alcanzar la difusión de un servicio ofrecido en los diferentes Centros de Salud, lo cual se traduce en el 95.3% del desempeño laboral realizado por su personal médico y administrativo.

Siguiendo a Ghiglione (2017) propuso en su tesis doctoral sobre una indagación de las interrelaciones que se pudieron observar en la gestión de RR HH del personal del hospital general Durand de Buenos Aires con relación a seis subsistemas considerados clave como: la elección adecuada del personal, un plan adecuado de especialización, ausentismos, sanciones, capacitaciones e inclusive su rotación. Arribo a la conclusión sobre el área de RRHH constituye un activo de gran importancia para las instituciones públicas, lo cual, representa un factor clave que llevara a la institución hacia el éxito o el fracaso.

Finalmente, Esquivel y Víquez (2017) propusieron en su investigación sobre, busca analizar el proyecto de gobierno digital en Costa Rica, respecto de su implementación actual, para lo cual, buscó analizar la implicancia obtenida por la implementación del gobierno digital, además de sus parámetros utilizados en las diferentes instituciones públicas internacionales. Arribo a la conclusión de que no se ha podido observar un claro planteamiento sobre los lineamientos de implementación de las tecnologías de información en los diversos organismos del Estado de Costa Rica.

Con respecto a las investigaciones del ámbito nacional, se encontró a Calmett (2021) Refiere en su investigación, sobre la influencia generada por el gobierno electrónico para mejorar el desempeño laboral en la posta de Islay, para lo cual, se propuso estudiar si el gobierno electrónico ha influido en la mejora del desempeño laboral específicamente de la posta de Islay de Arequipa. Pudo concluir la existencia de una influencia positiva de parte del gobierno electrónico al desempeño laboral en la posta de Islay; la

cual, tiene como fuente básica a la accesibilidad de los servicios brindados para la población.

De otro lado, Rojas (2021) Planteó en su investigación, con relación al servicio brindado en los pacientes de una clínica de salud por medio de la digitalización de la salud, para lo cual, se propuso determinar la aptitud tomada por los pacientes frente a la información digital respecto de una diferencia tecnológica de comunicación. Arribo a la conclusión los hombres en un 22.5% y las mujeres en un 25.0% se oponen a la digitalización en los servicios de salud a través de los medios tecnológicos, donde las causas mayormente provienen por el mismo desconocimiento para su uso o falta de capacitación.

Así mismo, de acuerdo con Salazar (2021) propuso en su proyecto, respecto a una adecuada implementación del gobierno electrónico, respecto de los colaboradores administrativos en dos instituciones del estado, por lo que se propuso realizar una comparación del gobierno electrónico respecto de los colaboradores administrativos en dos instituciones del estado. Arribo a la conclusión de la existencia de diferencias marcadas entre el personal administrativo de dos instituciones distintas tales como: interacción, transacción y transformación.

De la misma forma Pillpe, (2020) quien, en su tesis de maestría propuso, obtener un nuevo conocimiento respecto a la correlación entre un Gobierno electrónico y la eficiencia laboral sobre los servidores en un policlínico de salud en Lima, 2020; por lo que se propuso verificar la existencia correlacional respecto del gobierno electrónico y eficiencia laboral de los servidores. Pudo concluir la existencia de una correlación alta y fuerte entre las dos variables.

De otro lado, Adrianzén (2019) quien, señala en su tesis de grado, un análisis respecto de la limitación sostenible para una adecuada implementación del programa del SIS, propuso responder que, la falta de tecnologías de información limita la sostenibilidad de la implementación del SIS como el proceso más adecuado para mejorar la gestión de la salud pública. Llegó a la conclusión de que la falta de implementación de las

tecnologías de información en un ente público retarda el sistema de atención de salud y, por tanto, es ineficiente, perjudicando a la población y en especial a los adultos y niños del sector.

Siguiendo a Simón (2018) señala en su tesis de grado, respecto del gobierno electrónico y la influencia generada en la gestión pública en un hospital público de Pasco, en el cual, se propuso determinar cuáles son los factores del gobierno electrónico que hayan influido en la gestión pública del hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco. Se pudo concluir la existencia de una influencia significativa entre las variables de estudio gobierno electrónico y gestión pública.

Con respecto a las investigaciones en el ámbito local, se encontró a Calle (2021) quien refirió en su investigación, sobre el gobierno digital y la influencia que pudiera generar sobre el desempeño laboral respecto a un hospital público de la ciudad de Trujillo, sobre el cual, se propuso identificar la influencia generada por el gobierno digital sobre el desempeño laboral. Llegó a la conclusión de que, en un 95,5% de las personas encuestadas coincidió en la existencia de una relación alta respecto a las variables que constituyeron materia de estudio, esto en razón de que el 75,9% de los colaboradores de EsSalud consideraron que el nivel de desempeño laboral en la entidad es alto.

Siguiendo a Salvador (2020) señala en su trabajo de investigación, la aplicación del gobierno digital con relación a la influencia en el desempeño laboral del personal del Hospital Belén de Trujillo, para lo cual, se propuso determinar la influencia que genera el gobierno digital en el desempeño laboral de la misma institución pública descrita, se arribó a la conclusión de que existe una influencia positiva alta en un 97.2% según los datos obtenidos de los instrumentos aplicados en los colaboradores del mismo Hospital en el cual se aplicó la presente investigación.

De otro lado, Chacón (2019) afirmó en su trabajo de investigación, mecanismos de medición para el desarrollo de la implementación del gobierno digital en los hospitales del Distrito de Trujillo, para lo cual, se propuso elaborar un mecanismo de medida a través del cual se podría

identificar el avance del gobierno electrónico. Arribo a la conclusión de que es viable la elaboración de un instrumento que permita realizar una medición sobre la escala progresiva de los objetivos estratégicos, con lo cual se permitirá una mayor eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores galenos.

Así mismo, Delgado (2018) planteó en su trabajo de investigación sobre, la modernización para la gestión pública y la influencia que esta genera en la atención medica en los hospitales públicos del Distrito de Trujillo, para lo cual, se propuso realizar un análisis sobre el aporte brindado por la gestión pública hacia la atención medica en los hospitales públicos del Distrito de Trujillo. Arribo a la conclusión de que, que el mayor aporte de la gestión pública al sector salud proviene de una política funcional, la cual, busca fomentar principios respecto de un buen gobierno corporativo.

De la misma forma Reynoso (2017) argumento en su proyecto sobre, un estudio respecto al gobierno electrónico con relación a la gestión de calidad a través del proceso adecuado de modernización de la posta de salud del Distrito de El Milagro, para lo cual, se propuso identificar el vínculo del gobierno electrónico con el proceso de modernización de una posta de salud en el Distrito del Milagro en la Región La Libertad, 2017. Se concluyo en la investigación la existencia de un vínculo positivo alto entre las variables consideradas para la investigación, esto con una Rho de Spearman 0,72.

Finalmente, La Rosa (2017) plantea en su trabajo de investigación, sobre un estudio del factor externo en el desempeño laboral en el Hospital Jerusalén del Distrito de La Esperanza, para lo cual, se propuso verificar la determinación de la relación de un factor externo respecto del desempeño laboral en el Hospital Jerusalén del Distrito de La Esperanza, todo ello, en el marco de la ejecución presupuestal asignada y la ejecución de compra institucional de calidad. Pudo concluir de la existencia de una significativa entre las variables de estudio con una Rho de Spearman 0,45.

Con respecto a las bases teóricas sobre el gobierno digital corresponden a: en primer lugar, se procede a definir que es el gobierno digital, el mismo que conforme a la doctrina actual y en un sentido amplio ha sido considerado como el uso adecuado de los diferentes medios tecnológicos en comunicación e información, todo ello, dentro del marco de la estrategia de modernización, la cual, permite generar un valor público. Se encuentra apoyado a través de un ecosistema digital de gobierno. A través del cual, se incluyó: actores de gobierno, organismos no gubernamentales, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y el acceso a la información, contenidos y servicios, a través de la interacción estatal. Para Frick (2018) el gobierno electrónico puede ser definido como un medio adecuado de uso tecnológico en las distintas instituciones gubernamentales y vinculadas a la administración la finalidad de brindar mejoras a la prestación e imagen proyectada.

Salvador (2016) ha señalado cuatro dimensiones en el proceso de implementación del gobierno electrónico señalado actualmente como gobierno digital las mismas que se constituyen en: i) externa: busca abarcar el uso de las TIC a través de una determinada prestación de servicio, como el de ofrecer la información, además de promocionar el vínculo entre los participantes y el usuario a determinada prestadora de servicios local; ii) promocional: destaca determinada actividad dirigida al incremento de la relación social por medio de la promoción del uso de las TIC de parte de los ciudadanos, mitigando las brechas digitales existentes entre las instituciones públicas y los representantes sociales; iii) interna: representa aquella a través de la cual se pueda resaltar la utilización de las TIC en la potencialización, implementación y mejora de su funcionamiento interno, lo cual, podrá reflejarse a través de la eficiencia y eficacia; y, iv) relacional: es la utilizada por las TIC para facilitar la interrelación entre las instituciones públicas locales con otras que pudieran ser públicas o privadas, con la salvedad de que exista una relación cercana y rutinaria (p. 201).

Ballesteros (2016), señala que, para la aplicación de un adecuado gobierno electrónico o digital es necesario desarrollar tres campos: los procesos, el cual, implica un cambio en la estrategia; las personas, las mismas que deberán ser innovadoras para buscar el cambio; y la tecnológica, contar con los mejores equipos tecnológicos y de datos.

Comex Perú (2021), señala que, aunque aún existe el reto de contar con los indicadores que garanticen medir la situación actual y futura, hoy en día, se realiza esfuerzos, los cuales, permiten medir el avance en la gobernanza digital, innovación digital, confianza digital y gestión del gobierno digital por medio de un servicio de interoperabilidad. El esfuerzo apunta a que los procesos de transformación digital en el Perú constituyen una realidad. De conformidad con los datos obtenidos a través de la PCM, en el periodo 2020 – 2021; ya que se cuenta con una cifra superior a 180 líderes de gobierno digital en todo el país. Así mismo, todos los Gobiernos regionales cuentan con su líder de gobierno digital, aunque solo un 36% de estos han establecido la transformación digital como un objetivo estratégico para su gestión.

La implementación del gobierno digital constituye un proceso evolutivo que comprende por lo menos cuatro fases: presencia, representada por la puesta en línea de las leyes, reglamentos y demás documentos; interacción, a través de cual se pone en práctica el primer contacto entre la entidad pública o el gobierno con el pueblo; transacción, a través de cual, se garantizara la complementación de los tramites presentados, como pagos o requerimientos; y, transformación, representada por el cambio de la relación entre gobernantes y gobernados.

Con respecto a las dimensiones de la variable gobierno digital se procede a definir los siguientes:

Capacidad tecnológica, el desarrollo de la capacidad tecnológica constituye el resultado de la interacción compleja de una estructura de incentivos de recurso humano disponible, el esfuerzo tecnológico realizado y la incidencia del factor institucional (Lugones y Gutti, 2017).

Efectividad de servicios, trata de una relación existente entre el resultado alcanzado por la institución en comparación con el resultado propuesto por la misma (Gómez, 2016).

Capital Humano, constituye el bien de mayor importancia para cualquier institución, ya que, con este término se hace referencia a la productividad de los servidores, la cual, depende de la experiencia laboral y de las comodidades brindadas en su centro de trabajo, en el cual, se incluye las facilidades tecnológicas, económicas y procedimentales (Cárdenas, 2021).

Para el fortalecimiento adecuado de la investigación respecto a la variable gobierno digital se vio la necesidad de estudiar diferentes teorías clásicas, las cuales, permitan un mayor entendimiento sobre la necesidad de implementar el gobierno digital en las diferentes instituciones públicas, como es el caso de un hospital público de Trujillo, para lo cual se consideró a la Teoría Burocrática de Max Weber: Teoría que ha sido elaborada por un sociólogo y economista en la cual se estableció que, la burocracia constituye la forma más adecuada de la institución, la cual, cuenta con una línea bien definida, además de contar con normas y reglamentos claros, los mismos que, deberán ser seguidos de manera estricta (Weber, 1864 – 1920). Lo cual, se ve reforzado con lo desarrollado por Álvaro y Jomaris (2011), quien afirmaron que, el gobierno digital constituye la capacidad del Estado y a la vez una voluntad para hacer uso del internet, así como, las diferentes tecnologías de comunicación e información, las mismas que serán puestas al servicio de sus actividades con el objetivo de otorgar un servicio ordenado y adecuado la ciudadanía y con ello satisfacer sus necesidades. La Carta Iberoamericana de Gobierno Digital (2007), dice que, los diferentes medios tecnológicos utilizados por el Estado y en general por la administración pública tienen por finalidad la optimización de la información además del mejorar el servicio ofrecido al ciudadano de una manera eficaz y eficiente.

El Gobierno Digital adquiere su legitimidad legal a través del Decreto Legislativo 1412, publicado el 18 de setiembre del año 2018, a través del Diario oficial “El Peruano”, el cual, tiene por objeto la implementación de un

marco de gobernanza sobre el gobierno digital en busca de una adecuada gestión sobre la identidad digital, arquitectura digital, servicio digital, entre otros, todo ello, para una adecuada modernización de los diferentes organismos públicos en su practicidad y claridad de los procesos, así como, la participación directa de la ciudadanía y su acceso eficiente y eficaz a los servicios brindados por el Estado, a través de los diferentes organismos descentralizados

El organismo rector del gobierno digital es la Presidencia del Consejo de Ministros, la cual, se encarga de dirigir por medio de la secretaría de gobierno digital, en la cual, está comprendido todo lo vinculado con las ciencias digitales, característica digital, intercambio de datos a través de diversos sistemas (interoperabilidad), prestación digital, información, y construcción digital. Este ente es el encargado de dictar procesos y normas, los cuales, regularan todo lo relacionado con el gobierno digital, de igual manera constituye una responsabilidad directa sobre su operación y adecuado funcionamiento.

Así mismo, el gobierno digital o electrónico constituye el uso adecuado de los diferentes dispositivos tecnológicos de comunicación, tales como las unidades de cómputo, internet, Smart phone, esto con la finalidad de generar un mejor servicio público a la ciudadanía dentro de una región o país. El gobierno digital ofrece nuevas y mejores oportunidades para el rápido y directo acceso ciudadano a las entidades públicas quienes buscan de alguna forma la adecuada provisión de un servicio gubernamental. Este término se encuentra directamente vinculado con la interacción digital entre las personas y su gobierno, entre gobiernos y otras instituciones gubernamentales, entre gobierno y ciudadanos, entre gobierno y empleados o empresas. Esta interacción sienta sus bases en que debe existir una comunicación directa entre los ciudadanos con su gobierno en todos sus niveles locales, regionales y nacional, con lo cual, se facilitara su participación directa en la gobernanza a través de los diferentes medios tecnológicos implementados.

Así también, con respecto al desempeño laboral se debe decir que, constituye una disciplina, la cual, es materia de estudio desde hace muchos años de manera especial desde el campo de la psicología organizacional (Aamodt, 2016). Por tal motivo, se puede definir al desempeño laboral como una acción o conducta elaborada por los servidores quienes contribuyen para alcanzar los logros y objetivos propuestos, conforme al éxito de la institución, el cual, constituye una meta de la gestión pública. Por ello, sus características, la mismas que corresponden al conocimiento, capacidades y habilidades los cuales se espera de los colaboradores al momento de realizar sus funciones laborales (Flores, 2018, 89).

Al hacer referencia al desempeño laboral, esto significa la intención de llevar una contabilidad sistemática y controlada de indicadores, los cuales, hacen visible el cumplimiento sobre las metas de la institución. En otras palabras, se busca medir la efectividad y la eficacia sobre una determinada gestión administrativa. El autor afirma que el desempeño laboral es la eficacia de los participantes en el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización, la que es necesaria para el buen funcionamiento de sus actividades, así como lograr trazados en la institución u organización. Asegura que un óptimo desempeño laboral es la solidez que más destaca en una organización. (Chiavenato, 2002).

Para fortalecer la investigación respecto a la variable desempeño laboral se consideró la Teoría de la Equidad de Klingner y Nabaladian (2002), donde explica la relación que existe entre la motivación y la capacidad para el desempeño laboral, y la relación entre satisfacción en el trabajo y su desempeño laboral; sosteniendo está relacionada a la percepción del servidor con respecto al trato que recibe. Esto se refleja para el autor en la lealtad, con una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, al igual que la buena comunicación entre el directivo y los subordinados. Estando constituida por dos aspectos: El rendimiento y La equiparación con otros. Así mismo se consideró la Teoría de Las Expectativa de Vroom (1964). Para el autor ésta teoría se centra en el ámbito de las

organizaciones, haciendo alusión especialmente a la motivación en el trabajo, para lo cual establece que la motivación humana depende de tres factores : i) La Expectativa, la cual radica en que de acuerdo a su esfuerzo, obtendrá su resultado; ii) Instrumentalidad, relacionado a la percepción que tendrá el trabajador del cumplimiento de su función la cual será parte indispensable para el funcionamiento toda la organización, siendo el objetivo un buen desempeño, lo que permitirá obtener los resultados esperados, deberá ser un trabajador que aporte valor a la organización; iii) Valencia, relacionada al valor que el trabajador asocia con el resultado (recompensa), quizá algunos valores las remuneración, otros las vacaciones, otros el reconocimiento, etc

En tanto a Con respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral se procede a definir los siguientes:

Desempeño, constituye la calidad del trabajo aportado por cada trabajador en su puesto laboral de manera diaria, y por determinado periodo de tiempo (Pereyra, 2018).

Objetivos y metas, constituyen los pasos o medos que buscan alcanzar un resultado o resultados dentro de una institución. Los objetivos y metas deberán ser medibles a fin de que sea posible poder evaluar su desempeño y poder tomar las mejores decisiones en las estrategias requeridas (Solano, 2019).

Procesos, constituyen la base de una institución. También se puede decir que un proceso representa una cadena de actividades que deberán ser realizados de manera repetitiva y que están enfocados en alcanzar un objetivo determinado (Sánchez, 2021).

Los indicadores deberán servir como ayuda a la gerencia a fin de establecer cuan efectiva y eficiente constituyen las funciones de los trabajadores en la realización de sus objetivos establecidos, lo que significa, el cumplimiento sobre la misión de la organización. Entonces, estos indicadores deben encontrarse incorporados hacía un sistema integral de medición del desempeño que ayude o haga factible un seguimiento

simultaneo y consistente en todas las áreas de operación de la institución, de igual forma que en el logro de los objetivos estratégicos.

Y con respecto al desempeño laboral se consideró la teoría de Equidad de Herzberg (1968) citado por Asch (2015), señala que, el desempeño laboral constituye una herramienta que se encarga de medir la percepción con el que cuentan los trabajadores como usuarios. Esta herramienta brinda la información sobre el desempeño y competencia individual; con el objetivo de identificar el área de mejora continua que incrementa su colaboración al desarrollo de objetivos de la institución. De igual forma, el desempeño laboral el rendimiento de cada uno de los trabajadores a la institución y su desenvolvimiento en la institución, es por ello, que se constituye de gran importancia de que cada institución busque medir el grado de eficacia y eficiencia de los trabajadores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación es básica, ya que busca obtener un conocimiento sobre la realidad o de un fenómeno de la naturaleza, a fin de contribuir a la sociedad y que esta responda de la manera más adecuada con la humanidad (Rodríguez, 2021, p. 01). Así también, Sampieri y Mendoza (2018), definió a la investigación tipo básica como un conjunto de procedimientos sistemáticos y empíricos aplicados al estudio de determinado fenómeno.

3.1.2 Diseño de investigación:

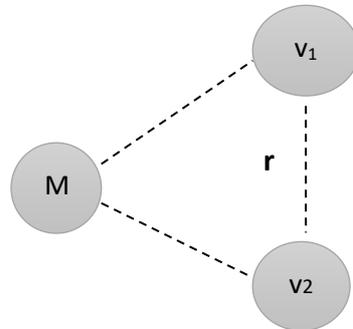
No Experimental: Es aquella realizada sin manipulación alguna de las variables sin una manipulación deliberada de las variables. En otras palabras, constituye una investigación sobre la cual se hace variar de una forma intencionada las variables independientes (Hernández Fernández y Baptista, 2018).

Correlacional; ya que, a través del presente trabajo de investigación se permitirá al investigador medir dos variables, siendo su finalidad realizar un estudio sobre el grado de correlación entre ellas (Rus, 2020). Afirmación que guarda relación con el presente trabajo, ya que en el mismo se busca medir la correlación de dos variables definidas de la manera más adecuada.

De enfoque cuantitativo; constituye aquella investigación que tiene como base el análisis cuantitativo e inferencia estadística con la finalidad de extrapolar el resultado de una muestra respecto de la población que es materia de estudio (Rus, 2021). Por tal razón se puede decir que, la investigación cuantitativa se diferencia de a cualitativa, pues realiza un análisis de volumen elevado de datos, así como, se centra en el estudio de datos cuantificables y medibles, las mismas que, adquirirán un significado determinado en el mismo instante que se haya buscado su

relación con otros a través de la correlación, regresión o contraste de hipótesis.

Donde:



M = Muestra

v₁ = Gobierno Digital

v₂ = Desempeño Laboral

r = Correlación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual

El Gobierno Digital constituye el uso adecuado y estratégico de las tecnologías digitales en todas las entidades públicas y privadas de un Estado, esto con el objetivo de permitir que el gobierno sea más competitivo, eficiente y eficaz, lo cual, garantice la creación de un valor público, así como, lograr los objetivos planteados en la agenda pública global 2030 (Ríos, 2017).

Definición operacional

Para la elaboración de la presente investigación se procederá a elaborar un cuestionario con el objeto de obtener información sobre la capacidad tecnológica, la efectividad de servicios y el capital humano,

los mismos que, serán necesarios para dar cumplimiento con los objetivos propuestos y de esta manera arribar a las conclusiones.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño laboral busca desarrollar la efectividad y éxito en una institución, por lo que se puede decir que constituye una acción o comportamiento relevante para el cumplimiento de los objetivos y metas, observado en los trabajadores, los cuales, podrán ser medidos en términos de competencias de cada trabajador además de su contribución a la institución, lo cual, se busca alcanzar con la presente investigación (Pedraza y Amaya, 2017).

Definición operacional

Para la elaboración de la presente investigación se procederá a elaborar un cuestionario con el objeto de obtener información sobre el desempeño, los objetivos y metas y los procesos, los mismos que, serán necesarios para dar cumplimiento con los objetivos propuestos y de esta manera arribar a las conclusiones más relevantes.

Operacionalización: el mismo que ha sido elaborada en el anexo 2, conforme al manual elaborado y aprobado por la facultad de post grado de la Universidad.

3.3. Población, muestra

3.3.1 Población

Al hablar de la población, nos estamos refiriendo a la totalidad de personas o elementos sobre quienes se aplicará la investigación; y, teniéndose en consideración que, para el presente trabajo de investigación, se ha considerado como población a 59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo.

3.3.2 Muestra

La muestra que corresponde a la presente investigación es de tipo censal ya que ha sido elaborada con totalidad de los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, la cual, será tomada por el investigador de forma arbitraria y considerando las características asumidas para la presente investigación.

Unidad de análisis

Se encuentra conformado por cada uno de los 59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta, a través de la cual, ha sido posible llevar a cabo la recolección de datos o información, los cuales, son necesarios para la presente investigación; misma que se caracteriza por ser fuente de primera mano, por haber sido obtenida de 59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo.

Instrumentos

Cuestionario, documento que contiene las preguntas diseñadas por el investigador, las cuales, se encontraban directamente vinculadas con el tema de investigación, además de ser validadas por expertos en el área de investigación.

Tabla 1

Escala tipo Likert

Numeración	Respuestas tipo Likert
1	Inadecuada
2	Poco adecuada
3	Adecuada

Nota: Elaboración propia

Validez y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos han sido sometidos a una evaluación previa para el adecuado uso a fin de garantizar la fiabilidad de los datos recabados. En tal razón, se presentó a tres expertos con la experiencia debida en el tema vinculado con el presente estudio, con la finalidad de elaborar un estudio a profundidad y obtener las sugerencias más adecuadas, con relación a la redacción del contenido fue necesario contar con el apoyo de 3 personas a cargo de verificar los datos que forman parte del instrumento y que son muy relevantes para los objetivos planteados (Corral, 2009, p. 231). La validación ha sido utilizada para comprender una posibilidad del error respecto del diseño del instrumento. En tal sentido, sirvió como finalidad para contar con las respuestas acertadas y alcanzar un entendimiento a las respuestas brindadas por los entrevistados (Soriano, 2014, pp. 27 – 28).

En tal sentido, el procedimiento ha sido sometido a la apreciación de tres expertos conocedores del tema a investigar. Para la elaboración de la presente investigación se tuvo en consideración la naturaleza del estudio, además de la matriz de consistencia, lo cual, permitió ser más viable a los expertos al momento de realizar un análisis sobre cada una de las preguntas planteadas y corregirlas; indicando para ello, las sugerencias y observaciones, considerando los criterios de redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión.

Finalmente, con relación a los datos obtenidos, el instrumento que permitirá medir a las variables propuestas para el presente proyecto de investigación será sometida a la observación de los siguientes expertos:

Mtro. Luis Fernando Coronado Bocanegra	Bueno
Mtro. Oswaldo Soria Nieto	Bueno
Mtra. Ángela Andrea, Alvarado Leguía	Bueno

Para la confiabilidad del instrumento ha sido necesario aplicar la prueba estadística Alfa de Cronbach, a través del cual, se aplicó una prueba

piloto de 20 servidores, con el objetivo de contar con una adecuada estimación de fiabilidad y análisis de la información encontrada, la cual, fue analizada a través del programa estadístico SPSS tanto para la variable gobierno digital y desempeño laboral; la confiabilidad ha sido definida como un grado sobre la cual, la investigación mantiene su consistencia para medir la variable de estudio.

Tabla 2

Categoría de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa > .8	Bueno
Coeficiente alfa > .7	Aceptable
Coeficiente alfa > .6	Cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Pobre
Coeficiente alfa < .5	inaceptable

Nota: George y Mallery (2003, p. 231).

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad

Gobierno digital		Desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N° de elementos	Alfa de Cronbach	N° de elementos
,904	20	,907	20

Nota: Muestra Piloto

En el presente estadístico de fiabilidad se señala que la muestra es confiable ya que emitió un valor de ,904 para la variable gobierno digital y ,907 para la variable desempeño laboral con lo cual se ha representado un grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems, los cuales, son considerados excelentes.

3.5. Procedimientos

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta las recomendaciones brindadas por la asesora del curso de tesis en la Universidad Cesar Vallejo, quien con su amplio conocimiento nos incentivó a presentar un título tentativo relacionado con la realidad actual, la cual, de alguna manera brinde determinada solución científica y loable al culminar con la presente investigación, para lo cual, solicito con el tema propuesto una pregunta problema, objetivos que se esperan alcanzar y la correspondiente justificación; mismo, que fue analizado y debatido en clases, para lo cual, una vez desarrollado nos otorgó su aprobación a fin de continuar con el desarrollo del mismo, en el que se incluyó el marco teórico, el marco metodológico y las correspondientes matriz de consistencia y matriz de operacionalización de variables.

Para recabar la información fue necesario tomar la información y analizar las posturas de diferentes autores nacionales e internacionales, para lo cual, fue necesario consultar los repositorios de las distintas universidades públicas y privadas locales, nacionales e internacionales, así también, se tuvo que identificar de forma arbitraria a los especialistas en gestión pública quienes participaran de forma voluntaria para con su conocimiento y experiencia brindaran un gran aporte al desarrollo de la presente investigación.

Los cuestionarios fueron aplicados en el presente año académico 2022, para lo cual, de manera posterior fue necesario realizar un estudio y análisis de los datos obtenidos, lo cual fue realizado con la ayuda del programa estadístico SPSS y de Microsoft Excel, los cuales, dieron un resultado no paramétrico en el que se evidenciaba que la muestra no continuaba una distribución normal.

3.6. Método de análisis de datos

Con respecto a la aplicación del análisis de datos, el presente proyecto de investigación ha sido diseñado teniendo en consideración dos

diferentes instrumentos de investigación, entre los cuales, el de mayor importancia corresponderá al cuestionario, el mismo, que fue aplicado para recabar los datos, el mismo, que ha sido elaborado por el investigador y el cual contenía 12 preguntas para cada variable, las mismas, que provinieron de los objetivos planteados.

Siendo necesario aplicar un método estadístico inferencial:

a. Estadística inferencial: en donde,

Fue posible la elaboración de un análisis de normalidad, sobre la cual, se constató si la muestra continuaba una distribución normal y finalmente obtener un resultado tipo estadístico.

Se aplicó un contraste con la hipótesis de investigación a través de la prueba estadística tipo “Correlación de Spearman”, para lo cual, fue necesario contar con la ayuda del programa estadístico SPSS y el Microsoft Excel 2016. A través del cual, se alcanzó un resultado, el cual, parto del análisis de dos variables.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se tomó en consideración la integridad de los individuos que participaron de la presente investigación, a igual, que fue reservado la información obtenida:

Resguardo al derecho a la intimidad: Ya que se aplicó las medidas necesarias para que las personas que no han sido autorizadas no puedan acceder a los datos brindados.

Participación voluntaria, libre e informada: Pues, los ciudadanos que participarán de la presente investigación, lo harán de forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis constituye una serie de procedimientos basados en la evidencia muestral, al igual que la teoría de la probabilidad, la misma que, es utilizada para verificar si la hipótesis constituye un enunciado razonable y por tal no deberá ser rechazada, de lo contrario se deberá rechazar totalmente (Díaz, 2010).

Prueba de normalidad

La misma que, es utilizada para determinar si los valores de la variable continúan una distribución normal sobre la población de la cual fue extraída la muestra, se aplicó kolmogorov-smirnov utilizándose la siguiente tabla para mostrar los resultados:

Tabla 4

Valores para interpretar la correlación según el RHO

Valores	Correlación
± 1	Correlación perfecta (+) o (-)
± 0.85 a ± 0.99	Correlación alta y fuerte (+) o (-)
± 0.60 a ± 0.84	Correlación alta (+) o (-)
± 0.40 a ± 0.59	Correlación moderada (+) o (-)
± 0.15 a ± 0.39	Correlación baja (+) o (-)
± 0.01 a ± 0.14	Correlación baja y débil (+) o (-)
0	Correlación nula

Contrastación de hipótesis general

Tabla 5

El gobierno digital y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo

			Gobierno	Desempeño
			Digital	Laboral
Rho de	Gobierno	Coefficiente de correlación	1,000	,434
Spearman	Digital	Sig. (bilateral)	.	,017
		N	59	59
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,434	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,017	.
		N	59	59

Nota: Cuestionario del gobierno digital y desempeño laboral

** La relación es alta al 1% (0.01) y también al 5% (0.05)

Interpretación

En la tabla 5 se puede observar que los datos brindados por los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, han dado como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.434 con un nivel de significancia de $p=0.017$, correspondiendo este valor a una cifra menor del 5% ($p > 0.05$) lo cual puede ser interpretado como que el gobierno digital tiene una correlación moderada con el desempeño laboral. Por lo cual, se rechaza la hipótesis principal.

Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 6

La capacidad tecnológica y el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

			Capacidad Tecnológica	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Capacidad Tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	,911
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	59	59
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,911	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	59	59

Nota: Cuestionario del gobierno digital y desempeño laboral

** La relación es alta al 1% (0.01) y también al 5% (0.05)

Interpretación

En la tabla 6 se puede observar que los datos brindados por los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, han dado como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.911 con un nivel de significancia de $p=0.015$, correspondiendo este valor a una cifra menor del 5% ($p > 0.05$) lo cual puede ser interpretado como que la capacidad tecnológica tiene una correlación alta y fuerte con el desempeño laboral.

Tabla 7

La efectividad de servicios y el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Correlaciones			Efectividad de Servicios	Desempeño Laboral
Rho de	Efectividad de	Coefficiente de correlación	1,000	,731
Spearman	Servicios	Sig. (bilateral)	.	,046
		N	59	59
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,731	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,046	.
		N	59	59

Nota: Cuestionario del gobierno digital y desempeño laboral

** La relación es alta al 1% (0.01) y también al 5% (0.05)

Interpretación

En la tabla 10 se puede observar que los datos brindados por los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, han dado como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.731 con un nivel de significancia de $p=0.046$ correspondiendo este valor a una cifra menor del 5% ($p > 0.05$), lo cual puede ser interpretado como que la efectividad de servicios tiene una correlación alta con el desempeño laboral.

Tabla 8

El capital humano y el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

			Capital Humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Capital Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,765
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	59	59
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,765	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	59	59

Nota: Cuestionario del gobierno digital y desempeño laboral

** La relación es alta al 1% (0.01) y también al 5% (0.05)

En la tabla 14 se puede observar que los datos brindados por los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, han dado como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.765 con un nivel de significancia de $p=0.043$ correspondiendo este valor a una cifra menor del 5% ($p > 0.05$), lo cual puede ser interpretado como que el capital humano tiene una correlación alta con el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analizará todos los resultados obtenidos para la investigación, los mismos, que se encuentran vinculados con el marco teórico, sobre los cuales, se consideró los resultados obtenidos de trabajos de investigación similares, todo ello, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y poder confirmar o rechazar la hipótesis de investigación.

El gobierno digital constituye el uso adecuado de los diferentes dispositivos tecnológicos de comunicación, tales como las computadoras e internet esto con la finalidad de generar un servicio público a la ciudadanía dentro de una región o país. El gobierno digital ofrece nuevas y mejores oportunidades para el rápido y directo acceso ciudadano a las entidades públicas quienes buscan de alguna forma la adecuada provisión de un servicio gubernamental. Este término se encuentra directamente vinculado con la interacción digital entre las personas y su gobierno, entre gobiernos y otras instituciones gubernamentales, entre gobierno y ciudadanos, entre gobierno y empleados o empresas. Esta interacción sienta sus bases en que debe existir una comunicación directa entre los ciudadanos con su gobierno en todos sus niveles locales, regionales y nacional, con lo cual, se facilitara su participación directa en la gobernanza a través de los diferentes medios tecnológicos implementados. Con otra postura Gil (2017), señala que, la imperiosa necesidad de comprender lo complejo de los procesos y el uso de las TIC's en la administración pública significa considerar una cuestión que normalmente no ha sido tomada en cuenta en la aproximación del gobierno digital como, por ejemplo, en determinadas situaciones se espera que la eficacia, la eficiencia o la productividad represente un resultado casi automático en la dinamita tecnológica. Sin embargo, la mayor parte de proyectos no llegaron a ser implantados totalmente o no obtuvieron el resultado esperado, generando un sobrecosto, lo cual, significa que, es necesario considerar los recursos organizacionales, humanos y simbólicos para ejecutar este tipo de proyectos de innovación administrativa.

En tal sentido, Ballesteros (2016), señaló que, para la aplicación de un adecuado gobierno electrónico o digital es necesario desarrollar tres campos: los procesos, el cual, implica un cambio en la estrategia; las personas, las mismas que deberán ser innovadoras para buscar el cambio; y la tecnológica, contar con los mejores equipos tecnológicos y de datos. Lo cual, se ve reforzado con lo desarrollado por Álvaro y Jomaris (2011), quienes afirmaron que, el gobierno digital constituye la capacidad del Estado y a la vez una voluntad para hacer uso del internet, así como, las diferentes tecnologías de comunicación e información, las mismas que serán puestas al servicio de sus actividades con el objetivo de otorgar un servicio ordenado y adecuado la ciudadanía y con ello satisfacer sus necesidades. Así también Adriazén (2019) quien señala que, la falta de implementación de las tecnologías de información en un ente público retarda el sistema de atención de salud y, por tanto, es ineficiente, perjudicando a la población y en especial a los adultos y niños del sector.

El desempeño laboral constituye una disciplina, la cual, es materia de estudio desde hace muchos años de manera especial desde el campo de la psicología organizacional (Aamodt, 2016). Por tal motivo, se puede definir al desempeño laboral como una acción o conducta elaborada por los servidores quienes contribuyen para alcanzar los logros y objetivos propuestos, conforme al éxito de la institución, el cual, constituye una meta de la gestión pública. En ese sentido Chiavenato (2000), afirma que, el desempeño laboral, significa la intención de llevar una contabilidad sistemática y controlada de indicadores, los cuales, hacen visible el cumplimiento sobre las metas de la institución. En otras palabras, se busca medir la efectividad y la eficacia sobre una determinada gestión administrativa. El autor asegura que un óptimo desempeño laboral es la solidez que más destaca en una organización. Por ello, Flores (2018), desarrolla sus características, las mismas que corresponden al conocimiento, capacidades y habilidades; los cuales, se espera de los colaboradores al momento de realizar sus funciones laborales.

En ese mismo sentido Quintana y Tarqui (2021), afirman que, el desempeño laboral en el personal de salud puede mostrar una mejoría por medio de: una adecuada supervisión objetiva e imparcial, un salario aceptable y puntual que repercuta en su productividad y calidad de atención. Con otra postura Ávila (2017) concluyó que, entre los factores motivadores laborales, se pudo observar que la restringida disponibilidad de equipos para en la entidad, la sobrecarga laboral, la percepción del mínimo sueldo recibido, el cual, se encuentra mayormente en básico o regular y la desmotivación que se genera producto de los criterios anteriores, repercute en el directo desempeño laboral del personal administrativo de un hospital. En ese mismo sentido, lo desarrollado se ve reforzado por la teoría de Equidad de Herzberg (1968) citado por Asch (2015), señala que, el desempeño laboral constituye una herramienta que se encarga de medir la percepción con el que cuentan los trabajadores como usuarios. Esta herramienta brinda la información sobre el desempeño y competencia individual; con el objetivo de identificar el área de mejora continua que incrementa su colaboración al desarrollo de objetivos de la institución. De igual forma, el desempeño laboral el rendimiento de cada uno de los trabajadores a la institución y su desenvolvimiento en la institución, es por ello, que se constituye de gran importancia de que cada institución busque medir el grado de eficacia y eficiencia de los trabajadores.

El gobierno digital tiene una correlación positiva moderada con el desempeño laboral como se observa en la tabla 5, con un coeficiente de correlación de 0.434 y un nivel de significancia de $p=0.017$; lo cual puede ser interpretado como: el gobierno digital se relaciona de manera moderada con el desempeño laboral, por lo que, a mayor esfuerzo por implementar el gobierno digital, mayor será el desempeño laboral. Sin embargo, esto no es suficiente sin un adecuado programa de incentivos motivacionales en los servidores administrativos, con lo cual, se buscaría complementar el adecuado desempeño laboral de los servidores, lo cual, concuerda con Pimentel (2018), quien señala que, es importante garantizar la capacidad digital básica no solo desde el Estado sino también desde la población. De manera adicional también, es necesario implementar incentivos adecuados para que no solamente sea el Estado quien aporte el recurso para la

adecuada implementación de la estrategia de gobierno digital, sino también, será responsabilidad de los servidores mismos e inclusive de la población. Además, el resultado obtenido tiene una cierta similitud con el resultado obtenido por Calle (2021) quien refirió en su investigación, sobre el gobierno digital y la influencia que pudiera generar sobre el desempeño laboral respecto a un hospital público de la ciudad de Trujillo, sobre el cual, se propuso identificar la influencia generada por el gobierno digital sobre el desempeño laboral. Llegó a la conclusión de que, en un 95,5% de las personas encuestadas coincidió en la existencia de una relación alta respecto a las variables que constituyeron materia de estudio, esto en razón de que el 75,9% de los colaboradores de EsSalud consideraron que el nivel de desempeño laboral en la entidad es alto. En ese mismo orden de ideas La Rosa (2017) plantea en su trabajo de investigación, sobre un estudio del factor externo en el desempeño laboral en el Hospital Jerusalén del Distrito de La Esperanza, para lo cual, se propuso verificar la determinación de la relación de un factor externo respecto del desempeño laboral en el Hospital Jerusalén del Distrito de La Esperanza, todo ello, en el marco de la ejecución presupuestal asignada y la ejecución de compra institucional de calidad. Pudo concluir de la existencia de una significativa entre las variables de estudio con una Rho de Spearman de 0,45.

La capacidad tecnológica tiene una relación alta y fuerte con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022, como se observa en la tabla 6, con un coeficiente de correlación de 0.911 y un nivel de significancia de $p=0.015$; se puede decir que, el hospital público de Trujillo se encuentra haciendo esfuerzos por ampliar su capacidad tecnológica en toda la institución, y con ello, mejorar su desempeño laboral. Sin embargo, esto aún debe ser complementado con otras estrategias a fin de que sea sostenible en el tiempo para toda la institución. De otro lado, al evidenciarse una relación alta entre la dimensión y variable de estudio puede ser interpretado como que a mayor capacidad tecnológica con la que cuenta la institución, mayor será el desempeño laboral en los servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, lo cual, conllevará al adecuado cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Afirmación que concuerda con lo

desarrollado por Lugones y Gutti (2017), afirman que, el desarrollo de la capacidad tecnológica constituye el resultado de la interacción compleja de una estructura de incentivos del recurso humano disponible, el esfuerzo tecnológico realizado y la incidencia del factor institucional. De otro lado, Adrianzén (2019) señala que la falta de implementación de las tecnologías de información en un ente público retarda el sistema de atención de salud y, por tanto, es ineficiente, perjudicando a la población y en especial a los adultos y niños del sector.

La efectividad de servicios tiene una relación alta con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022, como se observa en la tabla 07, con un coeficiente de correlación de 0.731 y un nivel de significancia de $p=0.046$; con respecto al resultado obtenido se puede decir que, el hospital público de Trujillo se encuentra haciendo esfuerzos por ampliar su efectividad de servicios en toda la institución, y con ello, mejorar su desempeño para cumplir con los objetivos y metas trazados. Sin embargo, esto aún debe ser complementado con otras estrategias a fin de que sea sostenible en el tiempo para toda la institución. De otro lado, al evidenciarse una relación alta entre la dimensión y variable de estudio puede ser interpretado como que, a mayor desempeño laboral en la institución, mayor será la efectividad en los servidores administrativos del hospital público de Trujillo. Afirmación que concuerda con lo desarrollado por Gómez (2016), señala que, la efectividad trata de una relación existente entre el resultado alcanzado por la institución en comparación con el resultado propuesto por la misma. De otro lado, Pereyra (2018), señala que, el desempeño, constituye la calidad del trabajo aportado por cada trabajador en su puesto laboral de manera diaria, y por determinado periodo de tiempo.

El capital humano tiene una relación alta con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022, por cómo se observa en la tabla 8, con un coeficiente de correlación de 0.765 y un nivel de significancia de $p=0.043$; con respecto al resultado obtenido se puede decir que, el hospital público de Trujillo se encuentra haciendo esfuerzos por ampliar su capital humano en toda la institución, y con ello, mejorar su desempeño laboral. Sin embargo,

esto aún debe ser complementado con otras estrategias a fin de que sea sostenible en el tiempo para toda la institución. De otro lado, al evidenciarse una relación alta entre la dimensión y variable de estudio puede ser interpretado como que, a mayor capital humano en la institución, mayor será el desempeño laboral en los servidores administrativos del hospital público de Trujillo. Afirmación que concuerda con lo desarrollado por Cárdenas (2021), sostiene que, el capital humano constituye el bien de mayor importancia para cualquier institución, ya que, con este término se hace referencia a la productividad de los servidores, la cual, depende de la experiencia laboral y de las comodidades brindadas en su centro de trabajo, en el cual, se incluye las facilidades tecnológicas, económicas y procedimentales. De otro lado, Delgado (2018), señala que, el mayor aporte de la gestión pública al sector salud proviene de una política funcional, la cual, busca fomentar principios respecto de un buen gobierno corporativo.

VI. CONCLUSIONES

1. El gobierno digital se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los servidores de un hospital público de Trujillo, 2022; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.434 y un nivel de significancia de $p=0.017$.
2. La capacidad tecnológica tiene una relación alta y fuerte con el desempeño laboral en los servidores de un hospital público de Trujillo, 2022; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.911 y un nivel de significancia de $p=0.015$.
3. La efectividad de servicios tiene una correlación alta con el desempeño laboral en los servidores de un hospital público de Trujillo, 2022; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.731 y un nivel de significancia de $p=0.046$.
4. El capital humano tiene una correlación alta con el desempeño laboral en los servidores de un hospital público de Trujillo, 2022; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.765 y un nivel de significancia de $p=0.043$.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al director de un hospital público de Trujillo, gestionar los recursos presupuestales necesarios, para ampliar los conocimientos e implementación adecuada del gobierno digital en todo el personal de la institución, lo cual, es necesario a fin de mejorar el desempeño laboral en los servidores.

Se recomienda al director del hospital público de Trujillo, gestionar la contratación de personal especializado con la finalidad de cubrir todos los puestos de trabajo y los equipos tecnológicos, a fin de fortalecer las diferentes áreas de un hospital público de Trujillo, para mejorar los servicios a los usuarios.

Se recomienda a los jefes de las diferentes Oficinas, Servicios y Departamentos, implementar los procesos administrativos virtuales, asimismo considerar el uso de la firma digital a todos los servidores, para mejorar los procesos.

Se recomienda al jefe del área de recursos humanos del hospital público de Trujillo, buscar el trabajo en equipo de todo el personal, así como, capacitarlos en los diferentes equipos tecnológicos adquiridos por la institución con el objetivo de incrementar el desempeño laboral.

Se recomienda al jefe de la Oficina de Informática se recomienda actualizar la información en el portal web, así como implementar mayor seguridad en la confidencialidad de la información digital para garantizar su uso y la accesibilidad.

Se recomienda a los servidores del hospital público de Trujillo, solicitar un programa de capacitación continua en los equipos tecnológicos y portales web modernos que sean adquiridos en la institución con el objetivo de incrementar el desempeño laboral institucional.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Adrianzén R. (2019). *TIC´s y modernización de la gestión pública: la limitada sostenibilidad de la implementación del SIS-GALEN PLUS en el Hospital Regional de Ica*, Tesis de grado, Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.
- Alvarado L. y Garro A. (2019). *Gobierno electrónico en el sector salud de Costa Rica*. Tesis de grado. Repositorio de la Universidad de Costa Rica.
- Aamodt, M. (2016). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. México: Cengage Learning.
- Calle N. (2021). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud –Trujillo 2020*. Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Castro J. (2010). *Gobierno Digital estaría listo en 2012*. Diario Extra.
- Calmett J. (2021). *Influencia de E-Gobierno en la mejora del desempeño laboral de la Posta Municipal de Islay, Arequipa 2019*, Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín, Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición, Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño. Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Choi, J. Miao, C. Oh I. Berry, C. y Kim K. (2018). *Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings*. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377– 389.
- COMEX Perú (2021). *De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad*. Recuperado el 11.02.2022. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Chucuya H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli*. Puno, Perú. Universidad Nacional del Altiplano.

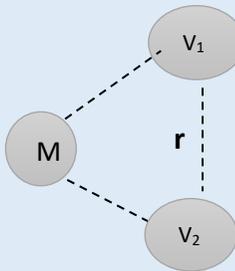
- Cumana W. y Marval W. (2019). Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela. Tesis de Grado. Universidad de Oriente.
- Cruz, A. (2017). Modelo de E-Gobierno para mejorar el Índice de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016. Tesis Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Piura.
- Enríquez A. Sáenz C. (2022). Gobierno digital. Pieza clave para la consolidación de Estados Democráticos.
- Esquivel J. y Víquez G. (2017). Análisis del proyecto gobierno digital en Costa Rica, a la luz de las tendencias actuales, Tesis de Grado, Repositorio de la Universidad Estatal a Distancia.
- Eslava, J. (2013). Análisis Económico- Financiero de las Decisiones de Gestión Empresarial. Madrid: ESIC Editorial
- Fernández V. (2006). de Sistemas de Información: Una Metodología Basada en el Modelado. Barcelona-España: Edicions UPC
- Frick M. (2018). De la teoría a la práctica: Como implementar con éxito el gobierno electrónico. Red GEALC-SEDI OEA – ICA IDRC, Panamá.
- García, M. (2019). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque. Tesis. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- García R. (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión de Centros de Salud en el Departamento de la Paz. Tesis de grado para obtener el título de licenciatura en informática. Bolivia.
- George D. y Mallery P (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Ghiglione F. (2017). Gestión de RR HH del personal del hospital general Durand de Buenos Aires. Tesis doctoral. Repositorio de la Universidad Nacional de la Pampa.
- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw - Hill. México.
- Hernández R. (2017). Metodología de la investigación. Sexta edición. Editorial McGraw Hill Education.
- Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (2020). Documento publicado por la ONU, <https://www.redgealc.org/contenido-general/noticias/onu-chile->

- La Rosa M. (2017) Factores externos del desempeño laboral del personal logístico y su relación con los procesos de compra del Hospital Jerusalén del Distrito de La Esperanza, Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Lorenzo Y. (2020). ¿Qué es una investigación descriptiva? <https://todosloshechos.es/que-es-una-investigacion-descriptiva>
- Martínez, C. (2017). La Gestión Empresarial. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, SA
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2018). <https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/prensa/ficheros/>
- OECD (2019). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, <https://www.oecd.org/about/>
- Pacheco G. (2017) Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú.
- PCM (2013). Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. Presidencia del Consejo de Ministros. Gobierno del Perú.
- PCM (2018). Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD. Lima-Perú.
- Pillpe Y. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. Tesis de grado para obtener el grado de maestría. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lima
- Rainer M. (2017). Guía para elaborar trabajos académicos. Tesis y trabajos de pregrado, maestría y doctorado. (1° edición). Colombia: Panamericana Editorial.
- Reynoso O. (2018). La gestión de calidad y el gobierno electrónico en la Posta de Salud El Milagro. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo.
- 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
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22
- Ríos, A. (2019). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. Perú

- Rojas C. (2021). Servicios a pacientes en clínica de salud de personas a través de la digitalización de la información, Tesis de Maestría, Repositorio de la Universidad Científica del Perú, Iquitos – Perú.
- Rus E. (2020). Investigación correlacional. Revista Virtual Economipedia <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Sabino, C. (2014). El Proceso de Investigación. Guatemala: Episteme Editorial.
- Sampieri R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- Salazar P. (2021). Gobierno electrónico del personal administrativo y asistencial de dos entidades estatales de salud, Lima 2020, Tesis de Posgrado, Perú.
- Salvador M. (2016). “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)
- Serna M., y Ramírez O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 3(1), 1-14.
- Simón W. (2018). Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública del Hospital Daniel Alcides Carrión, Repositorio de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco – Perú.
- Strenitzerová, M. & Gaña, J. (2018). Customer Satisfaction and Loyalty as a Part of Customer-Based Corporate Sustainability in the Sector of Mobile Communications Services. Sustainability 10(5):1657. May 2018. <https://doi.org/10.3390/su10051657>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Formulación del problema	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general: ¿En qué medida el gobierno digital influye en la mejora del desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022?	Objetivo General: Determinar en qué medida el gobierno digital influye en la mejora del desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022	Hipótesis General: Ha: El gobierno digital tiene una relación alta con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.	Gobierno digital	Capacidad tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a internet - Materiales y equipos - Portal web - Transparencia 	Tipo de investigación: Básica no experimental correlacional cuantitativo. 
				Efectividad de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de servicios - Satisfacción del usuario - Rendición de cuentas - Reducción de costos 	
				Capital humano	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Habilidades en tecnología - Uso masivo de datos - Agenda electrónica 	
Problema específico: ¿Cuál es el grado de relación entre el gobierno digital y el desempeño laboral	Objetivos específicos: OE1: Determinar en qué medida influye la capacidad tecnológica en el desempeño laboral en	Hipótesis específica: HE1: La capacidad tecnológica tiene una relación moderada con el desempeño laboral en	Desempeño laboral	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Formación - Productividad - Eficacia - Eficiencia 	Técnicas: - Encuesta Instrumentos de recolección de datos:

<p>en un hospital público de Trujillo, 2022?</p>	<p>un hospital público de Trujillo, 2022. OE2: Determinar en qué medida influye la efectividad de servicios en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022. OE3: Determinar en qué medida influye el capital humano en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.</p>	<p>un hospital público de Trujillo, 2022. HE2: La efectividad de servicios tiene una relación moderada con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022. HE3: El capital humano tiene una relación moderada con el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022.</p>		<p>Objetivos y metas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad - Calidad - Tiempo - Capacidad 	<p>-Cuestionario Método de análisis de datos: a. Fue necesario aplicar un método estadístico inferencial.</p>
<p>Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio - Planificación - Ejecución - Seguimiento - Control 					

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gobierno digital	El Gobierno Digital constituye el uso adecuado y estratégico de las tecnologías digitales en todas las entidades públicas y privadas de un Estado, esto con el objetivo de permitir que el gobierno sea más competitivo, eficiente y eficaz, lo cual, garantice la creación de un valor público, así como, lograr los objetivos planteados en la agenda pública global 2030 (Ríos, 2017).	Capacidad tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a internet - Materiales y equipos - Portal web - Transparencia 	Se realizó la medición a través de una escala ordinal: - Nunca - A veces - Siempre
		Efectividad de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de servicios - Satisfacción del usuario - Rendición de cuentas - Reducción de costos 	
		Capital humano	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Habilidades en tecnología - Uso masivo de datos - Agenda electrónica 	
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño laboral busca desarrollar la efectividad y éxito en una institución, por lo que se puede decir que constituye una acción o comportamiento relevante para el cumplimiento de los objetivos y metas, observado en los trabajadores, los cuales, podrán ser medidos en términos de competencias de cada trabajador además de su contribución a la institución, lo cual, se busca alcanzar con la presente investigación (Pedraza y Amaya, 2017).	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Formación - Productividad - Eficacia - Eficiencia 	Se realizó la medición a través de una escala ordinal: - Nunca - A veces - Siempre
		Objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad - Calidad - Tiempo - Capacidad 	
		Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio - Planificación - Ejecución - Seguimiento 	

Anexo 3: Matriz de instrumento

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital Regional de Trujillo, 2022						
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta		
				Nunca	A veces	Siempre
Gobierno digital	Capacidad tecnológica	- Acceso a internet	01			
		- Materiales y equipos	02			
		- Portal web	03			
		- Transparencia	04			
	Efectividad de servicios	- Disponibilidad de servicios	05			
		- Satisfacción del usuario	06			
		- Rendición de cuentas	07			
		- Reducción de costos	08			
	Capital humano	- Capacitaciones	09			
		- Habilidades en tecnología	10			
		- Uso masivo de datos	11			
		- Agenda electrónica	12			
Desempeño laboral	Desempeño	- Formación	01			
		- Productividad	02			
		- Eficacia	03			
		- Eficiencia	04			
	Objetivos y metas	- Cantidad	05			
		- Calidad	06			
		- Tiempo	07			
		- Capacidad	08			
	Procesos	- Inicio	09			
		- Planificación	10			
		- Ejecución	11			
		- Seguimiento	12			

Anexo 4: Validación de Instrumento

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Mtra. Angela Andrea, Alvarado Leguía.

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger toda la información sobre el gobierno digital. Por lo que le solicito tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser el caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido.

- A) **REDACCIÓN:** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- B) **PERTINENCIA:** Es útil y adecuada para el avance de la ciencia y la tecnología.
- C) **COHERENCIA O CONGRUENCIA:** Existe una organización lógica basada en la estrecha relación entre la categoría y subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a alcanzar.
- D) **ADECUACIÓN:** Correlación entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- E) **COMPRENSIÓN:** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Estaré muy agradecida de
usted

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Autor: Mary Leny Ponce Fernández

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta			Criterios de evaluación										Observación
				Nunca	A veces	Siempre	Representatividad		Pertinencia		Creencia		Consistencia		Claridad		
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
V1: Gobierno digital	Capacidad tecnológica	- Acceso a internet	1. La institución cuenta con acceso a internet				X		X		X		X		X		
		- Materiales y equipos	2. Cuentan con materiales y equipos modernos en la institución				X		X		X		X		X		
		- Portal web	3. Cuentan con una página web en la institución				X		X		X		X		X		
		- Transparencia	4. Se mantiene actualizada la información de la página web en la institución				X		X		X		X		X		
	Efectividad de servicios	- Disponibilidad de servicios	5. Existe disponibilidad de servicios en todas las áreas de la entidad				X		X		X		X		X		
		- Satisfacción del usuario	6. Se toma en cuenta las sugerencias brindadas por los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Rendición de cuentas	7. Se pone a disposición de los usuarios los gastos realizados por la entidad				X		X		X		X		X		
		- Reducción de costos	8. Se busca la economía en los tramites realizados por la entidad				X		X		X		X		X		
	Capital humano	- Capacitaciones	9. Se ha capacitado al personal con las nuevas estrategias del gobierno digital				X		X		X		X		X		
		- Habilidades en tecnología	10. Reciben capacitaciones en tecnologías de información				X		X		X		X		X		
		- Uso masivo de datos	11. Tienen contactos con uso masivo de datos				X		X		X		X		X		
		- Agenda electrónica	12. En la institución se utiliza una agenda electrónica				X		X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre las variables gobierno digital		
Objetivo del Instrumento	Conocer la opinión de los expertos sobre el gobierno digital		
Aplicado a la Muestra Participante	59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Angela Andrea, Alvarado Leguía	DNI N°	46513916
Título Profesional	Ciencias Económica	Celular	944946830
Dirección Domiciliaria	Prolongación Abtao cu. 4 – psj. Benjamín # 185		
Grado Académico	Maestra		
FIRMA	 Mtra. ANGELA A. ALVARADO L DNI: 46513916	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio del2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL DUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE TRUJILLO

Mtra. Angela Andrea, Alvarado Leguía.

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger toda la información sobre el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo. Por lo que le solicito tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser el caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido.

- F) **REDACCIÓN:** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- G) **PERTINENCIA:** Es útil y adecuada para el avance de la ciencia y la tecnología.
- H) **COHERENCIA O CONGRUENCIA:** Existe una organización lógica basada en la estrecha relación entre la categoría y subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a alcanzar.
- I) **ADECUACIÓN:** Correlación entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- J) **COMPRENSIÓN:** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Estaré muy agradecida de usted

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Autor: Mary Leny Ponce Fernández

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta			Criterios de evaluación								Observación		
				Nunca	A veces	Siempre	Representatividad		Pertinencia		Creencia		Consistencia			Claridad	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
V2: Desempeño laboral	Desempeño	- Formación	1. Los servidores son designados en sus puestos de trabajo de acuerdo a su formación				X		X		X		X		X		
		- Productividad	2. La entidad cuenta con los recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Eficacia	3. La entidad incentiva al personal para alcanzar los objetivos				X		X		X		X		X		
		- Eficiencia	4. La entidad otorga los recursos necesarios brindar los servicios				X		X		X		X		X		
	Objetivos y metas	- Cantidad	5. La entidad busca atender a todos los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Calidad	6. Los servicios brindados por la entidad reúnen los estándares de calidad				X		X		X		X		X		
		- Tiempo	7. La entidad brinda los servicios públicos dentro del plazo legal				X		X		X		X		X		
		- Capacidad	8. Existe el personal necesario para atender al público				X		X		X		X		X		
	Procesos	- Inicio	9. Se elaboran las estrategias necesarias para brindar un servicio				X		X		X		X		X		
		- Planificación	10. Se planifica todos los servicios brindados al usuario				X		X		X		X		X		
		- Ejecución	11. Se toma las medidas técnicas adecuadas para la ejecución de un bien o servicio				X		X		X		X		X		
		- Seguimiento	12. Se realiza un adecuado seguimiento a los servicios implementados				X		X		X		X		X		


Mtra. ANGELA A. ALVARADO L
DNI: 46513916

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la variable desempeño laboral		
Objetivo del Instrumento	Conocer la opinión de los expertos sobre el desempeño laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Ángela Andrea, Alvarado Legula	DNI N°	46513916
Título Profesional	Ciencias Económicas	Celular	944946830
Dirección Domiciliaria	Prolongación Abtao cu. 4 – psj. Benjamín # 185		
Grado Académico	Maestra		
FIRMA	 Mtra. ANGELA A. ALVARADO L. DNI: 46513916	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio del2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Mtro. Luis Fernando Coronado Bocanegra

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger toda la información sobre el gobierno digital. Por lo que le solicito tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser el caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido.

- A) **REDACCIÓN:** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

- B) **PERTINENCIA:** Es útil y adecuada para el avance de la ciencia y la tecnología.

- C) **COHERENCIA O CONGRUENCIA:** Existe una organización lógica basada en la estrecha relación entre la categoría y subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a alcanzar.

- D) **ADECUACIÓN:** Correlación entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

- E) **COMPRENSIÓN:** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Estaré muy agradecida de usted

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Autor: Mary Leny Ponce Fernández

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta			Criterios de evaluación								Observación		
				Nunca	A veces	Siempre	Representatividad		Pertinencia		Creencia		Consistencia			Claridad	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
V1: Gobierno digital	Capacidad tecnológica	- Acceso a internet	1. La institución cuenta con acceso a internet				X		X		X		X		X		
		- Materiales y equipos	2. Cuentan con materiales y equipos modernos en la institución				X		X		X		X		X		
		- Portal web	3. Cuentan con una página web en la institución				X		X		X		X		X		
		- Transparencia	4. Se mantiene actualizada la información de la página web en la institución				X		X		X		X		X		
	Efectividad de servicios	- Disponibilidad de servicios	5. Existe disponibilidad de servicios en todas las áreas de la entidad				X		X		X		X		X		
		- Satisfacción del usuario	6. Se toma en cuenta las sugerencias brindadas por los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Rendición de cuentas	7. Se pone a disposición de los usuarios los gastos realizados por la entidad				X		X		X		X		X		
		- Reducción de costos	8. Se busca la economía en los tramites realizados por la entidad				X		X		X		X		X		
	Capital humano	- Capacitaciones	9. Se ha capacitado al personal con las nuevas estrategias del gobierno digital				X		X		X		X		X		
		- Habilidades en tecnología	10. Reciben capacitaciones en tecnologías de información				X		X		X		X		X		
		- Uso masivo de datos	11. Tienen contactos con uso masivo de datos				X		X		X		X		X		
		- Agenda electrónica	12. En la institución se utiliza una agenda electrónica				X		X		X		X		X		


 Luis F. Coronado Bocanegra
 ABOGADO
 REG. N.º 9300

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la variable gobierno digital		
Objetivo del Instrumento	Conocer la opinión de los expertos sobre el gobierno digital		
Aplicado a la Muestra Participante	59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Luis Fernando Coronado Bocanegra	DNI N°	43499443
Título Profesional	Abogado	Celular	946488962
Dirección Domiciliaria	Mz T Lote 02 Urb. Natasha Alta – Trujillo – La Libertad		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio del 2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE TRUJILLO

Mtro. Luis Fernando Coronado Bocanegra

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger toda la información sobre el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo. Por lo que le solicito tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser el caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido.

F) **REDACCIÓN:** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

G) **PERTINENCIA:** Es útil y adecuada para el avance de la ciencia y la tecnología.

H) **COHERENCIA O CONGRUENCIA:** Existe una organización lógica basada en la estrecha relación entre la categoría y subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a alcanzar.

I) **ADECUACIÓN:** Correlación entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

J) **COMPRENSIÓN:** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Estaré muy agradecida de usted

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Autor: Mary Leny Ponce Fernández

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta			Criterios de evaluación								Observación		
				Nunca	A veces	Siempre	Representatividad		Pertinencia		Creencia		Consistencia			Claridad	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
V2: Desempeño laboral	Desempeño	- Formación	1. Los servidores son designados en sus puestos de trabajo de acuerdo a su formación				X		X		X		X		X		
		- Productividad	2. La entidad cuenta con los recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Eficacia	3. La entidad incentiva al personal para alcanzar los objetivos				X		X		X		X		X		
		- Eficiencia	4. La entidad otorga los recursos necesarios brindar los servicios				X		X		X		X		X		
	Objetivos y metas	- Cantidad	5. La entidad busca atender a todos los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Calidad	6. Los servicios brindados por la entidad reúnen los estándares de calidad				X		X		X		X		X		
		- Tiempo	7. La entidad brinda los servicios públicos dentro del plazo legal				X		X		X		X		X		
		- Capacidad	8. Existe el personal necesario para atender al público				X		X		X		X		X		
	Procesos	- Inicio	9. Se elaboran las estrategias necesarias para brindar un servicio				X		X		X		X		X		
		- Planificación	10. Se planifica todos los servicios brindados al usuario				X		X		X		X		X		
		- Ejecución	11. Se toma las medidas técnicas adecuadas para la ejecución de un bien o servicio				X		X		X		X		X		
		- Seguimiento	12. Se realiza un adecuado seguimiento a los servicios implementados				X		X		X		X		X		


 Luis F. Coronado Bocanegra
 ABOGADO
 REG. N.º 9300

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la variable desempeño laboral		
Objetivo del Instrumento	Conocer la opinión de los expertos sobre el desempeño laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Luis Fernando Coronado Bocanegra	DNI N°	43499443
Título Profesional	Abogado	Celular	946488962
Dirección Domiciliaria	Mz T Lote 02 Urb. Natasha Alta – Trujillo – La Libertad		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio del 2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Mtro. OSWALDO SORIA NIETO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger toda la información sobre el gobierno digital. Por lo que le solicito tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser el caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido.

- A) **REDACCIÓN:** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- B) **PERTINENCIA:** Es útil y adecuada para el avance de la ciencia y la tecnología.
- C) **COHERENCIA O CONGRUENCIA:** Existe una organización lógica basada en la estrecha relación entre la categoría y subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a alcanzar.
- D) **ADECUACIÓN:** Correlación entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- E) **COMPRENSIÓN:** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Estaré muy agradecida de usted

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Autor: Mary Leny Ponce Fernández

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta			Criterios de evaluación								Observación		
				Nunca	A veces	Siempre	Representatividad		Pertinencia		Creencia		Consistencia			Claridad	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
V1: Gobierno digital	Capacidad tecnológica	- Acceso a internet	1. La institución cuenta con acceso a internet				X		X		X		X		X		
		- Materiales y equipos	2. Cuentan con materiales y equipos modernos en la institución				X		X		X		X		X		
		- Portal web	3. Cuentan con una página web en la institución				X		X		X		X		X		
		- Transparencia	4. Se mantiene actualizada la información de la página web en la institución				X		X		X		X		X		
	Efectividad de servicios	- Disponibilidad de servicios	5. Existe disponibilidad de servicios en todas las áreas de la entidad				X		X		X		X		X		
		- Satisfacción del usuario	6. Se toma en cuenta las sugerencias brindadas por los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Rendición de cuentas	7. Se pone a disposición de los usuarios los gastos realizados por la entidad				X		X		X		X		X		
		- Reducción de costos	8. Se busca la economía en los tramites realizados por la entidad				X		X		X		X		X		
	Capital humano	- Capacitaciones	9. Se ha capacitado al personal con las nuevas estrategias del gobierno digital				X		X		X		X		X		
		- Habilidades en tecnología	10. Reciben capacitaciones en tecnologías de información				X		X		X		X		X		
		- Uso masivo de datos	11. Tienen contactos con uso masivo de datos				X		X		X		X		X		
		- Agenda electrónica	12. En la institución se utiliza una agenda electrónica				X		X		X		X		X		


OSWALDO SORIA NIETO
 ABOGADO
 Reg. C.A.A. N° 180

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la variable gobierno digital		
Objetivo del Instrumento	Conocer la opinión de los expertos sobre el gobierno digital		
Aplicado a la Muestra Participante	59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	OSWALDO SORIA NIETO	DNI N°	31009699
Título Profesional	ABOGADO	Celular	958761739
Dirección Domiciliaria	ABANCAY- APURIMAC		
Grado Académico	MAESTRO EN GESTION PUBLICA		
FIRMA	 OSWALDO SORIA NIETO ABOGADO Reg. C.A.A. N° 180	Lugar y Fecha:	Abancay, 27 de junio del 2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE TRUJILLO

Mtro. OSWALDO SORIA NIETO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger toda la información sobre el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo. Por lo que le solicito tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser el caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido.

F) **REDACCIÓN:** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

G) **PERTINENCIA:** Es útil y adecuada para el avance de la ciencia y la tecnología.

H) **COHERENCIA O CONGRUENCIA:** Existe una organización lógica basada en la estrecha relación entre la categoría y subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a alcanzar.

I) **ADECUACIÓN:** Correlación entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

J) **COMPRENSIÓN:** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Estaré muy agradecida de usted

Título: Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022

Autor: Mary Leny Ponce Fernández

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta			Criterios de evaluación								Observación		
				Nunca	A veces	Siempre	Representatividad		Pertinencia		Creencia		Consistencia			Claridad	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
V2: Desempeño laboral	Desempeño	- Formación	1. Los servidores son designados en sus puestos de trabajo de acuerdo a su formación				X		X		X		X		X		
		- Productividad	2. La entidad cuenta con los recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Eficacia	3. La entidad incentiva al personal para alcanzar los objetivos				X		X		X		X		X		
		- Eficiencia	4. La entidad otorga los recursos necesarios brindar los servicios				X		X		X		X		X		
	Objetivos y metas	- Cantidad	5. La entidad busca atender a todos los usuarios				X		X		X		X		X		
		- Calidad	6. Los servicios brindados por la entidad reúnen los estándares de calidad				X		X		X		X		X		
		- Tiempo	7. La entidad brinda los servicios públicos dentro del plazo legal				X		X		X		X		X		
		- Capacidad	8. Existe el personal necesario para atender al público				X		X		X		X		X		
	Procesos	- Inicio	9. Se elaboran las estrategias necesarias para brindar un servicio				X		X		X		X		X		
		- Planificación	10. Se planifica todos los servicios brindados al usuario				X		X		X		X		X		
		- Ejecución	11. Se toma las medidas técnicas adecuadas para la ejecución de un bien o servicio				X		X		X		X		X		
		- Seguimiento	12. Se realiza un adecuado seguimiento a los servicios implementados				X		X		X		X		X		


OSWALDO SORIA NIETO
 ABOGADO
 Reg. C.A.A. N° 180

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la variable desempeño laboral		
Objetivo del Instrumento	Conocer la opinión de los expertos sobre el desempeño laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	59 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	OSWALDO SORIA NIETO	DNI N°	31009699
Título Profesional	ABOGADO	Celular	958761739
Dirección Domiciliaria	ABANCAY- APURIMAC		
Grado Académico	MAESTRO EN GESTION PUBLICA		
FIRMA	 OSWALDO SORIA NIETO ABOGADO Reg. C.A.A. N° 180	Lugar y Fecha:	Abancay, 27 de junio del 2022

Anexo 5: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL

Sr. Trabajador

El presente cuestionario tiene por objetivo contar con su opinión sobre el gobierno digital en un hospital público de Trujillo, respuestas que será utilizadas únicamente para la presente investigación, las mismas, que son confidenciales; se le agradece de manera anticipada su participación y colaboración.

Código del encuestado:..... Fecha:.....

Condición laboral:.....

La escala de medición corresponde a: 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

Ítems	Respuestas		
	1	2	3
CAPACIDAD TECNOLÓGICA			
1. ¿En la institución se tiene el servicio de internet a disposición?			
2. ¿En la institución se cuenta con materiales y equipos modernos?			
3. ¿En la institución se cuenta con una página web?			
4. ¿Se mantiene actualizada la información de la página web en la institución?			
EFFECTIVIDAD DE SERVICIOS			
5. ¿Existe disponibilidad de servicios en todas las áreas de la entidad?			
6. ¿Se toma en cuenta las sugerencias brindadas por los usuarios?			
7. ¿Se pone a disposición de los usuarios los gastos realizados por la entidad?			
8. ¿Se busca la economía en los tramites realizados por la entidad?			
CAPITAL HUMANO			
9. ¿Se ha capacitado al personal con las nuevas estrategias del gobierno digital?			
10. ¿Reciben capacitaciones en tecnologías de información?			
11. ¿Tienen contacto o interactúan con el uso masivo de datos?			
10. ¿En la institución se utiliza una agenda electrónica?			

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Sr. Trabajador

El presente cuestionario tiene por objetivo contar con su opinión sobre el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, respuestas que será utilizadas únicamente para la presente investigación, las mismas, que son confidenciales; se le agradece de manera anticipada su participación y colaboración.

Código del encuestado:..... Fecha:.....

Condición laboral:.....

La escala de medición corresponde a: 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

Ítems	Respuestas		
	1	2	3
DESEMPEÑO			
1. ¿En la institución los servidores son designados en sus puestos de trabajo de acuerdo a su formación?			
2. ¿La entidad se cuenta con los recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios?			
3. ¿En la entidad se incentiva al personal para alcanzar los objetivos?			
4. ¿La entidad se otorga los recursos necesarios brindar los servicios?			
OBJETIVOS Y METAS			
5. ¿En la entidad se busca atender a todos los usuarios?			
6. ¿En la entidad los servicios brindados reúnen los estándares de calidad?			
7. ¿En la entidad se brinda los servicios públicos dentro del plazo legal?			
8. ¿En la entidad existe el personal necesario para atender al público?			
PROCESOS			
9. ¿En la entidad se elaboran las estrategias necesarias para brindar un servicio?			
10. ¿En la entidad se planifica todos los servicios brindados al usuario?			
11. ¿En la entidad se toma las medidas técnicas adecuadas para la ejecución de un bien o servicio?			
12. ¿En la entidad se realiza un adecuado seguimiento a los servicios implementados?			

Anexo 6: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov del gobierno digital y el desempeño laboral

Prueba de normalidad			
Variables/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Significancia
Gobierno Digital	0.198	59	0.000
Capacidad tecnológica	0.237	59	0.000
Efectividad de servicios	0.274	59	0.000
Capital humano	0.258	59	0.000
Desempeño laboral	0.218	59	0.000
Desempeño	0.237	59	0.000
Objetivos y metas	0.232	59	0.000
Procesos	0.285	59	0.000

Nota: Cuestionario de gobierno digital y desempeño laboral

En el anexo 6 se pudo observar que los datos obtenidos han sido sometidos a una prueba estadística kolmogorov-smirnov, ya que la misma constituye una prueba aplicable al pretender analizar una muestra compuesta por más de 50 elementos, en otras palabras, la presente muestra de estudio resulta pertinente al contar con 59 individuos. Los datos obtenidos de la aplicación del presente estadístico en las variables y sus dimensionales señala que las mismas presentan una sig. menor al 5% (sig. < 5), por lo que se determina que los datos presentan una distribución que no es normal, por lo que se ha tomado la decisión de aplicar una prueba no paramétrica de análisis inferencial (comprobar hipótesis) ante lo cual, se consideró aplicar el coeficiente de Rho Spearman.

Anexo 7: Confiabilidad de instrumento

PRUEBA PILOTO PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE GOBIERNO DIGITAL

N°	Variable							
	Capacidad tecnológica		Efectividad de servicios		Capital humano		Gobierno digital	
	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
01	6	Poco adecuada	7	Poco adecuada	9	Adecuada	22	Poco adecuada
02	6	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	16	Poco adecuada
03	7	Poco adecuada	8	Poco adecuada	6	Poco adecuada	21	Poco adecuada
04	6	Poco adecuada	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
05	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
06	4	Inadecuada	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	13	Inadecuada
07	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	14	Inadecuada
08	4	Inadecuada	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	13	Inadecuada
09	6	Poco adecuada	9	Adecuada	11	Adecuada	26	Adecuada
10	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	4	Inadecuada	13	Inadecuada
11	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
12	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	4	Inadecuada	14	Inadecuada
13	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
14	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	4	Inadecuada	14	Inadecuada
15	11	Adecuada	11	Adecuada	9	Adecuada	31	Adecuada
16	4	Inadecuada	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	13	Inadecuada
17	7	Poco adecuada	7	Poco adecuada	7	Poco adecuada	21	Poco adecuada
18	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
19	8	Poco adecuada	8	Poco adecuada	8	Poco adecuada	24	Poco adecuada
20	4	Inadecuada	4	Inadecuada	4	Inadecuada	12	Inadecuada

PRUEBA PILOTO PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

N°	Variable							
	Desempeño		Objetivos y metas		Procesos		Desempeño laboral	
	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
01	6	Poco adecuada	11	Adecuada	9	Adecuada	26	Adecuada
02	6	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	16	Poco adecuada
03	7	Poco adecuada	8	Poco adecuada	6	Poco adecuada	21	Poco adecuada
04	6	Poco adecuada	7	Poco adecuada	5	Poco adecuada	18	Poco adecuada
05	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
06	4	Inadecuada	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	13	Inadecuada
07	4	Inadecuada	8	Poco adecuada	7	Poco adecuada	19	Poco adecuada
08	4	Inadecuada	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	13	Inadecuada
09	6	Poco adecuada	9	Adecuada	11	Adecuada	26	Adecuada
10	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	4	Inadecuada	13	Inadecuada
11	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
12	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	4	Inadecuada	14	Poco adecuada
13	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
14	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	4	Inadecuada	14	Poco adecuada
15	11	Adecuada	11	Adecuada	9	Adecuada	31	Adecuada
16	4	Inadecuada	4	Inadecuada	5	Poco adecuada	13	Inadecuada
17	7	Poco adecuada	7	Poco adecuada	7	Poco adecuada	21	Poco adecuada
18	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	5	Poco adecuada	15	Poco adecuada
19	8	Poco adecuada	8	Poco adecuada	8	Poco adecuada	24	Poco adecuada
20	4	Inadecuada	4	Inadecuada	4	Inadecuada	12	Inadecuada

Anexo 8: Confiabilidad de Instrumento

A fin de poder realizar una evaluación del instrumento se procedió a realizar una prueba piloto sobre 20 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, en los cuales, se pudo evidenciar que existe una semejanza característica muestral relacionada a los criterios de inclusión y exclusión preestablecidos. El resultado obtenido está relacionado con el ítem evaluador del gobierno digital, por tanto, el Alpha de Cronbach dio como resultado de 0.904 que se considera en escala EXCELENTE Mallery (2003).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	12

Matriz de correlaciones entre elementos

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12
Item01	1.000	0.572	0.572	0.410	0.699	0.732	0.497	0.371	0.331	0.317	0.089	0.798
Item02	0.572	1.000	0.412	0.333	0.640	0.640	0.290	0.301	0.290	0.400	0.284	0.362
Item03	0.572	0.412	1.000	-0.051	0.349	0.640	0.870	-0.046	0.290	0.246	-0.233	0.233
Item04	0.410	0.333	-0.051	1.000	0.514	0.453	0.063	0.904	0.695	0.631	0.270	0.744
Item05	0.699	0.640	0.349	0.514	1.000	0.751	0.358	0.579	0.502	0.655	0.460	0.690
Item06	0.732	0.640	0.640	0.453	0.751	1.000	0.709	0.410	0.552	0.754	0.281	0.562
Item07	0.497	0.290	0.870	0.063	0.358	0.709	1.000	0.057	0.429	0.455	-0.127	0.255
Item08	0.371	0.301	-0.046	0.904	0.579	0.410	0.057	1.000	0.742	0.692	0.346	0.774
Item09	0.331	0.290	0.290	0.695	0.502	0.552	0.429	0.742	1.000	0.759	0.255	0.510
Item10	0.317	0.400	0.246	0.631	0.655	0.754	0.455	0.692	0.759	1.000	0.596	0.487
Item11	0.089	0.284	-0.233	0.270	0.460	0.281	-0.127	0.346	0.255	0.596	1.000	0.250
Item12	0.798	0.362	0.233	0.744	0.690	0.562	0.255	0.774	0.510	0.487	0.250	1.000

A fin de poder realizar una evaluación del instrumento se procedió a realizar una prueba piloto sobre 20 servidores administrativos de un hospital público de Trujillo, en los cuales, se pudo evidenciar que existe una semejanza característica muestral relacionada a los criterios de inclusión y exclusión preestablecidos. El resultado obtenido está relacionado con el ítem evaluador del desempeño laboral, por tanto, el Alpha de Cronbach dio como resultado de 0.907 que se considera en escala EXCELENTE Mallery (2003).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.907	12

Matriz de correlaciones entre elementos

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12
Item01	1.000	0.572	0.572	0.410	0.663	0.469	0.360	0.324	0.299	0.274	0.089	0.798
Item02	0.572	1.000	0.412	0.333	0.725	0.692	0.367	0.331	0.233	0.330	0.284	0.362
Item03	0.572	0.412	1.000	-0.051	0.290	0.308	0.630	-0.142	0.233	0.180	-0.233	0.233
Item04	0.410	0.333	-0.051	1.000	0.569	0.453	0.097	0.911	0.628	0.542	0.270	0.744
Item05	0.663	0.725	0.290	0.569	1.000	0.821	0.452	0.640	0.502	0.665	0.510	0.637
Item06	0.469	0.692	0.308	0.453	0.821	1.000	0.703	0.633	0.514	0.764	0.631	0.496
Item07	0.360	0.367	0.630	0.097	0.452	0.703	1.000	0.268	0.499	0.595	0.254	0.323
Item08	0.324	0.331	-0.142	0.911	0.640	0.633	0.268	1.000	0.683	0.656	0.436	0.706
Item09	0.299	0.233	0.233	0.628	0.502	0.514	0.499	0.683	1.000	0.763	0.307	0.460
Item10	0.274	0.330	0.180	0.542	0.665	0.764	0.595	0.656	0.763	1.000	0.632	0.421
Item11	0.089	0.284	-0.233	0.270	0.510	0.631	0.254	0.436	0.307	0.632	1.000	0.250
Item12	0.798	0.362	0.233	0.744	0.637	0.496	0.323	0.706	0.460	0.421	0.250	1.000

Anexo 9: Base de Datos

GOBIERNO DIGITAL												
Ítems	CAPACIDAD TECNOLÓGICA				EFECTIVIDAD DE SERVICIO				CAPITAL HUMANO			
	I1.1	I1.2	I1.3	I1.4	I2.5	I2.6	I2.7	I2.8	I3.9	I3.10	I3.11	I3.12
1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2
2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
9	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
12	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
13	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
14	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
17	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3
18	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2
22	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
24	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
25	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
26	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
27	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
29	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

GOBIERNO DIGITAL												
Ítems	CAPACIDAD TECNOLÓGICA				EFECTIVIDAD DE SERVICIO				CAPITAL HUMANO			
	I1.1	I1.2	I1.3	I1.4	I2.5	I2.6	I2.7	I2.8	I3.9	I3.10	I3.11	I3.12
31	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2
32	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1
33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
34	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
35	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
36	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
37	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
39	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
40	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
41	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
42	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
43	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
44	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
45	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
46	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3
47	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
48	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2
49	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
50	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
51	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
52	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
54	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
56	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
57	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
58	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
59	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1

DESEMPEÑO LABORAL												
Ítems	DESEMPEÑO				OBJETIVOS Y METAS				PROCESOS			
	I1.1	I1.2	I1.3	I1.4	I2.5	I2.6	I2.7	I2.8	I3.9	I3.10	I3.11	I3.12
1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2
2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1
5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
7	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
9	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
12	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
13	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
14	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
17	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3
18	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2
22	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
24	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
25	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
26	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
27	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
29	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

DESEMPEÑO LABORAL												
Ítems	DESEMPEÑO				OBJETIVOS Y METAS				PROCESOS			
	I1.1	I1.2	I1.3	I1.4	I2.5	I2.6	I2.7	I2.8	I3.9	I3.10	I3.11	I3.12
31	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2
32	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
34	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
35	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
36	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
37	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
39	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
40	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
41	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
42	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
43	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
44	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
45	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
46	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3
47	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
48	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2
49	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
50	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
51	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
52	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
54	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
56	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2
57	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
58	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
59	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1