



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores
de una municipalidad distrital de Lima, 2019**

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

AUTOR:

Oyarzabal Davila, Fernando Roberto (ORCID: 0000-0002-9782-8183)

ASESORA:

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres y a mis hijos
por ser el impulso que me
motiva a superarme día a
día.

Agradecimiento

A mi asesora por su apoyo educativo, y a mi hermana por su respaldo incondicional en todo momento.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vi
I. Introducción	1
II Método	9
2.1. Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Operacionalización	10
2.3. Población, muestra y muestreo	10
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	10
2.5. Procedimiento	10
2.6. Método de análisis de datos	11
2.7. Aspectos éticos	11
III. Resultados	12
3.1. Resultados descriptivos	12
3.2. Resultados inferenciales	14
IV. Discusión	15
V. Conclusiones	17
VI. Recomendaciones	18
VIII. Anexos
Anexo 1: Matriz de consistencia
Anexo 2: operacionalización de la variable
Anexo 3: Ficha técnica
Anexo 4: Instrumentos
Anexo 5: Certificado de validez de expertos
Anexo 6:
Confiabilidad de la variable gobierno electrónico

Anexo 7:	
Confiability de la variable desempeño laboral	
Anexo 8:	
Base de datos de la variable gobierno electrónico	
Anexo 9:	
Base de datos de la variable desempeño laboral	
Anexo 10: Aplicación de instrumentos	

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable gobierno electrónico y dimensiones	12
Tabla 2. Niveles de la variable desempeño laboral y dimensiones	13
Tabla 3. Sistema de hipótesis de la investigación	14

Índice de figuras

Figura 1. Diseño correlacional.....	9
Figura 2. Niveles de percepción de la variable gobierno digital y dimensiones	12
Figura 3. Niveles de percepción de la variable desempeño laboral y dimensiones.....	13

Resumen

La investigación tiene el propósito de determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2019. Estuvo regida bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, transversal. La muestra empleada fue de 88 trabajadores, con instrumentos validados por expertos y una alta fiabilidad. Los resultados nos indicaron la existente de una correlación fuerte entre las variables: Rho de Spearman de ,548** y una significación bilateral de ,000.

Palabras clave: Gobierno electrónico, desempeño laboral, municipalidades, trabajadores.

Abstract

The research has the purpose of determining the relationship between the electronic government and the labor performance of the workers of a district municipality of Lima, 2019. It was governed under the quantitative approach, non-experimental correlational, cross-sectional design. The sample used was 88 workers, with instruments validated by experts and high reliability. The results indicated that there is a strong correlation between the variables: Spearman's Rho of, 548 ** and a bilateral significance of, 000.

Keywords: Electronic government, job performance, municipalities, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En un plano global, haciendo referencia al mundo, la sociedad de información la cual es una organización, siendo una cumbre desde el 2003, ubicada en Suiza, Ginebra, detallo como resultado que el compromiso por parte de los asistentes, el cual se basa en generar que todas las personas tengan la libertad de utilizar, crear y compartir el conocimiento mediante el intercambio de información para promover de esta manera, una convalecencia en la calidad de vida, para ejecutarlo, se llevaba a cabo la edificación de una sociedad basada en la información, está siendo un compromiso encaminada al progreso y que dichas herramientas se empleen en la gestión de un buen gobierno orientado al ciudadano, inclusivo y transparente.

El uso de estas herramientas generó un cambio radical en la manera de administrar y gestionar los procesos internos del gobierno en todos sus niveles, de forma paralela, se incrementó las posibilidades de comunicación con los ciudadanos, donde no solo se escuchan demanda, si no, se intercambian opiniones y soluciones viables en base a la necesidad y realidad de cada comunidad. En la actualidad, la tan deseada innovación de la Gestión Pública, este nace de la introducción del gobierno electrónico, esta es vista como un proceso continuo de modernización, en donde la mejora continua de sus procesos implica mejores servicios enfocados al ciudadano, teniendo como reto principal la disminución de la brecha digital existente entre ambos. La ejecución de un gobierno electrónico no solo se plasma en la adquisición e implementación de nuevas tecnologías, este también hace referencia a la ejecución de políticas que mejoren el desarrollo de los colaboradores, brindando capacitación para el desarrollo y ampliación de capacidades que poseen los trabajadores, los cuales no se incentivan en la mejora del desempeño, ya que se desconoce que tan susceptibles al cambio pueden ser. El factor humano es fundamental para la realización de toda transformación, he aquí donde el presente trabajo busco conocer como un gobierno local (la entidad pública más cercana al ciudadano) implementó el gobierno electrónico al interior de la institución, fortaleciendo la capacidad de los servidores, teniendo en cuenta que, sin un personal con conocimiento de las nuevas tecnologías, toda propuesta de mejora de servicios al ciudadano resultaría inútil.

La investigación busco determinar qué tan positivo o negativo resulta la relación entre ambas variables, siendo estas, el gobierno electrónico y el desempeño laboral en los

colaboradores de la municipalidad del distrito de Villa María del Triunfo. Planteando la realización de acciones de corte eficiente (servicios a menor costo) y eficaces (reducción de plazos) por parte del gobierno local, enfocadas al beneficio tanto del público interno (personal) como el público externo (ciudadanos). De la variable gobierno electrónico se analizarán las fases, las cuales se distribuyen en participación ciudadana, transformación, transacción, interacción y presencia. También se analizará las dimensiones de la variable mencionada, las cuales son externa, interna, promoción y relacional. Las fases y dimensiones no son interdependientes una de la otra, dado que tienen distintos objetivos y exigencias como en cuestión de costos, necesidad de capacitación y niveles de aplicación de las TIC. Según Cellary, (2008: 153). El gobierno electrónico es visto como un medio para gestionar la ansiada modernización del estado, implementando una modernización de sus procesos, mejorando su relación con los pobladores de esta manera disminuyendo la distancia digital evidenciada.

La ejecución de la discusión se llevará a cabo con la ejecución de un concepto claro sobre el gobierno electrónico, el mismo que es definido como la ejecución de las TIC para hallar la optimización de la gestión interna, lo que redundará en una mejor oferta de información y servicios, por ende, haciendo más eficaz los mecanismos de intercambio e interacción que debe tener el estado con la población y las entidades públicas, así como las privadas. Según la OCDE, rotula que el gobierno electrónico es la adaptación a las tecnologías, apoyadas en las redes sociales del internet para negocios con fines de lucros y con entidades que no se dediquen a ello en el seno de la administración pública (OCDE, 1998). Para ello es recomendable que el recurso humano domine los conceptos de Gobierno Electrónico, con un nivel de alfabetización tecnológica el cual debe impulsar el cambio en beneficio de la sociedad. La implementación del Gobierno Electrónico permite la adaptación social, política y económica de los pobladores, convirtiéndose en un desafío permanente del estado al gestionar la incorporación de instrumentos en la actividad que propone la gestión pública.

A nivel internacional los estados se encuentran en una continua implementación y modernización de los medios tecnológicos para optimizar el trabajo público, con la finalidad de agilizar los procedimientos y trámites, con el fin de buscar mejoras para la productividad de los colaboradores públicos mediante el perfeccionamiento de sus habilidades, una

continua valoración de su desempeño y su compromiso con la labor que realizan. En la actualidad, si bien los estados se encuentran en la implementación y modernización de los medios tecnológicos, se enfrentan a la resistencia de los trabajadores a usar las nuevas tecnologías. El gobierno electrónico según la unión europea busca implementar mejoras en las técnicas burocráticas y servicios que brinda el estado, brindando de esta manera confianza a las políticas públicas, mediante la aplicación de las TIC lo que conlleva a la implementación de nuevas capacidades (European Commission, 2003). La implementación del gobierno electrónico tiene por finalidad el maximizar y mejorar los servicios públicos, mediante la transmisión de información oportuna y transparente en la búsqueda de fomentar la participación del ciudadano en cada uno de los procesos del estado.

Barragán y Guevara (2016) concluyen que la ejecución del gobierno electrónico tiene el potencial de generar una inclusión a nivel social, político y económico de los ciudadanos, lo que genera un gran reto para la administración pública la inclusión de los mismos a nivel de gobierno. Dichas mejoras están conformadas por soluciones y e-servicios establecidos que agilizan la prestación de los servicios públicos. Según la investigación de Cessetti (2016) titulado, los gobiernos electrónicos y el uso en la gestión pública las redes sociales, ejecutada en la Universidad Nacional del Sur, Argentina. Según la metodología, el estudio fue correlacional, diseño no experimental, asimismo se generó una encuesta de tipo cuestionario a una muestra conformada por 230 colaboradores y se concluyó que el estado adquirió nuevas tecnologías y la implementación correcta de ellas. De la misma manera se debe continuar con la búsqueda de mejoras en las necesidades que evidencian los ciudadanos. Se detalla que la introducción del gobierno electrónico, mantiene una técnica progresiva de cinco fases, las cuales son la participación ciudadana, la transformación, la transacción, la interacción y la presencia. De la misma manera se busca conocer las cuatro dimensiones que se clasifican en externa, interna, relación y promoción. La inserción del gobierno electrónico no solo se basa en disponer de una infraestructura tecnológica, requiere también de un capital humano, sin el cual, no se logrará el éxito de la transformación.

A nivel nacional en el Perú, se manifiesta la Ley n°27658, donde se evidencian cinco pilares estratégicos. Los cuales comprenden a la organización del estado, a la gestión del conocimiento, al presupuesto por resultado, la gestión de procesos y al servicio civil meritocrático. Asimismo, se aprecia tres ejes transversales, que comprenden al gobierno

electrónico, el cual es motivo de estudio, al gobierno abierto y a la articulación intersectorial. Iriarte (2015), hace un paralelo del estado peruano, al mencionar que el ser humano se ha mantenido perennemente frente a un río, el cual le ha abastecido de alimentos, señalando como insumo a los peces, creyendo que este insumo es interminable, por ello se ha omitido reflexionar que este recurso algún momento podría escasear. En el litoral peruano la implantación de las TICs ha ido en aumento, gracias a las entidades privadas. Por ello se reflexiona, acercándonos al bicentenario, la agenda digital del estado peruano, estudiando así la vaga inserción del internet en las políticas públicas, la complicación a la adaptación al mundo globalizado y los desafíos de la aplicación de ciberespacios, como comprender los efectos que conllevará en la practica administrativa. Gestionar la información y recursos tecnológicos de una forma eficaz, sin la necesidad de involucrar terceros para hacer entrega de notificaciones y así evitar indicios de corrupción. Un gobierno abierto busca mantener un estado diáfano, dando a la población una dirección a la información, el cual en el presente se encuentran restringidos, debido a que se manejan documentos físicos, como medio para brindar su administración. La introducción de evolución en el estado según Arista (2017) revela que es un argumento no practicado con regularidad, para los procesos que se designen en la administración, puesto que la inserción de los medios tecnológicos facilitaría los procesos, con el fin de favoreces a la ciudadanía.

Se vuelve de suma importancia el que sean contemplados en las técnicas operativas para las entidades institucionales, encaminadas al fortalecimiento de destrezas de los colaboradores en el uso y dominio de la plataforma de gobierno electrónico, dado que la realidad nos presenta un escenario en donde el colaborador tiene dificultades para adaptarse a los cambios tecnológicos sumándose a ello el poco conocimiento sobre las nuevas tecnologías. Según Serrano (2016) busco ver de qué manera influyen los factores de motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. La metodología empleada en la investigación, siendo un estudio cuantitativo, pretendiendo determinar la correlación de sus variables, con un diseño no experimental, implementando una encuesta de tipo cuestionario, con una muestra de 114 colaboradores que participaron, según lo plasmado por los colaboradores se concluyó que los factores de motivación inciden significativamente en el rendimiento de los colaboradores.

Según Palasí (2020), definió que el gobierno electrónico es la unión del proceso y la estructura con el objetivo de ofrecer un servicio mediante las plataformas del internet, que faciliten procesos internos, empleando la automatización, de esta manera se garantiza la veracidad de la misma. Para obtener una mejoría en la administración se involucra a la eficiencia y la eficacia, de esta manera se contribuye a la relación ente el gobierno electrónico y los demás factores sean cristalinos. Asimismo, Montesinos (2017) en su estudio el gobierno electrónico y la variable satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Ventanilla en el año 2017, quien tuvo como objetivo primordial establecer la correlación de las variables gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. Empleando de esta manera la siguiente metodología, siendo un estudio cuantitativo, manifestando un diseño no experimental, de corte transversal, siendo un tipo estudio básico, correlacional, haciendo uso de una muestra de estudio de 338 pobladores de tal municipalidad mencionada. Par ello se hizo uso de una encuesta de tipo cuestionario, concluyendo de esta manera según los resultados brindados por los encuestados, se consumó que si existe relación entre las variables menciona, con un coeficiente de correlación según el estadígrafo Rho de Spearman, 0,366 y un grado de significancia bilateral, de 0,000, manifestando la existencia de correlación positiva baja.

Según Sainz (2013) manifiesta que el gobierno abierto es la mejora de los principios políticos de la democracia, brindada por las TICs y de las plataformas del internet. Se estableció la introducción de los recursos que brinda el internet en los procesos propias de la administración, para mejorar la productividad y de esta manera ya no hacer uso del papel, de esta manera también, fortaleciendo la relación con los pobladores, al mantener al tanto de cada documentación, también se estaría reduciendo el tiempo que se tardan en realizar estos procesos. Englobando se estaría haciendo uso de la política 2.0 cuya finalidad es hallar instrumentos que cooperen, que eleven la interacción, así como la comunicación a un nivel globalizado, generando un novedoso medio el cual informe y ayude eficazmente brindar datos u opiniones (p. 6). Concluyendo que el gobierno electrónico fomenta el vínculo con el estado, el cual se representa por la cantidad de cambios propuestos en el y en los pobladores para juntos confrontar a la evolución y transformación de las TICs.

Lozano (2019) quien tuvo como objetivo principal en su investigación, establecer la relación entre las variables gobierno electrónico y el desempeño laboral, de los colaboradores de la UGEL, Santa Nuevo, ubicada en la provincia de Chimbote. Teniendo en su metodología un enfoque cuantitativo, contando con un diseño no experimental, buscando la relación entre sus variables, para obtener datos se baso en una encuesta de tipo cuestionario, el cual consumo que existe relación entre las variables mencionadas, de la misma manera una significancia bilateral de 0,000 con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Según Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) estudio que evidencio que el desempeño laboral hace referencia a las consecuencias de acciones tomadas para obtener mejoras en los objetivos de la organización. Entendiendo así que los ejercicios de los colaboradores definirán el logro de los objetivos plasmados para la mejora de la organización. Analizando con mayor rigor, se observa que esta descripción es vaga, como evidencia se analiza el caso de un joven que brinda servicios de guía turística que tiene como objetivo, llevar a lugares turísticos a sus clientes y retornarlos a su lugar de origen sin ningún incidente, pero estudiando con detenimiento el caso, se observa que la exactitud del tiempo del viaje y la simpatía, juegan un rol importante el cual influenciara en la satisfacción del cliente. Se entiende del ejemplo dado que como se desarrolla y el resultado del trabajo son dos aspectos fundamentales que son de vital importancia entender con detenimiento, el comportamiento y el resultado para saber que tendremos éxito. Definiendo de esta manera que el desempeño laboral engloba toda la actividad que el colaborador ejecuta con miras a lograr los objetivos propuestos en la entidad. En la actualidad se han empleado métodos para controlar el desempeño, donde la organización realiza un estudio para revelar los aspectos que se deben atender para el cumplimiento de los objetivos propuestos, entre ellos hallamos a las habilidades blandas, al liderazgo, a la productividad, las remuneraciones, etc. Asimismo, se manifiesta que el desempeño es toda actividad o comportamiento que son útiles para que las metas trazadas como institución sean cumplidas.

Asimismo, Marroquín y Prez (2011) señalaron que los factores que influyen en el rendimiento de los colaboradores son la inversión, los valores, la tecnología y las actitudes sociales, así como las políticas de gobierno. Basándose a los modelos mas influyentes, se muestran cuatro, los cuales cumplen un rol de influencia en la productividad de la entidad,

los cuales son las aptitudes, las actitudes, los sujetos, las particularidades de trabajo, el entorno y las particularidades de la organización.

Igualmente, Paredes (2017) revelo que para averiguar la eficacia del desempeño se debe determinar la relación de los objetivos logrados dentro del periodo de evaluación donde se hizo la respectiva revisión y a su vez realizar un bosquejo de los objetivos, por lo que los colaboradores deben gestionar en los empleadores información relevante sobre el rendimiento de los colaboradores en la entidad. De la misma forma, es de suma importancia realizar una retroalimentación de la información recolectada de las evaluaciones tomadas, para de ello visualizar un panorama con los objetivos propuestos y realizar un cotejo con los resultados existentes, de esa manera poder tomar una decisión para la mejora de los puntos débiles e impulsarlos a su mejor eficiencia. De esta manera, el empleador tendrá otra visión con respecto a su función desempeñada en la entidad y de que manera puede mejorar. Así se podrá acertar y aclarar las dudas que se tengan los colaboradores, por ellos es fundamental contar con las evidencias. Luego de llegar a un desenlace que confirme que evaluar el desempeño es una acción poderosa que influye en conocer las fortalezas, las debilidades que poseen los colaboradores y que según los resultados podrán planificar estrategias de mejora.

El objetivo principal, es la mejora del desempeño de los trabajadores y para conseguir ellos se debe trabajar en conjunto, de la mano de cada colaborador, explorando juntos la reflexión y a si afianzar una mejora a corto plazo. Chiavenato (2007) manifiesta que la evaluación del desempeño de los colaboradores tiene grandes beneficios, para ello debe ser bien planificada, gestionada y coordinada, dentro de los estándares con una correcta organización, dentro de los beneficios, se distingue a la función ejercida por el gerente o el jefe ya que según los resultados de la evaluación podrán sugerir acciones buscando la mejora del desempeño laboral, recomendándole a si, basar estas acciones en la comunicación, para así comprender la dinámica de forma objetiva. Asimismo, se habla de beneficios que conlleva esta aplicación de evaluación del desempeño, dando lugar primordial a los colaboradores, ya que con ello se estaría permitiendo tener una constante actualización de las normas de comportamiento y el desempeño, los cuales son importantes para la entidad. Teniendo en conocimiento de esta manera que es lo que el jefe busca en sus colaboradores. En un entorno mas global, hablando de la entidad, también se presentan objetivos, el cual se basa en un manejo óptimo de los colaboradores, diferenciando así a los trabajadores que tiene

dificultades, para una capacitación eficiente, así como conocer que colaboradores tienen mayores capacidades para ser designados a funciones con mayores responsabilidades en la organización.

Según Carrión (2005) revela que el conocimiento es una aglomeración de sistemas, procesos que consisten en una organización óptima del capital humano de una entidad y esta se eleva de manera eficaz la capacidad de resolución del problema, con el objetivo de generar un beneficio adicional al requerido.

II MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Se empleo un estudio de tipo básica, se fundamentó en teorías quienes conformaron el capitulo de marco teórico, asimismo se manifestó que el objetivo es aumentar conocimientos ya existentes, sin plasmarlos en ninguna función practica (Andia, 2017).

Diseño

El diseño aplicado en la investigación fue no experimental, ya que no se manejó ninguna de las dos variables, así mismo fue de corte transversal, ya que se aplico en un momento explícito, por ellos el autor manifestó que, se denominan por así por no realizar manipulación alguna de las variables y aplicarse en un tiempo explícito (Andia, 2017). Asimismo, la investigación consto de un nivel descriptivo correlacional, ya que se busca establecer la relación entre ambas variables y sus dimensiones. Tuvo un enfoque cuantitativo ya que consto en resultados numéricos.

El diseño correlacional es el siguiente:

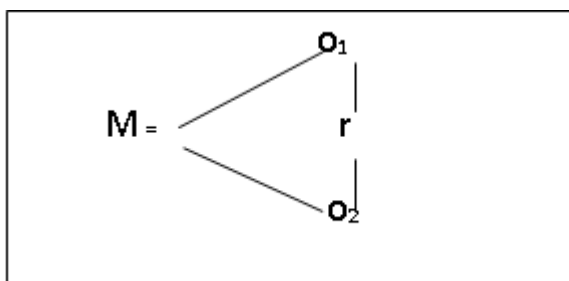


Figura 1. Diseño correlacional

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1: Gobierno electrónico

O2: Observación de la variable 2: Desempeño laboral

r: Relación entre variables

2.2. Operacionalización

Operacionalizando la primera variable, gobierno electrónico, se hizo uso del instrumento elaborado por Velásquez (2018) el cual fue adaptado a la entidad investigada para su correcta aplicación, consto de 18 ítems desprendidas de cuatro dimensiones, los cuales fueron debidamente analizadas. Asimismo, para la segunda variable desempeño laboral, de la misma modalidad, el instrumento fue elaborado por Dávila (2018) y adaptada a las necesidades que se percibían en la entidad. Tal instrumento estuvo conformado por 24 ítems los cuales nacieron de las cinco dimensiones que comprendían la variable.

2.3. Población, muestra y muestreo

El estudio trabajado consto de una población conformada por 88 colaboradores administrativos de la entidad en investigación, el cual fue la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo que amablemente fueron participes para la recolección de datos para llegar a cabo el estudio en mención. De la misma forma se consto con una muestra censal, en la cual se toma la totalidad de los conformantes de la población el cual estuvo conformada por 88 colaboradores administrativos de la entidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada para el tratamiento de los instrumentos fue la validación por juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, la relevancia y la claridad de ellos instrumentos, una vez validados tales instrumentos se procedió a realizar la prueba de fiabilidad la cual se realizo mediante una prueba piloto, teniendo así como resultado de la prueba de fiabilidad, haciendo uso del SPSS 24, según el estadígrafo Alfa de Cronbach se manifestó para la primera variable un 0.936 y la para la segunda variable 0.862, ambas altamente confiables, una vez teniendo tales resultados se continuo con la aplicación de los instrumentos los cuales fueron encuestas de tipo cuestionario con una escala de Likert .

2.5. Procedimiento

El procedimiento empleado en la investigación, inicio con el procedimiento de autorización para la ejecución de la investigación, con la validación según el juicio de expertos, para evaluar la relevancia, la pertinencia y la claridad de los instrumentos, seguidamente se procedió a la diligencia de los instrumentos, de esta manera se recolecto los datos numéricos, para lo cual se procedió a la creación de una base de datos, en el

aplicativo Excel, seguidamente se enviaron las sumas totales de cada dimensión y de cada variable al programa SPSS versión 24, para su debida baremación y así para la obtención de resultados.

2.6. Método de análisis de datos

Describiendo el método empleado para la observación de los datos, se basó en los resultados obtenidos gracias al programa SPSS 24, el cual con el debido procesamiento de datos se obtuvo los resultados descriptivos, de las variables y las dimensiones, así como de la parte inferencial, haciendo uso del estadígrafo Rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos que se respetaron en el estudio, según la ética del autor fue el anonimato de ellos participantes, para poder asegurar respuestas verídicas de la realidad que se percibe en la entidad y de esta manera para que se pueda brindar una óptima recomendación que contribuya en la mejora de puntos frágiles en la entidad. Asimismo, se cuidó la confidencialidad. Por otro lado, se contó con los permisos correspondientes de los encargados de las áreas analizadas.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1. Niveles de la variable gobierno electrónico y de las dimensiones.

Niveles	Gobierno electrónico		Externa		Promocional		Interna		Relacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	28	31.8	35	39.8	29	33.0	27	30.7	28	0.3
Medio	34	38.6	29	33.0	27	30.7	26	29.5	31	0.4
Bajo	26	29.5	24	27.3	32	36.4	35	39.8	29	0.3
Total	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0

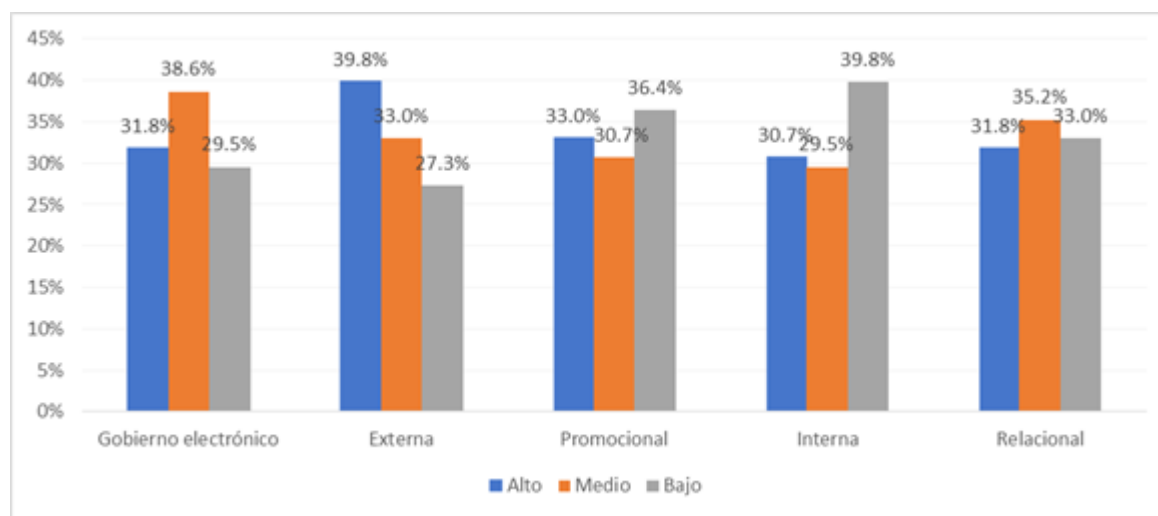


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gobierno digital y dimensiones.

Los resultados descriptivos de la variable gobierno electrónico de los trabajadores arrojaron que el 29.5 % lo considera baja, el 38.6% los considera regular y el 31.8% es considerado como alta; en la dimensión externa el 27.3% lo considera baja, el 33.0% los considera regular y el 39.8% es considerado como alta; en la dimensión promocional el 36.4% lo considera baja, el 30.7% los considera regular y el 33.09% es considerado como alta; en la dimensión interna el 39.8% lo considera baja, el 29.5% los considera regular y el 30.7% es considerado como bueno.

Tabla 2. Niveles de la variable desempeño laboral y las dimensiones.

Niveles	Desempeño laboral		Liderazgo		Motivación para el desempeño		Establecimiento de metas		Trabajo en equipo		Comunicación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	28	31.8	26	29.5	24	27.3	30	34.1	20	22.7	27	30.7
Medio	35	39.8	32	36.4	30	34.1	24	27.3	38	43.2	30	34.1
Bajo	25	28.4	30	34.1	34	38.6	34	38.6	30	34.1	31	35.2
Total	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0

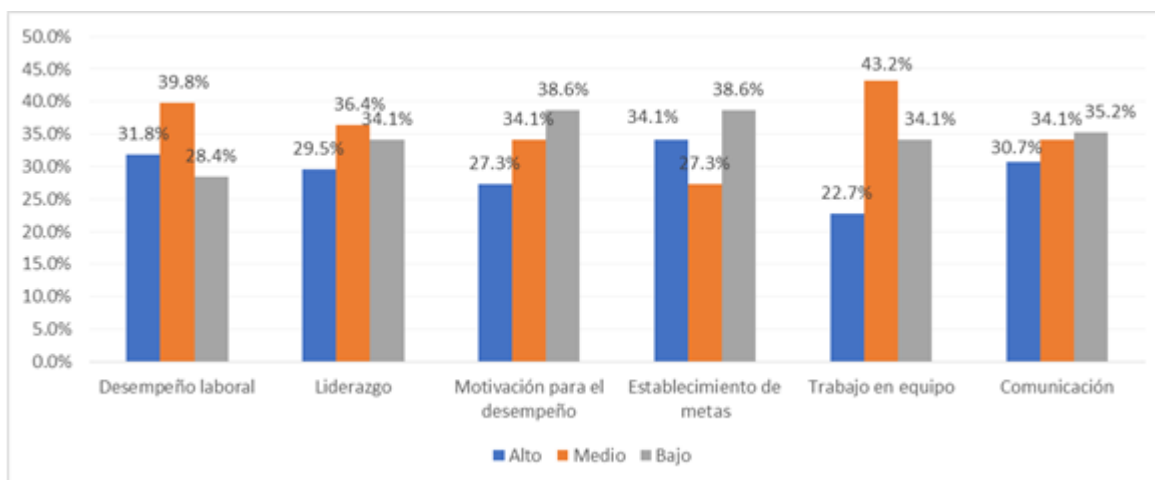


Figura 2. Niveles de percepción de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

Los resultados descriptivos de la variable desempeño laboral de los trabajadores arrojaron que el 28.4% lo considera baja, el 39.8% los considera regular y el 31.8% es considerado como alta; en la dimensión liderazgo el 34.1% lo considera baja, el 36.4% los considera regular y el 29.5% es considerado como alta; en la dimensión motivación para el desempeño el 38.6% lo considera baja, el 34.1% los considera regular y el 27.3% es considerado como alta; en la dimensión establecimiento de metas el 38.6% lo considera baja, el 27.3% los considera regular y el 34.1% es considerado como bueno; en la dimensión trabajo en equipo el 34.1% lo considera baja, el 43.2% los considera regular y el 22.7% es considerado como bueno; en la dimensión comunicación el 35.2% lo considera baja, el 34.1% los considera regular y el 30.7% es considerado como bueno.

3.2. Resultados inferenciales

Según el estadígrafo, Rho de Spearman que indicó en la hipótesis general (Gobierno electrónico y Desempeño laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,548 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-1 (Externa *Desempeño laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,482 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Promocional *Desempeño laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,455 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (Interna *Desempeño laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,468 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-4 (Relacional *Desempeño laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,532 y p-valor 0,000), en todos los casos en el nivel 0,00

Tabla 3. Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gobierno electrónico *Desempeño laboral	,548*	,000	88	Moderado
Hipótesis específica-1	Externa * Desempeño laboral	,482**	,000	88	Moderado
Hipótesis específica-2	Promocional *Desempeño laboral	,455**	,000	88	Moderado
Hipótesis específica-3	Interna *Desempeño laboral	,468*	,000	88	Moderado
Hipótesis específica-4	Relacional *Desempeño laboral	,532*	,000	88	Moderado

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

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a la hipótesis general, el cual busco establecer la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral, se observo de acuerdo a los resultados arrojados un nivel de correlación según el estadígrafo Rho Spearman (0,548) mostrando así que existe una correlación positiva moderada. Asimismo, un nivel de sig. (0,000) el cual acepta la hipótesis planteada, Comparándose con la investigación de Lozano (2017) autor que tuvo en su investigación el objetivo principal de hallar la relación entre las mismas variables, teniendo como resultado una relación positiva alta, mostrando de esta manera que existe una relación entre sus dos variables de estudio.

De acuerdo a la primera hipótesis específica, en el cual pretende establecer la relación entre la dimensión externa y el desempeño laboral, manifestando una correlación según el estadígrafo Rho de Spearman de (0,482) el cual señalaría que existe una correlación positiva moderada, también obteniendo una sig. de (0,000) manifestando que se acepta la primera hipótesis planteada. De esta manera se discutió con la investigación de Cesetti (2016) quien busco la relación entre sus variables de estudio, el gobierno electrónico y el uso en la gestión pública, concluyendo así que la obtención d ellos avances de tecnologías son óptimas para tales funciones.

De acuerdo a la segunda hipótesis específica, donde se pretendía determinar la relación entre promocional y el desempeño laboral, obteniendo una relación según el estadígrafo Rho de Spearman, de (0,455) manifestando que existe una relación positiva moderada, también una sig. (0,000) aceptando la segunda hipótesis planteada. De esta manera se comparo con la indagación de la Ley N.º 27568, el cual manifiesta que el gobierno electrónico es un gobierno abierto, por le cual el estado promociona su transparencia y los servicios que brinda, las obras que se gestionan, entre otros.

Según la tercera hipótesis planteada, el cual se basó en hallar la relación entre la dimensión interna y el desempeño laboral, concluyendo según los resultados inferenciales, una correlación según el estadígrafo Rho de Spearman de (0,468) manifestando una relación positiva moderada, y un sig. (0,000) de esta manera se acepto la tercera hipótesis planteada. Comparándose con la investigación de Palasi (2010) estudio en el cual se pretendió determinar la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia y la eficacia, factores influyentes en la mejora de la gestión.

De acuerdo a la cuarta hipótesis específica, el cual se basó en determinar la relación de la dimensión relacional y el desempeño laboral, obteniendo como resultado inferencial, según el estadígrafo Rho de Spearman, una correlación de (0,532) el cual revelo una relación positiva moderada, y una sig. (0,000) aceptándola cuarta hipótesis planteada. Discutiendo con la investigación de Iriarte (2015) quien manifestó la adaptación a un gobierno electrónico, es crucial para mantener un gobierno transparente, donde la población se sienta satisfecha con la confianza brindada hacia los gestores.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se llego a la conclusión que el gobierno electrónico y el desempeño laboral se relacionan moderadamente con un (Rho 0,548 y p-valor 0,000). Encontrándose un valor igual a 0.000, el mismo que se ubica debajo del margen de error 1%, por ello se afirma la existencia de una relación significativa, con lo cual se comprueba la hipótesis general de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: Se concluyo que la dimensión externa y el desempeño laboral se relacionan moderadamente (Rho 0,482 y p-valor 0,000).

Tercera: Se llego a la conclusión que, la dimensión promocional y el desempeño laboral se relacionan moderadamente con (Rho 0,455 y p-valor 0,000).

Cuarta: Se concluyo que, la dimensión interna y el desempeño laboral se relacionan moderadamente con (Rho 0,468 y p-valor 0,000).

Quinta: Se llego a la conclusión que, la dimensión relacional y el desempeño laboral se relacionan moderadamente con (Rho 0,532 y p-valor 0,000).

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Gerencia Municipal de Villa María del Triunfo debe realizar una planificación estratégica para programar una política de fortalecimiento de capacidades del personal de manera periódica, para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores lo que generaría a mediano plazo en una simplificación administrativa efectiva.

Segunda: la Gerencia Municipal debe planificar y ejecutar una política de alfabetización digital a nivel de usuario externo (ciudadano), mediante la implementación de herramientas digitales intuitivas (página web y aplicaciones móviles) que permitan al usuario iniciar, hacer seguimiento y culminar trámites administrativos, brindando un servicio de calidad enfocado en el ciudadano.

Tercera: La Gerencia Municipal debe implementar políticas de interconexión digital virtual con otras entidades públicas impulsando un gobierno abierto, mediante el cual se promocióne los servicios municipales que se ofrecen y las obras que se ejecutan durante la gestión, impulsando una política de puertas abiertas, transparente, de libre acceso al ciudadano.

Cuarta: La Gerencia Municipal debe implementar políticas de gobierno electrónico a nivel interno de la municipalidad lo que generara como beneficio directo una mejora en los procesos administrativos, lo que contribuirá a que la relación gobierno-ciudadanía sea transparente.

Quinta: La Gerencia Municipal debe implementar y promover un gobierno abierto, lo que redundaría como beneficio directo una gestión transparente, en donde el ciudadano tendrá acceso directo a toda información. Como primer lineamiento implementar una política de Cero Papel.

VII. REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional (2011). Políticas de Estado y Planes de Gobierno 2011- 2016. Lima: Secretaría Técnica del Acuerdo Nacional. Versión digital, recuperada el 11 de mayo de 2013 de: http://www.acuerdonacional.pe/sites/default/files/Planes_de_Gobierno_2011-2016.pdf.
- Amoroso, Y. (2011). *Gobierno electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación*. Recuperado de <http://oiiprodat.com/2014/09/01/gobiernoelectronico-propuesta-metodologica-de-desarrollo-y-evaluacion/>
- Arias J. y Laica S. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador*. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=y> p.
- Armas, R y Armas, A: *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2011. www.eumed.net/rev/cccss/13/
- Banco Mundial. Definition of E-Government. <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador. Ciencia UNEMI*. Recuperado de <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). 2017a. Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional (PE-L1222). Washington, D.C.: BID. Disponible en <https://www.iadb.org/es/project/PE-L1222>.
- Bwalya, K., Zulu, S., Grand, B., & Sebina, P. (2012). E-government and Technological Utopianism: Exploring Zambia's Challenges and Opportunities. *Electronic Journal of e-Government*, 16-30.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). *A theory of performance*. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.). *Personnel selection in organizations* (pp. 35 - 70). San Francisco: Jossey - Bass.
- Capuno et al. 2015. Effects of Price, Information, and Transactions Cost Interventions to Raise Voluntary Enrollment in a Social Health Insurance Scheme: A Randomized

- Experiment in the Philippines. Disponible en <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hec.3291/abstract>.
- Comisión Europea. 2017. Tallinn Declaration on eGovernment at the ministerial meeting during Estonian Presidency of the Council of the EU, 6 October 2017. Bruselas: Comisión Europea. Disponible en <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>.
- Cesetti A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNAS argentina). Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3769/5/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf> p.
- Congreso de la República (2002) Ley de Modernización de la Gestión del Estado, 2002. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Congreso de la República (2007) Ley Órgánica del Poder Ejecutivo, 2007.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Criado J., Ramilo, M., y Salvador, M. (2002). *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/265935306>
- Fernández, E. (2017). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidruogo J. y Pucce D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan DE DIOS – Pimentel*. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2285/1/Tesis%20de%20Hidruogo%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf> p.

INEI (2018) *Indicadores de Gestión Municipal 2018*

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1636/index.html

Lozano A. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Santa – Ancash – 2018* (tesis de maestría). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36997/Lozano_CAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marroquín P., S. & Pérez G., L. (2011). *El Clima Organizacional y su Relación con El Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala*. Universidad San Carlos – Guatemala <https://www.researchgate.net/publication/265935306>

Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo, Ordenanza N°262, Reglamento de Organización y Funciones ROF,

http://munivmt.gob.pe/pdf/transparencia/documentos/DOC_2581_3_2019_262.pdf

Organización de los Estados Americanos. (2011). *Curso en línea: “Introducción a la Formulación de Estrategias del Gobierno Electrónico”, Edición No.53*. Material de enseñanza. Washington:10deJulio de 2014. <https://courses.oas.org/index.php>

Organización de las Naciones Unidas. E-Government development.

http://unpan3.un.org/egovkb/egovment_overview/ereadiness.htm

Palasí, V. (2010). *Gobierno electrónico en El Salvador: pasado, presente y futuro*.

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

Paredes, E. (2017). *Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, 2017*. (Tesis de maestría). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12017/paredes_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de Ministros-ONGEI (2011). Decreto Supremo N° 066 -2011-PCM. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Agenda Digital 2.0. 27 de julio de 2011.

Presidencia del Consejo de Ministros-ONGEI (2003). Decreto Supremo N° 067-2003-PCM. 28 de junio de 2003.

Presidencia del Consejo de Ministros-ONGEI (2007). Decreto Supremo N° 063-2007-PCM. 13 de julio de 2007.

Presidencia del Consejo de Ministros - Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú (2013). Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática Lima, 2013.

Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración*. Sexta edición. México. Mc Graw Hill.

Serrano K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. (tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stoner, James (1996). *Administración*. 6ma. Edición, Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.

Vega Casillas, Salvador, & González Cancino, Ernesto (2013). Modernización y gerencia Pública. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 53(5),512-518[fecha de Consulta 20 de Enero de 2020]. ISSN: 0034-7590. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1551/155128126008>

VIII. Anexos

¿Cuál es la relación existente entre el Gobierno electrónico con la superación personal de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2019?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la superación personal de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2019.	Existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y la superación personal de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2019.	4. Relacional	<p>Transacción, relación con otras entidades y empresas en la gestión de servicios.</p> <p>Transformación, de las relaciones con otras entidades en búsqueda de ser más eficiente.</p> <p>Participación democrática, se involucra a otras entidades en la toma de decisiones.</p>	14 15 16 17 18		
---	---	--	----------------------	--	----------------------------	--	--

VARIABLES E INDICADORES					
Variable 2: Desempeño laboral					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
1. Liderazgo	Nivel de percepción del liderazgo de sus superiores. Nivel de precisión para alcanzar las metas trazadas. Nivel de comunicación con los superiores. Se considera la opinión de los empleados por parte de los superiores. Los superiores tienen un trato justo con los empleados. Disposición al cumplimiento de sus labores. La dedicación se refleja en el logro de metas.	1 2 3 4 5	Escala Ordinal Likert Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo Medio Alto	
2. Motivación para el	Demostrar iniciativa.	6			

			desempeño	Se respetan los plazos en las labores asignadas.	7	= 3	
				Empleados motivados llegan minutos antes de la hora de ingreso y salen minutos despues de la hora de salida.	8		De acuerdo = 4
				Eficiencia en el desarrollo de labores.	9		Totalmente de acuerdo = 5
				Evaluación constante para determinar acciones pertinentes.	10		
				Políticas de capacitación.	11		
			3. Establecimiento de metas	Implementacion de nuevas metodologías de trabajo.	12		
				Unión en los equipos de trabajos.	13		
				Idenificacion con las labores asiganadas.	14		
				Convivencia con las diferentes individuos del equipo.	15		
				Cumplimiento de objetivos al combinarse diversas habilidades.	16		
			4. Trabajo en equipo	Percepción de ser escuchado por parte de los compañeros y superiores.	17		
				Escuchar las ordenes de los superiores y compañeros.	18		
				Errores por mala comunicación.	19		
				La comunicación informal afecta la confianza de los empleados.	20		
				Dirección de la comunicación.	21		
					22		
			5. Comunicación		23		
					24		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - transversal</p>	<p>Población censal:</p>	<p>Técnica:</p> <p>Instrumento:</p> <p>La encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se realizan los cálculos estadísticos necesarios mediante la fórmula de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos y) n = Número de datos</p>

Anexo 2: operacionalización de la variable

Tabla 1
Operacionalización de la variable 1: Gobierno electrónico

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles Rangos	y
Externa	Presencia	1	Totalmente en desacuerdo = 1		
	Interacción	2		Bajo [20 – 46]	
	Transacción	3	En desacuerdo = 2	Medio [47 – 73]	
	Transformación	4		Alto [74 – 100]	
	Participación	5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3		
	Democrática	6			
Promocional	Servicios	7	De acuerdo = 4		
	Obras	8	Totalmente de acuerdo = 5		
	Transparencia	9			
Interna	Rediseño	10			
	Formación y motivación	11			
	Gestión de documentos	12			
	Gestión y control	13			
Relacional	Transacción	14			
	Transformación	15, 16			
	Participación democrática	17, 18			

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: desempeño laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles Rangos	y
Liderazgo	Liderazgo	1	Totalmente en		
	Metas trazadas	2	desacuerdo = 1	Bajo [20 – 46]	
	Comunicación con los superiores	3		Medio [47 – 73]	
	Opinión de los empleados	4	En desacuerdo = 2	Alto [74 – 100]	
	Trato justo con los empleados	5			
Motivación para el desempeño	Cumplimiento de labores	6	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3		
	Dedicación al logro de metas	7			
	demostrar iniciativas	8	De acuerdo = 4		
	Respeto de plazos	9			
	Empleados motivados	10	Totalmente de acuerdo = 5		
Establecimiento de metas	Eficiencia	11			
	Evaluación	12			
	Políticas de capacitación	13			
	Nuevas metodologías de trabajo	14			
Trabajo en equipo	Unión	15			
	Identificación	16			
	Convivencia	17			
	Cumplimiento de objetivos	18			
Comunicación	Ser escuchado	19			
	Escuchar ordenes	20			
	Errores por mala comunicación	21			
	Comunicación informal	22			
	Dirección de la comunicación	23,			
		24			

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de Gobierno electrónico
Autor : Velásquez, L (2018)
Adaptado : Oyarzábal, F (2019)
Propósito : Determinar el nivel del gobierno electrónico
Administración : Grupal

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario de Desempeño laboral
Autor : Dávila, D (2018)
Adaptado : Oyarzábal, F (2019)
Propósito : Determinar el nivel del desempeño laboral
Administración : Grupal

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario de gobierno electrónico

Estimado trabajador le solicitamos su colaboración en el llenado del cuestionario, marcando la alternativa correcta:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
EXTERNA					
1. La implementación del Gobierno Electrónico mejora el ofrecimiento de información de la institución a los vecinos.					
2. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la prestación de los servicios de la institución que se ofrecen a los vecinos.					
3. La implementación del Gobierno Electrónico mejora los canales de comunicación en ambos sentidos institución – vecino.					
4. La implementación del Gobierno Electrónico permite ofrecer servicios más personalizados a los vecinos.					
5. La implementación del Gobierno Electrónico permite que los vecinos pueden iniciar, hacer seguimiento y finalizar cualquier trámite.					
6. La implementación del Gobierno Electrónico permite que los vecinos tengan mayor aporte en la toma de decisiones participativas.					
RELACIONAL					
7. La implementación del Gobierno Electrónico Mejora la interacción de la institución con otras entidades del estado para el intercambio de información.					
8. La implementación del Gobierno Electrónico incrementa la interacción de la institución con el estado para mejorar los trámites y servicios que ofrece.					
9. La implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con los vecinos para involucrarlos en las tomas de decisiones.					
INTERNA					
10. La implementación del Gobierno Electrónico permite rediseñar los procesos enfocados desde la necesidad del vecino.					
11. La implementación del Gobierno Electrónico permite a la institución mejorar y promover la formación de los empleados en el uso de las nuevas tecnologías.					
12. La implementación del Gobierno Electrónico permite a la institución mejorar la gestión de la documentación.					
13. La implementación del Gobierno Electrónico permite a la institución mejorar la gestión y el control de los fondos públicos haciendo más transparente el manejo de los mismos.					
14. La implementación del Gobierno Electrónico permite a la institución reducir el uso del papel.					
15. La implementación del Gobierno Electrónico en la institución permite a los trabajadores elevar su perfil profesional.					
PROMOCIONAL					
16. La implementación del Gobierno Electrónico permite a la institución mejora la promoción de los servicios que ofrece.					
17. La implementación del Gobierno Electrónico permite a la institución promocionar las obras que se realizan durante su gestión.					
18. La implementación del Gobierno Electrónico permite a la institución promocionar la transparencia en la ejecución del gasto público.					

Cuestionario del desempeño laboral

Estimado trabajador le solicitamos su colaboración en el llenado del cuestionario, marcando la alternativa correcta:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
LIDERAZGO					
1. Señale si los lineamientos o instrucciones emitidos por los superiores a los empleados son muy extensos.					
2. Señale si los planes para el cumplimiento de metas diseñados por los superiores se realizan en el tiempo establecido.					
3. Señale si tiene la suficiente confianza para hablar libremente de temas de trabajo con sus superiores.					
4. Señale si sus superiores le solicitan su opinión cuando se presentan problemas laborales para la búsqueda de una solución.					
5. Señale si recibe un trato justo por parte de sus superiores.					
MOTIVACION PARA EL DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
6. Señale si empieza el día con buena predisposición para la realización de sus labores.					
7. Señale si su dedicación a sus labores se refleja en el cumplimiento de sus objetivos					
8. Señale si demuestra iniciativa cuando cumple con los objetivos y actividades realizadas respetando de manera razonable los plazos establecidos.					
9. Señale si en el área que trabaja, los empleados cumplen con buena predisposición, las asignaciones de acuerdo a la importancia y prioridad.					
10. Señale si un empleado motivado, ésta en su puesto minutos antes de la hora de entrada y minutos después de la hora de salida.					
ESTABLECIMIENTO DE METAS	1	2	3	4	5
11. Señale si el trabajador debe demostrar eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.					
12. Señale si se deben realizar evaluaciones periódicas del rendimiento de los trabajadores para tomar las acciones correctivas correspondientes.					
13. Señale si la institución debe establecer una política de capacitación continua para la mejora de capacidades de los trabajadores.					
14. Señale si los trabajadores luego de una evaluación de desempeño de cumplimiento de metas deben establecer la necesidad de capacitaciones para la mejora de sus labores.					
15. Señale si según los resultados de las evaluaciones, la institución debe implementar nuevas estrategias de trabajo					
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
16. Señale si los trabajadores trabajan unidos para el logro de metas establecidas.					
17. Señale si los trabajadores demuestran un alto grado de compenetración con las funciones asignadas.					
18. Señale si los trabajadores tienen el compromiso de lograr calidad total en el área donde laboran.					
19. Señale si los trabajadores consideran que se puede convivir con las diferentes personalidades de los individuos del área de trabajo.					
20. Señale si al combinarse las distintas habilidades personales se logran cumplir los objetivos de manera más eficientes.					
COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
21. Señale si percibe que es escuchado por sus compañeros y superiores en el trabajo.					
22. Señale si atiende las ordenes de sus superiores o las sugerencias de sus compañeros					

23. Señale si percibe que se cometen errores debido a que no se emplea un lenguaje claro y sencillo al momento de establecer acciones de trabajo.					
24. Señale si percibe que la comunicación en su área de trabajo es unidireccional.					

Anexo 5: Certificado de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO								
Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Externa							
1	La implementación del Gobierno Electrónico mejora el ofrecimiento de información de la institución a los vecinos	/		/		/		
2	Con la implementación del Gobierno Electrónico se mejora la prestación de los servicios de la institución que se ofrecen a los vecinos	/		/		/		
3	Con la implementación del Gobierno Electrónico se mejoran los canales	/		/		/		
4	Con la implementación del Gobierno Electrónico se ofrecen servicios más personalizados a los vecinos	/		/		/		
5	Con la implementación del Gobierno Electrónico los vecinos pueden iniciar, hacer seguimiento y finalizar cualquier trámite	/		/		/		
6	Con la implementación del Gobierno Electrónico los vecinos tienen mayor aporte en la toma de decisiones participativas	/		/		/		
	Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con otras entidades del estado para el intercambio de información.	/		/		/		
8	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con el estado para mejorar los trámites y servicios que ofrece.	/		/		/		
9	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con los vecinos para involucrarlos en las tomas de decisiones.	/		/		/		
	Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Con la implementación del Gobierno Electrónico se rediseñan los procesos enfocados desde la necesidad del vecino	/		/		/		
11	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora y promueve la formación de los empleados en el uso de las nuevas tecnologías	/		/		/		
12	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la gestión de la documentación	/		/		/		
13	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la gestión y el control de los fondos públicos haciendo más transparente el manejo de los mismos.	/		/		/		

14	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución debería reducir el uso del papel.	✓		✓		✓	
15	La implementación del Gobierno Electrónico en la institución ha elevado su perfil profesional.	✓		✓		✓	
Promocional		Si	No	Si	No	Si	No
16	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la promoción de los servicios que ofrece.	✓		✓		✓	
17	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución promociona las obras que realiza durante su gestión.	✓		✓		✓	
18	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución promociona la transparencia en la ejecución del gasto público.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibañez Cuen Francesc
DNI: 01637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación - Metodología de la enseñanza

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Liderazgo							
1	Señale si los lineamientos o instrucciones emitidos por los superiores a los empleados son muy extensos.	/		/		/		
2	Señale si los planes para el cumplimiento de metas diseñados por los superiores se realizan en el tiempo establecido.	/		/		/		
3	Señale si tiene la suficiente confianza para hablar libremente de temas de trabajo con sus superiores.	/		/		/		
4	Señale si sus superiores le solicitan su opinión cuando se presentan problemas laborales para la búsqueda de una solución.	/		/		/		
5	Señale si recibe un trato justo por parte de sus superiores.							
	Motivación para el desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Señale si empieza el día con buena predisposición para la realización de sus labores.	/		/		/		
7	Señale si su dedicación a sus labores se refleja en el cumplimiento de sus objetivos	/		/		/		
8	Señale si demuestra iniciativa cuando cumple con los objetivos y actividades realizadas respetando de manera razonable los plazos establecidos.	/		/		/		
9	Señale si en el área que trabaja, los empleados cumplen con buena predisposición, las asignaciones de acuerdo a la importancia y prioridad.	/		/		/		
10	Señale si un empleado motivado, ésta en su puesto minutos antes de la hora de entrada y minutos después de la hora de salida.	/		/		/		
	Establecimiento de metas	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Señale si el trabajador debe demostrar eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.	/		/		/		
12	Señale si se deben realizar evaluaciones periódicas del rendimiento de los trabajadores para tomar las acciones correctivas correspondientes	/		/		/		
13	Señale si la institución debe establecer una política de capacitación continua para la mejora de capacidades de los trabajadores.	/		/		/		
14	Señale si los trabajadores luego de una evaluación de desempeño de cumplimiento de metas deben establecer la necesidad de capacitaciones para la mejora de sus labores.	/		/		/		
15	Señale si según los resultados de las evaluaciones, la institución debe implementar nuevas estrategias de trabajo	/		/		/		
	Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Señala si los trabajadores trabajan un área para el logro de metas evaluadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Señala si los trabajadores demuestran un alto grado de compatibilidad con las funciones asignadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Señala si los trabajadores tienen el compromiso de mejorar continuamente en el área de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Señala si los trabajadores consideran que se pueda contar con los elementos necesarios para el desarrollo del área de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Señala si al cumplir una tarea específica, el trabajador personal se esfuerza para cumplir los objetivos de manera más eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Comunicación					
21	Señala si percibe que se ha resultado ser más comunicativo y receptivo en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Señala si siendo un miembro de sus superiores o los superiores de sus compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Señala si percibe que se cometen errores debido a que no se emplea un lenguaje claro y sencillo al momento de recibir instrucciones de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Señala si percibe que la comunicación en su área de trabajo es unidireccional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay eficiencia): Hay eficiencia

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

Apellido y nombre del juez evaluador: Isaquier Lainez Flores

DNI: 8 823 86

Especialidad del evaluador: Dra. Lainez de la Educación - Metodología de la enseñanza

* Faltante: El ítem describe un aspecto clave del trabajo.

* Relevante: El ítem es aplicable en la mayoría de los casos o a una actividad específica del trabajo.

* Claridad: Se refiere al ítem de algún tipo de área del ítem es claro, exacto y preciso.

Nota: Si el ítem no fue evaluado cuando el área evaluada no se aplicó para medir la dimensión.



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

Nº	Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Estado							
1	La implementación del Gobierno Electrónico mejora el flujo de información de la institución a los vecinos.	/		/		/		
2	Con la implementación del Gobierno Electrónico se mejora la prestación de los servicios de la institución para sus clientes y los vecinos.	/		/		/		
3	Con la implementación del Gobierno Electrónico se mejoran los canales.	/		/		/		
4	Con la implementación de Gobierno Electrónico se ofrecen servicios más personalizados a los vecinos.	/		/		/		
5	Con la implementación del Gobierno Electrónico los vecinos pueden estar mejor informados y tomar mejores decisiones.	/		/		/		
6	Con la implementación del Gobierno Electrónico los vecinos tienen mayor acceso en la toma de decisiones con los servicios.	/		/		/		
	Relaciones							
7	Con la implementación del Gobierno Electrónico se mejora la interacción de la institución con otros actores del sector para el intercambio de información.	/		/		/		
8	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con el sector para mejorar sus canales y servicios al cliente.	/		/		/		
9	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con sus vecinos para tomar decisiones en los temas de decisión.	/		/		/		
	Estado							
10	Con la implementación del Gobierno Electrónico se reducen los procesos burocráticos desde la necesidad del usuario.	/		/		/		
11	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora y promueve la formación de los usuarios en el uso de las nuevas tecnologías.	/		/		/		
12	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la gestión de la documentación.	/		/		/		
13	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la gestión y el control de los fondos públicos haciendo más transparente el manejo de su dinero.	/		/		/		

14	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución debería reducir el uso del papel.	/		/		/	
15	La implementación del Gobierno Electrónico en la Institución ha elevado su perfil profesional.	/		/		/	
<i>Promocional</i>		Si	No	Si	No	Si	No
16	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la promoción de los servicios que ofrece.	/		/		/	
17	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución promueve las obras que realiza durante su gestión.	/		/		/	
18	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución promueve la transparencia en la ejecución del gasto público.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

16 de 11

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO
 DNI: 99670134

Especialidad del evaluador: LEYISTAS - Mg EN GESTIÓN PÚBLICA Y DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS P.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Liderazgo							
1	Señale si los lineamientos o instrucciones emitidos por los superiores a los empleados son muy extensos.	✓		✓		✓		
2	Señale si los planes para el cumplimiento de metas diseñados por los superiores se realizan en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Señale si tiene la suficiente confianza para hablar libremente de temas de trabajo con sus superiores.	✓		✓		✓		
4	Señale si sus superiores le solicitan su opinión cuando se presentan problemas laborales para la búsqueda de una solución.	✓		✓		✓		
5	Señale si recibe un trato justo por parte de sus superiores.							
	Motivación para el desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Señale si empieza el día con buena predisposición para la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
7	Señale si su dedicación a sus labores se refleja en el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
8	Señale si demuestra iniciativa cuando cumple con los objetivos y actividades realizadas respetando de manera razonable los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
9	Señale si en el área que trabaja, los empleados cumplen con buena predisposición, las asignaciones de acuerdo a la importancia y prioridad.	✓		✓		✓		
10	Señale si un empleado motivado, ésta en su puesto minutos antes de la hora de entrada y minutos después de la hora de salida.	✓		✓		✓		
	Establecimiento de metas	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Señale si el trabajador debe demostrar eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
12	Señale si se deben realizar evaluaciones periódicas del rendimiento de los trabajadores para tomar las acciones correctivas correspondientes	✓		✓		✓		
13	Señale si la institución debe establecer una política de capacitación continua para la mejora de capacidades de los trabajadores.	✓		✓		✓		
14	Señale si los trabajadores luego de una evaluación de desempeño de cumplimiento de metas deben establecer la necesidad de capacitaciones para la mejora de sus labores.	✓		✓		✓		
15	Señale si según los resultados de las evaluaciones, la institución debe implementar nuevas estrategias de trabajo	✓		✓		✓		
	Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Señale si los trabajadores trabajan unidos para el logro de metas establecidas.	✓		✓		✓	
17	Señale si los trabajadores demuestran un alto grado de compenetración con las funciones asignadas	✓		✓		✓	
18	Señale si los trabajadores tienen el compromiso de lograr calidad total en el área donde laboran	✓		✓		✓	
19	Señale si los trabajadores consideran que se puede convivir con las diferentes personalidades de los individuos del área de trabajo.	✓		✓		✓	
20	Señale si al combinarse las distintas habilidades personales se logran cumplir los objetivos de manera más eficientes.	✓		✓		✓	
Comunicación							
21	Señale si percibe que es escuchado por sus compañeros y superiores en el trabajo.	✓		✓		✓	
22	Señale si atiende las ordenes de sus superiores o las sugerencias de sus compañeros	✓		✓		✓	
23	Señale si percibe que se cometen errores debido a que no se emplea un lenguaje claro y sencillo al momento de establecer acciones de trabajo	✓		✓		✓	
24	Señale si percibe que la comunicación en su área de trabajo es unidireccional.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

16 de *11* del 20*19*

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Zorano Ruiz Gustavo Ernesto

DNI:

89870134

Especialidad del evaluador:

Mg. en GESTIÓN PÚBLICA y EN ADMINISTRACIÓN de NEGOCIOS MBA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



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

N°	/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Externa							
1	La implementación del Gobierno Electrónico mejora el ofrecimiento de información de la institución a los vecinos	✓		✓		✓		
2	Con la implementación del Gobierno Electrónico se mejora la prestación de los servicios de la institución que se ofrecen a los vecinos	✓		✓		✓		
3	Con la implementación del Gobierno Electrónico se mejoran los canales	✓		✓		✓		
4	Con la implementación del Gobierno Electrónico se ofrecen servicios más personalizados a los vecinos	✓		✓		✓		
5	Con la implementación del Gobierno Electrónico los vecinos pueden iniciar, hacer seguimiento y finalizar cualquier trámite	✓		✓		✓		
6	Con la implementación del Gobierno Electrónico los vecinos tienen mayor aporte en la toma de decisiones participativas	✓		✓		✓		
	Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con otras entidades del estado para el intercambio de información.	✓		✓		✓		
8	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con el estado para mejorar los trámites y servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
9	Con la implementación del Gobierno Electrónico mejora la interacción de la institución con los vecinos para involucrarlos en las tomas de decisiones.	✓		✓		✓		
	Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Con la implementación del Gobierno Electrónico se rediseñan los procesos enfocados desde la necesidad del vecino	✓		✓		✓		
11	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora y promueve la formación de los empleados en el uso de las nuevas tecnologías	✓		✓		✓		
12	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la gestión de la documentación	✓		✓		✓		
13	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la gestión y el control de los fondos públicos haciendo más transparente el manejo de los mismos.	✓		✓		✓		

14	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución debería reducir el uso del papel.	✓		✓		✓	
15	La implementación del Gobierno Electrónico en la institución ha elevado su perfil profesional.	✓		✓		✓	
Promocional		Si	No	Si	No	Si	No
16	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución mejora la promoción de los servicios que ofrece.	✓		✓		✓	
17	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución promueve las obras que realiza durante su gestión.	✓		✓		✓	
18	Con la implementación del Gobierno Electrónico la institución promueve la transparencia en la ejecución del gasto público.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

.....de.....del 2030

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Chantal Irma Aguirre
DNI: 25451905

Especialidad del evaluador: Gestión Educacional

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Liderazgo							
1	Señale si los lineamientos o instrucciones emitidos por los superiores a los empleados son muy extensos.	✓		✓		✓		
2	Señale si los planes para el cumplimiento de metas diseñados por los superiores se realizan en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Señale si tiene la suficiente confianza para hablar libremente de temas de trabajo con sus superiores.	✓		✓		✓		
4	Señale si sus superiores le solicitan su opinión cuando se presentan problemas laborales para la búsqueda de una solución.	✓		✓		✓		
5	Señale si recibe un trato justo por parte de sus superiores.	✓		✓				
	Motivación para el desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Señale si empieza el día con buena predisposición para la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
7	Señale si su dedicación a sus labores se refleja en el cumplimiento de sus objetivos.	✓		✓		✓		
8	Señale si demuestra iniciativa cuando cumple con los objetivos y actividades realizadas respetando de manera razonable los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
9	Señale si en el área que trabaja, los empleados cumplen con buena predisposición, las asignaciones de acuerdo a la importancia y prioridad.	✓		✓		✓		
10	Señale si un empleado motivado, está en su puesto minutos antes de la hora de entrada y minutos después de la hora de salida.	✓		✓		✓		
	Establecimiento de metas	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Señale si el trabajador debe demostrar eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
12	Señale si se deben realizar evaluaciones periódicas del rendimiento de los trabajadores para tomar las acciones correctivas correspondientes.	✓		✓		✓		
13	Señale si la institución debe establecer una política de capacitación continua para la mejora de capacidades de los trabajadores.	✓		✓		✓		
14	Señale si los trabajadores luego de una evaluación de desempeño de cumplimiento de metas deben establecer la necesidad de capacitaciones para la mejora de sus labores.	✓		✓		✓		
15	Señale si según los resultados de las evaluaciones, la institución debe implementar nuevas estrategias de trabajo.	✓		✓		✓		
	Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Señale si los trabajadores trabajan unidos para el logro de metas establecidas.	✓	✓	✓	
17	Señale si los trabajadores demuestran un alto grado de compenetración con las funciones asignadas.	✓	✓	✓	
18	Señale si los trabajadores tienen el compromiso de lograr calidad total en el área donde laboran.	✓	✓	✓	
19	Señale si los trabajadores consideran que se puede convivir con las diferentes personalidades de los individuos del área de trabajo.	✓	✓	✓	
20	Señale si al combinarse las distintas habilidades personales se logran cumplir los objetivos de manera más eficientes.	✓	✓	✓	
Comunicación					
21	Señale si percibe que es escuchado por sus compañeros y superiores en el trabajo.	✓	✓	✓	
22	Señale si atiende las ordenes de sus superiores o las sugerencias de sus compañeros.	✓	✓	✓	
23	Señale si percibe que se cometen errores debido a que no se emplea un lenguaje claro y sencillo al momento de establecer acciones de trabajo.	✓	✓	✓	
24	Señale si percibe que la comunicación en su área de trabajo es unidireccional.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFFICIENCIA

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

.....18 de01 del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Dr. Chantal Jara Aguirre

DNI: 25 43 1905

Especialidad del evaluador: Gestión Educativa

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Anexo 6:

Confiabilidad de la variable gobierno electrónico

Gobierno electronico.sav [Computo/Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

3 P1 2 Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	5	5	5	5
2	3	4	4	3	3	3	2	5	5	2	5	5	2	5	3	5	2	5
3	4	5	1	4	1	4	5	1	5	5	1	5	1	5	2	2	5	3
4	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4
5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
6	3	3	2	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	5	4
7	1	4	2	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	5	4
8	3	3	2	1	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	5	5	4	4
9	5	4	5	5	3	2	3	5	2	5	2	3	5	5	5	3	4	4
10	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	5	2	2	2	1	2	1	2	4	3	2	3	3	3	5	3	4
12	5	4	5	3	5	2	2	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	4
13	3	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4
14	5	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
15	3	5	4	5	2	5	3	5	2	5	4	2	5	1	5	4	4	4
16	4	2	1	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	4	5	3	5	4
17	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	4
18	4	3	3	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	4	4
19	5	5	2	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	4
21																		

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	24

Anexo 7:

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4 P6 2 Visible: 24 de 24 variable

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	5	4	5	5	5	4	4	3
2	1	2	1	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4
3	5	2	5	1	4	2	2	1	2	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	4	3
4	2	5	4	3	3	2	3	5	2	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	5	4
5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	1	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	3
6	2	1	3	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	4
7	5	4	5	3	4	2	2	2	1	5	4	5	4	2	5	4	2	2	2	2	2	1	4	3
8	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4
9	2	2	3	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	5	2	5	4	3
10	3	2	2	2	2	4	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	4	4	5	5	4
11	3	5	5	5	3	1	1	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	1	5	3	3	2	3	5	2	5	2	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5
13	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	2	5	4	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4
14	2	5	5	2	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	2	5	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	1	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5
17	2	2	2	1	3	3	2	5	5	2	5	5	2	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4
18	4	4	3	4	4	5	4	5	4	2	5	4	2	2	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4
19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
20	1	2	4	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	5	2	2	2	4	2	2
21																								
22																								

Anexo 8:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	18

Anexo 8:

Base de datos de la variable gobierno electrónico

N°	Gobierno electrónico																	
	Externa						Relaciona 1			Interna						Promocional		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	5	5	5	5
2	3	4	4	3	3	3	2	5	5	2	5	5	2	5	3	5	2	5
3	4	5	1	4	1	4	5	1	5	5	1	5	1	5	2	2	5	3
4	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
6	3	3	2	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	5	4
7	1	4	2	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	5	4
8	3	3	2	1	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	5	5	4	4
9	5	4	5	5	3	2	3	5	2	5	2	3	5	5	5	3	4	4
10	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	5	2	2	2	1	2	1	2	4	3	2	3	3	3	5	3	4
12	5	4	5	3	5	2	2	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	4
13	3	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4
14	5	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
15	3	5	4	5	2	5	3	5	2	5	4	2	5	1	5	4	4	4
16	4	2	1	4	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	5	3	5	4
17	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	4
18	4	3	3	3	3	2	5	5	2	5	5	2	5	3	5	2	4	4
19	5	5	2	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	4

Anexo 9:

Base de datos de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral																								
N°	Liderazgo					Motivación para el desempeño					Establecimiento de metas					Trabajo en equipo					Comunicación			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	5	4	5	5	5	4	4	3
2	1	2	1	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4
3	5	2	5	1	4	2	2	1	2	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	4	3
4	2	5	4	3	3	2	3	5	2	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	5	4
5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	1	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	3
6	2	1	3	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	4
7	5	4	5	3	4	2	2	2	1	5	4	5	4	2	5	4	2	2	2	2	2	1	4	3
8	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4
9	2	2	3	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	5	2	5	4	3
10	3	2	2	2	2	4	3	3	2	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	4	4	5	5	4
11	3	5	5	5	3	1	1	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	1	5	3	3	2	3	5	2	5	2	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5
13	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	2	5	4	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4
14	2	5	5	2	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	2	5	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	1	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5
17	2	2	2	1	3	3	2	5	5	2	5	5	2	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4
18	4	4	3	4	4	5	4	5	4	2	5	4	2	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4
19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
20	1	2	4	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	5	2	2	2	4	2	2

Anexo 10: Aplicación de instrumentos
Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor (a) de la tesis titulada: “**Gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2019**”, del estudiante **FERNANDO ROBERTO OYARZÁBAL DAVILA**, constato que la investigación tiene índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 15 de setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva	
DNI 09637865	Firma  Francis Ibarguen Cueva Dra. en Ciencias de la Educación
ORCID 0000-0003-4630-6921	