



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Influencia del desempeño laboral y gestión administrativa en el  
gobierno electrónico de la municipalidad distrital de La Joya,  
Arequipa, 2023**

**TESIS PARA PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Valdivia Oroya de Rodríguez, Nery Betty ([orcid.org/0000-0002-4447-0229](https://orcid.org/0000-0002-4447-0229))

**ASESORES:**

Dr. Pajuelo Camones, Carlos Heraclides ([orcid.org/0000-0003-1901-0770](https://orcid.org/0000-0003-1901-0770))

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A mí esposo Miguel por creer siempre en mí, brindarme su apoyo, comprensión y tiempo en todo este proceso de realizarme profesionalmente; a mis hijos Janho y Gabriel por ser mi inspiración y que mi logro sirva de motivación para su futuro profesional y personal; a mi papá Huber por ser siempre mi gran ejemplo y orgullo, a mi mamá Betty y mi hermano Hubert por estar siempre presente cuando los necesito y a mi mamá Celestina por todo su amor y ayuda incondicional.

A toda mi familia en general, porque en toda esta etapa siempre los tuve presente, gracias por tener la dicha de formar parte de ustedes.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de superarme profesionalmente, a mis asesores Dr. Carlos Pajuelo Camones y Dra. Celia Mercado Marrufo por sus enseñanzas y conocimientos que hicieron posible la culminación de este trabajo, gracias por su constancia; a la Municipalidad distrital de la Joya por ofrecerme las facilidades para el desarrollo de mi investigación a todos los que colaboraron, mil gracias.

A mis compañeros que se volvieron amigos, Soledad, Ronny, Carlos y Olinda, gracias por su amistad y apoyo.

A la colaboración de los doctores expertos Dr. Carlos Zeballos Velarde, Dr. Carlos Damiani Lazo, Dr. Efraín Mayhua López y Dr. Juan Borja Murillo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del Desempeño Laboral y Gestión Administrativa en el Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de La Joya, Arequipa, 2023", cuyo autor es VALDIVIA OROYA DE RODRIGUEZ NERY BETTY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES <b>DNI:</b> 32117673 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1901-0770	Firmado electrónicamente por: CHPAJUELO el 04-01- 2024 00:37:08

Código documento Trilce: TRI - 0718723



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VALDIVIA OROYA DE RODRIGUEZ NERY BETTY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del Desempeño Laboral y Gestión Administrativa en el Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de La Joya, Arequipa, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
NERY BETTY VALDIVIA OROYA DE RODRIGUEZ <b>DNI:</b> 29668152 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4447-0229	Firmado electrónicamente por: NVALDIVIAOR76 el 14- 01-2024 01:18:37

Código documento Trilce: INV - 1441184

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PROPUESTA	45
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis descriptivo de la variable Desempeño Laboral (DL)	24
Tabla 2. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable DL	24
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable GA	25
Tabla 4. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable GA	26
Tabla 5. Descripción de la variable Gobierno Electrónico (GE)	27
Tabla 6. Descripción de las dimensión de la variable GE	28
Tabla 7. Información de ajuste de modelos del DL y GA en el GE	29
Tabla 8. Estimaciones de parámetro del DL y GA en el GE	29
Tabla 9. Información de ajuste de los modelos del DL y GA en la prestación de servicios de la dimensión externa del GE	30
Tabla 10. Estimaciones de parámetro del DL y GA en la prestación de servicios de la dimensión externa del GE	30
Tabla 11. Información de ajuste de los modelos del DL y GA en la implementación de las TIC de la dimensión interna del GE	31
Tabla 12. Estimaciones de parámetro del DL y GA en la implementación de las TIC de la dimensión interna del GE	32
Tabla 13. Información de ajuste de los modelos del DL y GA en la transformación de la institución de la dimensión relacional del GE	33
Tabla 14. Estimaciones de parámetro del DL y GA en la transformación de la institución de la dimensión relacional del GE	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de Diseño	17
Figura 2. Frecuencias porcentuales de la variable Desempeño Laboral (DL)	24
Figura 3. Frecuencias porcentuales de las dimensiones de la variable DL	25
Figura 4. Frecuencias porcentuales de la variable Gestión Administrativa (GA)	25
Figura 5. Frecuencias porcentuales de las dimensiones de la variable GA	26
Figura 6. Frecuencias porcentuales de la variable Gobierno electrónico (GE)	27
Figura 7. Frecuencias porcentuales de las dimensiones de la variable GE	28



## RESUMEN

La investigación realizada tiene como título Influencia del Desempeño Laboral y Gestión Administrativa en el Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de la Joya, Arequipa, 2023 y cuyo objetivo fue determinar la influencia del Desempeño Laboral y Gestión Administrativa en el Gobierno Electrónico, el estudio realizado tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional causal con tres variables.

La población estuvo representada por 146 trabajadores que laboran en diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de La Joya, usando como instrumento la encuesta para la variable Desempeño Laboral con 12 ítems, Gestión Administrativa con 21 ítems y Gobierno Electrónico con 23 ítem, validadas usando la matriz de evaluación por juicio de expertos y la confiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos han sido procesados haciendo uso del SPSS y expresados en tablas de frecuencias y gráficos en barras con sus respectivas descripciones. Para el análisis de la estadística para comprobar la hipótesis se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov ya que la muestra es mayor a los 50 y como análisis de la estadística inferencial para la comprobación de la hipótesis se sometió al análisis de regresión multinomial logística (Chi cuadrado – coeficiente de Nagelkerke).

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Gestión, capacitación, servicio público y tecnología de la información.

## ABSTRACT

The research carried out is titled Influence of Work Performance and Administrative Management in the Electronic Government of the District Municipality of La Joya, Arequipa, 2023 and whose objective was to determine the influence of Work Performance and Administrative Management in the Electronic Government, the study carried out had a quantitative, non-experimental and causal correlational approach with three variables.

The population was represented by 146 workers who work in different areas of the District Municipality of La Joya, using as an instrument the survey for the variable Work Performance with 12 items, Administrative Management with 21 items and Electronic Government with 23 items, validated using the matrix evaluation by expert judgment and reliability through the Cronbach's Alpha test.

The results obtained have been processed using SPSS and expressed in frequency tables and bar graphs with their respective descriptions. For the analysis of the statistics to verify the hypothesis, the Kolmogorov-Smirnov normality test was carried out since the sample is greater than 50 and as an analysis of the inferential statistics to verify the hypothesis, it was subjected to multinomial logistic regression analysis. (Chi square – Nagelkerke coefficient).

**Keywords:** Electronic government, Management, training, public service and information technology.

## RESUMO

A pesquisa realizada intitula-se Influência do Desempenho do Trabalho e da Gestão Administrativa no Governo Eletrônico do Município Distrital de La Joya, Arequipa, 2023 e cujo objetivo foi determinar a influência do Desempenho do Trabalho e da Gestão Administrativa no Governo Eletrônico, estudo realizado teve uma abordagem quantitativa, não experimental e correlacional causal com três variáveis. A população foi representada por 146 trabalhadores que atuam em diferentes áreas do Município Distrital de La Joya, utilizando como instrumento o inquérito para a variável Desempenho Profissional com 12 itens, Gestão Administrativa com 21 itens e Governo Eletrônico com 23 itens, validada através do avaliação da matriz por julgamento de especialistas e confiabilidade por meio do teste Alfa de Cronbach. Os resultados obtidos foram processados no SPSS e expressos em tabelas de frequência e gráficos de barras com suas respectivas descrições. Para análise da estatística para verificação da hipótese foi realizado o teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov visto que a amostra é maior que 50 e como análise da estatística inferencial para verificação da hipótese foi submetido à análise de regressão logística multinomial. ( Qui quadrado – coeficiente de Nagelkerke).

**Palavras-chave:** Governo eletrônico, Gestão, formação, serviço público e tecnologia da informação