



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Salas Peña, Sharela Neida ([orcid.org/0009-0001-7638-4237](https://orcid.org/0009-0001-7638-4237))

**ASESORES:**

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro ([orcid.org/0000-0002-3174-7321](https://orcid.org/0000-0002-3174-7321))

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RUIZ BARRERA LÁZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024", cuyo autor es SALAS PEÑA SHARELA NEIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 22 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ BARRERA LÁZARO <b>DNI:</b> 17811921 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 22- 07-2024 12:15:47

Código documento Trilce: TRI - 0828391



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SALAS PEÑA SHARELA NEIDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024", 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>
SALAS PEÑA SHARELA NEIDA <b>DNI:</b> 74047915 <b>ORCID:</b> 0009-0001-7638-4237	Firmado electrónicamente por: SSALASPENA el 04- 08-2024 19:06:53

Código documento Trilce: INV - 1759727

## **Dedicatoria**

"Para mi querida mamá,

Tu amor incondicional y apoyo han sido la fuerza que me ha impulsado a alcanzar este logro. Cada paso, cada desafío, ha sido más llevadero gracias a tu inspiración y aliento constante. Esta tesis no solo es un testimonio de mi esfuerzo y dedicación, sino también un reflejo de tu sacrificio y presencia. Gracias por ser mi roca, mi luz y mi ejemplo a seguir. Este logro es tuyo tanto como mío. Te amo profundamente con todo mi corazón".

### **Agradecimiento**

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, por ser mi guía y refugio en todo momento. A mis amados padres, soy muy afortunada por tenerlos en mi vida, mi gratitud hacia ustedes es infinita. A mis hermanos por ser mis compañeros de vida y a toda mi querida familia, por su amor y apoyo incondicional.

Gracias a todos por ser parte de esta importante etapa de mi vida académica y profesional, completar esta tesis de maestría ha sido un viaje desafiante y gratificante y todo gracias al apoyo de ustedes.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	16
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN .....	36
V. CONCLUSIONES .....	42
VI. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS .....	53

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Variable I: Distribución de frecuencia: Gobierno electrónico.....	21
<b>Tabla 2</b> Dimensiones de la variable: Gobierno electrónico .....	22
<b>Tabla 3</b> Variable D: Distribución de frecuencia: Productividad laboral.....	23
<b>Tabla 4</b> Dimensiones de la variable: Productividad laboral.....	24
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad.....	25
<b>Tabla 6</b> Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general .....	26
<b>Tabla 7</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis general .....	27
<b>Tabla 8</b> Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1 .....	28
<b>Tabla 9</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1 .....	29
<b>Tabla 10</b> Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2 .....	30
<b>Tabla 11</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2 .....	31
<b>Tabla 12</b> Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3 .....	32
<b>Tabla 13</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3 .....	33
<b>Tabla 14</b> Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 4 .....	34
<b>Tabla 15</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4 .....	35

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Diseño de la investigación.....	17



## Resumen

La presente investigación va a contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8: “Trabajo decente y crecimiento económico”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. Respecto a la metodología, la investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo y el método hipotético-deductivo. La población se conformó por 331 trabajadores administrativos y la muestra fueron 178 integrantes. Los resultados descriptivos indicaron que el gobierno electrónico en la entidad de estudio es regular con un porcentaje de 60.7 %, asimismo la productividad laboral es regular con un porcentaje de 71.3 %. De igual forma, los resultados inferenciales indicaron que el gobierno electrónico repercute positivamente sobre la productividad laboral y la variabilidad es del 91.9 % según el coeficiente de Nagelkerke. Finalmente se concluye que el gobierno electrónico influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

**Palabras clave:** Gobierno Electrónico, productividad laboral, tecnologías de la información y comunicación.

## **Abstract**

This research will contribute to Sustainable Development Goal (SDG) number 8: “Decent work and economic growth”. This research aimed to determine the influence of electronic government on the work productivity of the staff of a Regional Government, Peru, 2024. Regarding the methodology, the research is basic, with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, explanatory level and the hypothetico-deductive method. The population was made up of 331 administrative workers and the sample was 178 members. The descriptive results indicated that electronic government in the study entity is regular with a percentage of 60.7%, likewise labor productivity is regular with a percentage of 71.3%. Likewise, the inferential results indicated that electronic government has a positive impact on labor productivity and the variability is 91.9% according to the Nagelkerke coefficient. Finally, it is concluded that electronic government significantly influences the labor productivity of the staff of a Regional Government, Peru, 2024.

**Keywords:** Electronic Government, labor productivity, information and communication technologies.

## I. INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de gobierno electrónico, nos referimos al empleo de las tecnologías de comunicación e información en la gestión estatal, con la finalidad de optimizar la eficiencia administrativa y promover la transparencia. El papel fundamental del e-gobierno radica en modernizar y transformar la administración gubernamental mediante el empleo de las (TIC), este enfoque no solo agiliza los procesos administrativos, sino que también promueve la eficiencia, simplifica la relación entre los ciudadanos y las autoridades gubernamentales al proporcionar servicios en línea, facilitar el acceso a datos públicos y ofrecer mecanismos de participación de la ciudadanía (Gustavo, 2021).

La productividad en el trabajo se refiere a qué tan efectivamente los empleados utilizan los recursos disponibles para llevar a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas. Una alta productividad laboral se refleja en la capacidad de proporcionar servicios públicos de calidad, así como responder eficientemente a las necesidades de la población y lograr de forma sostenible los objetivos de desarrollo. Por otro lado, una baja productividad laboral puede ocasionar retrasos en la prestación de servicios, aumento de gastos operativos, una gestión ineficiente de recursos y, en última instancia insatisfacción ciudadana (Revista UNIR, 2022).

La importancia del tema a investigar radica en que el tema de "Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral de los asalariados de un Gobierno Regional, Perú, 2024" es muy importante en el contexto actual, puesto que aborda la integración de tecnologías digitales en la administración gubernamental y su impacto en la eficiencia y efectividad de los funcionarios gubernamentales. En un mundo que avanza hacia la digitalización, es fundamental comprender cómo el gobierno electrónico puede aumentar la productividad laboral en un entorno regional específico en Perú es esencial para optimizar los recursos, mejorar los servicios públicos y promover un desarrollo sostenible. Esta investigación pretende proporcionar información valiosa para la implementación de estrategias efectivas que impulsen la modernización y la eficiencia en la administración pública.

Asimismo, la presente investigación va a contribuir al objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 8: "Trabajo decente y crecimiento económico", dado que este objetivo busca fomentar un desarrollo económico constante, inclusivo y sostenible, además de generar empleos productivos y completos, y promover condiciones laborales

dignas para todos. Este objetivo contribuye significativamente al estudio, subrayando la relevancia de mejorar tanto las condiciones laborales como la eficiencia en el entorno de trabajo. Además, la implementación del e-gobierno facilita la modernización de los procesos administrativos, mejora la administración del personal y fomenta un ambiente de trabajo más ágil y transparente, lo cual, a su vez, impulsa la productividad laboral y el desarrollo económico regional, alineándose con los principios del ODS 8.

En el entorno global, la implementación del e-gobierno se enfrenta a desafíos vinculados a la carencia de acceso a las tecnologías y la brecha digital. Además, la eficiencia laboral del personal gubernamental se ve afectada por la resistencia al cambio y la insuficiente formación en nuevas tecnologías, que abarca desde una falta de preparación básica hasta el menor interés en encontrar una solución eficaz a los obstáculos burocráticos.

Conforme a la evaluación de la ONU (2011), que abordó el Gobierno Electrónico y analizó la capacidad y disposición de los gobiernos en todo el mundo para liderar el cambio hacia sociedades más sostenibles y resilientes, se precisa que uno de los principales problemas en los gobiernos de las naciones del mundo es la falta de capacitación y disposición de los gobiernos. Haciendo énfasis en que, a pesar de la implementación de nuevas tecnologías, el personal no recibe la capacitación adecuada para utilizar eficazmente estas herramientas y además que la falta de habilidades digitales y de conocimientos sobre la utilización de software específico complica el uso y el aprovechamiento completo de las plataformas electrónicas.

Asimismo, en los últimos años, González., et al., (2020), en su estudio realizado en Chile, señala que uno de los grandes problemas relacionados al gobierno electrónico, es la brecha digital. Esta brecha hace referencia a la desigualdad en el acceso y la competencia para emplear las (TIC), como internet y dispositivos digitales, entre diferentes regiones y grupos de personas en el mundo, además de ello mencionó que esta brecha digital no solo se limita al acceso físico a la tecnología, sino también a la capacidad de utilizarla de manera efectiva para acceder a servicios públicos en línea. Esto crea una situación en la que aquellos que carecen de accesibilidad a internet o no tienen habilidades digitales suficientes quedan excluidos de participar plenamente en el Gobierno electrónico.

En contraste, en las naciones del Caribe y América Latina, únicamente el 73% dispone de una estrategia para el gobierno digital, y solo 30% de los procesos pueden ser realizados completamente utilizando plataformas en línea. Solo el 7% de los ciudadanos ha llevado a cabo su trámite más reciente con el gobierno en formato digital, esta circunstancia resulta comprensible, ya que, conforme avanza la agenda digital en América Latina, solo el 60% de los ciudadanos está familiarizado con los procedimientos en línea, pero muchos optan por no utilizarlos por temor a cometer errores (Porrúa, 2019).

En el Perú, a pesar de los esfuerzos por implementar las (TIC) para mejorar la eficiencia en la gestión gubernamental, aún persisten desafíos significativos que afectan el rendimiento del personal. Según CEPAL (2022), menciona que entre las principales limitaciones que se tienen en el país incluyen la falta de recursos económicos en las entidades gubernamentales a todos los niveles de gobierno, así como la escasez de profesionales altamente capacitados para desarrollar un sistema que garantice una atención digitalizada eficaz del personal administrativo.

Asimismo, según Centrum PUCP (2020) y su análisis sobre la conectividad digital a nivel mundial, se observa que, en el ranking de gobiernos latinoamericanos más digitalizados, el Perú ocupa la posición 71 a nivel global. Este indicador señala que aún hay áreas significativas de mejora en términos de digitalización en el país. En un primer análisis, se reveló que solo el 57% de los trabajadores se encuentra en fases mejoradas, lo que implica que los usuarios o el público en general tienen acceso a información actualizada y la capacidad de buscar documentos de manera instantánea y el 43% aún carece de dichos beneficios.

Referente a la productividad laboral organizacional existe diversos problemas en los departamentos de recursos humanos, relacionados a la carencia de capacitación profesional, al poco interés en la resolución efectiva de los inconvenientes; a la elevada rotación vinculada al cambio de autoridades. Estos factores combinados contribuyen a obstaculizar el rendimiento óptimo dentro de la organización, afectando tanto la productividad como el entorno de trabajo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021).

Por otro lado, según el análisis realizado por la revista Bussines Empresarial (2022), menciona que los problemas también se deben a la limitación de aumento de

personal, a las retribuciones insuficientes salariales; a la corrupción alta de intereses político y partidario donde los funcionarios altos aprovechan la conservación de su puesto, y a la falta de medidas para erradicar toda corrupción, generando un ambiente laboral poco ético y desmotivador para el personal. Estos factores contribuyen significativamente a la ineficacia operativa y al deterioro del clima laboral en la organización.

A nivel local, el Gobierno Regional específico en Perú en 2024, se enfrenta a una realidad problemática en relación con el gobierno electrónico y la productividad laboral del personal, debido a que se está observando una carencia de personal capacitado y alfabetización digital en las TIC, lo que afecta negativamente la productividad del personal administrativo, especialmente durante los últimos dos años. Esta falta de capacitación ha generado deficiencias tanto internas como externas, así como retrasos en la atención de las solicitudes de los ciudadanos y en las actividades diarias de los colaboradores de diversas áreas, perjudicando a los usuarios en numerosas ocasiones.

Entre otros causantes se tiene a la limitación de conectividad y acceso deficiente a internet, los cuales dificulta la implementación de sistemas de gobierno electrónico y afecta la capacidad del personal para acceder a recursos en línea y realizar sus tareas de manera eficiente. Además, en el GORE se ha identificado un problema adicional relacionado con la falta de infraestructura tecnológica, que se refleja en la carencia de adquisición de equipos de última generación y software actualizados para facilitar el trabajo del personal administrativo, dejando a los equipos disponibles como insuficiente y obsoleto.

Si esta situación persiste, la gestión pública del gobierno regional podría deteriorarse, ya que toda institución debe estar al tanto de las últimas actualizaciones sociales. Una medida para evitar esto es capacitar al personal, dado que son ellos quienes interactúan directa o virtualmente con los usuarios. Esto no solo aumentará la eficiencia en sus labores, sino que también mejorará la calidad del servicio ofrecido, puesto que los más afectados en este escenario son los individuos y entidades que utilizan los servicios de la institución. En este sentido, se vuelve esencial potenciar el uso de las TIC en la entidad y mejorar la motivación de los colaboradores para asegurar una productividad laboral óptima, de igual forma superar estas barreras requiere un enfoque integral que aborde las limitaciones de

conectividad, la asignación de recursos, la resistencia al cambio y la seguridad de la información.

Debido a esta situación problemática, la investigación aborda el siguiente problema general: ¿En qué medida el gobierno electrónico influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024? De este problema general se deslinda cuatro problemas específicos planteándose los siguientes: (1) ¿De qué manera la dimensión externa influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024? (2) ¿De qué manera la dimensión interna influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024? (3) ¿De qué manera la dimensión relacional influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024? (4) ¿De qué manera la dimensión promocional influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024?.

En la justificación teórica, el estudio se centra en que los aportes puedan integrar aspectos significativos relacionados con las variables del estudio, además, se exploró cómo la implementación de las TIC en la organización estatal influye en la eficiencia de las tareas administrativas, así como en la motivación y satisfacción de los asalariados del GORE con el fin de lograr una gestión pública más eficaz, inclusiva y centrada en el servicio.

La justificación metodológica está orientado a la medición de las variables de la tesis, las que se descomponen en dimensiones y ellas en sus indicadores respectivos, mismos que generaron los ítems de los cuestionarios. Además, el desarrollo técnico y metodológico del estudio proporcionará a aquellos interesados en investigaciones similares una guía y apoyo para la elaboración y desarrollo de sus informes.

La justificación práctica del estudio es altamente beneficiosa, dado que los resultados de la evaluación de las variables se presentan, asimismo, se revelaron las deficiencias en los procesos, con el propósito de brindar recomendaciones para resolver la problemática identificada y, de esta manera, se aspira a mejorar significativamente el entorno laboral, el servicio proporcionado y, en última instancia, la percepción que tiene el público sobre la institución.

La justificación social del estudio se sujeta en la necesidad imperiosa de dar mejora a la efectividad y la transparencia en la administración estatal, lo cual repercute

directamente en el bienestar de la ciudadanía. Al optimizar los procesos burocráticos mediante la implementación de tecnologías digitales, no solo se agilizan los servicios ofrecidos a la población, sino que también se fortalece la confianza de los ciudadanos y también su participación. Este estudio, al centrarse en la productividad laboral de los asalariados del gobierno regional, busca evidenciar cómo el gobierno electrónico puede transformar las dinámicas laborales internas, reduciendo tiempos y costos operativos, y permitiendo que los recursos humanos se enfoquen en tareas de mayor valor añadido para la comunidad.

La investigación tiene el objetivo general de: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. Asimismo, se plantearon los objetivos específicos: (1) Determinar la influencia de la dimensión externa en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. (2) Determinar la influencia de la dimensión interna en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. (3) Determinar la influencia de la dimensión relacional en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. (4) Determinar la influencia de la dimensión promocional en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

En relación con la revisión de estudios anteriores, en el contexto global. Según Tello (2020), investigó la implementación del e-gobierno en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Su estudio tuvo la finalidad de identificar los factores que influyen en la adopción de las (TIC) en los municipios mencionados. La metodología comenzó con un análisis cuantitativo-descriptivo y luego seleccionó tres municipios para un análisis cualitativo-explicativo. Los hallazgos muestran un progreso considerablemente limitado en la implementación del componente de Gobierno Abierto de la Estrategia GEL en los municipios analizados, debido a la falta de recursos adecuados, la escasa voluntad política y las persistentes desigualdades digitales a nivel nacional.

Para Medina, et al., (2019), en su estudio en México, se propusieron examinar como la calidad de información y del sistema en los servicios ofrecidos por un sitio web gubernamental influye en la confianza de los usuarios. Referente a la metodología, se administró una encuesta a 488 ciudadanos que realizaron transacciones en el sitio web del departamento de recaudación de impuestos en el noreste de México, y



se analizó estadísticamente utilizando Smart-PLS. Como medida de validación, se utilizó SRMR, que evalúa la adecuación del modelo, con valores inferiores a 0.08 indicando una buena adaptación. De igual manera, se aplicó un cuestionario, revisado por dos expertos en la materia. Se concluyó que la calidad y el uso del sitio web gubernamental son cruciales para la confianza de los usuarios durante las transacciones en línea. Por lo tanto, es esencial continuar mejorando esta herramienta como parte integral del gobierno, con el fin de fomentar la transparencia y generar confianza entre la población.

Asimismo los autores Twizeyimana & Andersson (2019), en su artículo sobre el Gobierno Electrónico en un estado de Norteamérica, tuvieron como objetivo evaluar el nivel y estado actual del gobierno electrónico, así como determinar la percepción del valor esperado del mismo, respecto a la metodología, llevaron a cabo una investigación mixta que incluyó la participación de 161 funcionarios públicos de diversas municipalidades, según los resultados, el 43% de los encuestados expresaron que el nivel del e-gobierno se sitúa en un punto medio. En relación al estado actual de la investigación sobre el valor público, el estudio destaca la escasez de investigaciones, particularmente en naciones en desarrollo, siendo aún más evidente la falta total de este tipo de investigaciones en los países menos desarrollados. En conclusión, se señaló una carencia de estudios comparativos a nivel nacional, regional y de proyectos, junto con una falta de atención en investigaciones centradas en la perspectiva generativa.

Por otro lado, Aguilera (2019), en su investigación llevada a cabo en Argentina, se propuso analizar la calidad de la comunicación digital de los servicios ofrecidos por una institución estatal en dicho país, en cuanto al método utilizado, fue cuantitativo y descriptivo, considerando un diseño no experimental. En la muestra fueron 320 colaboradores. Finalmente, los resultados indicaron que el 73.7% de los funcionarios públicos participantes de la muestra percibieron que la comunicación digital de los servicios públicos de la institución estudiada tiene una calidad elevada. Además, el 17.6% indicó un nivel medio, mientras que el 8.7% expresó un nivel bajo, en resumen, se concluyó que la implementación del e-gobierno se estuvo llevando a cabo de manera apropiada y eficaz en la entidad pública objeto de estudio.

Además, Correa, et al., (2019), en su investigación científica titulada “Estrategia de gobierno electrónico para la creación de Estados más transparentes y proactivos”

en Colombia, el propósito fue identificar los principales aspectos y tendencias relacionadas con las nuevas tecnologías adoptadas por las entidades gubernamentales, así como analizar su impacto en la mejora de los servicios ciudadanos y las decisiones gubernamentales. Respecto a la metodología, el proceso se desarrolló siguiendo los pasos de una revisión exhaustiva de la literatura proveniente de diferentes fuentes, organizadas en ocho categorías vinculadas al gobierno digital. Los resultados obtenidos señalaron que la implementación del e-gobierno facilita una mayor interacción entre la población y el Estado, mejora la calidad de los servicios gubernamentales y fomenta la transparencia. Asimismo, se concluyó que la adopción de un gobierno digital está influenciada por cambios sociopolíticos que priorizan un enfoque democrático.

En cuanto al ámbito nacional, Quispe (2023) investigó en Ayacucho, la implementación del e-gobierno y su efectividad en la gestión del gobierno regional, en donde planteó el objetivo de identificar la influencia entre ambas variables utilizando un enfoque metodológico básico y utilizando de instrumento un cuestionario. La muestra estuvo compuesta por 97 empleados del gobierno regional de estudio. Asimismo, se recopilaron datos mediante encuestas estructuradas y se analizaron utilizando el software estadístico SPSS versión 24. Los resultados confirmaron que la implementación del e-gobierno influye positivamente en la administración institucional, respaldado por la capacidad predictiva del modelo estadístico, donde el desarrollo de la administración institucional alcanzó el 79.1%.

Calero (2023), en su tesis referente al E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco, presentó el objetivo identificar la influencia entre la introducción del e-gobierno y la simplificación de los procedimientos administrativos, referente a la metodología, se adoptó un enfoque básico con un diseño descriptivo-correlacional y no experimental. La información se recopiló mediante encuestas realizadas a 372 ciudadanos que utilizan los servicios municipales desde el año 2020 hasta la actualidad. Resultados. Se observó una asociación positiva entre la adopción del e-gobierno y la simplificación de los procedimientos administrativos municipales. En conclusión, se destaca que la integración de las (TIC) en la gestión de la MPHCO durante la pandemia de la COVID-19 ha facilitado la simplificación de los trámites administrativos para los ciudadanos que requieren los servicios y productos municipales.

Por otro lado, Cosquillo (2022), en su tesis en Lima, tuvo como finalidad, determinar cómo el gobierno digital impacta la gestión municipal. Con la metodología de naturaleza aplicada con un enfoque explicativo. La población consistió en 150 ciudadanos residentes en la ciudad de Tarma, de los cuales se seleccionó una muestra de 108 individuos que utilizan los servicios del Gobierno Digital. Los resultados indicaron que la hipótesis general fue respaldada con un valor calculado de 398.95. En conclusión, se demostró que el gobierno digital y las (TIC) son herramientas clave para la transformación estratégica de la administración en la Municipalidad. Además, los datos recolectados sugieren un aumento en el uso de servicios digitales por parte del gobierno provincial, los cuales son accesibles y comprensibles para los usuarios, promoviendo una interacción más efectiva en comparación con los procesos burocráticos basados en documentación física.

Asimismo, Fernández (2022), en su estudio, tuvo el objetivo de determinar la influencia del e-gobierno en la calidad de servicio a los usuarios de una unidad de Gestión Educativa. En su estudio de tipo básico, se empleó una muestra probabilística, con un enfoque cuantitativo, el instrumento fueron dos cuestionarios. Además, los resultados señalaron que el nivel mayoritario obtenido de la opinión de la encuestados fue regular con un porcentaje de 75.66 % y en sus resultados inferenciales presento un valor de significancia de 0.000, por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Finalmente, concluyo que el e-gobierno incide positivamente en la variable independiente.

Asimismo, Calmett (2021), en su investigación sobre el e-gobierno y su impacto en la mejora de la gestión de la municipalidad, presento el objetivo de identificar la influencia entre las variables mencionadas, el enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, de nivel relacional y con un diseño no experimental, dado que no se realizaron manipulaciones de variables. La población estudiada comprendió 46 colaboradores, quienes fueron incluidos en su totalidad en la muestra. Se recopilaron datos a través de encuestas diseñadas para evaluar el desarrollo del gobierno electrónico y la gestión pública, utilizando la prueba de hipótesis no paramétrica Chi-Cuadrado. Los hallazgos obtenidos indicaron que el e-gobierno tuvo un impacto significativo en la mejora de la administración estatal del municipio.

Finalmente, Alvarez (2019), en su investigación en Huancayo considero el propósito de identificar la influencia de las TIC sobre la productividad laboral. Con respecto a

la metodología se utilizó un enfoque metodológico científico. La muestra fue recolectada de la base de datos del (INEI), específicamente de la Encuesta Nacional de Empresas (ENE) del año 2015, que abarcó a 733 empresas en la región de Junín, aunque se redujo a 443 empresas debido a datos faltantes e inconsistencias. Los hallazgos confirmaron las hipótesis planteadas, demostrando que el aumento de la productividad está asociado con el uso incrementado de las (TIC), así como con el capital y el trabajo, tanto de forma conjunta como marginal. Además, se identificó la necesidad de investigaciones adicionales sobre otros aspectos relacionados con la productividad empresarial en la región de Junín.

Con relación a las variables abordadas de la investigación, se ha realizado una descripción teórica detallada, respecto a la primera variable identificada como Gobierno electrónico, igualmente conocido como e-gobierno, autores como Rivera, (2018), lo describe como el uso de internet y demás tecnologías digitales para transformar y mejorar la responsabilidad, eficacia y eficiencia de las instituciones. Asimismo, Tesoro (2022), menciona que estas tecnologías son esenciales para modernizar la gestión pública, porque complementan la administración basada en procesos, simplifican el monitoreo y la evaluación y promueven el gobierno abierto. Otros autores como Osiptel, (2017) lo ve como un enfoque estratégico que busca elevar el bienestar de los ciudadanos mediante la integración de la tecnología en la provisión de servicios estatales.

Por otro lado, OEA (2019), menciona que el e-gobierno se refiere a la actualización de las prácticas gubernamentales a través de la integración de plataformas digitales, sistemas de información y servicios en línea. Este proceso abarca aspectos como la digitalización de procedimientos y documentos, la introducción de portales web gubernamentales, la utilización de redes sociales con fines de comunicación oficial, la automatización de procesos administrativos y el establecimiento de canales electrónicos para promover que los ciudadanos participen y, además, se reduzca la brecha digital entre ellos. El e-gobierno busca transformar la forma en que se lleva a cabo la gobernanza, utilizando las TIC como herramientas clave para lograr una gestión pública más eficaz, inclusiva y orientada al servicio.

De igual forma, Según COMEX, (2021), el e-gobierno se describe como "la utilización de las (TIC), especialmente Internet, para mejorar y transformar el acceso a los servicios públicos, incrementar la eficiencia administrativa, fomentar el

involucramiento activo de los ciudadanos y elevar la calidad de la democracia", esta definición destaca que el e-gobierno no solo implica la digitalización de los servicios públicos, sino también la mejora del involucramiento de la ciudadanía y la calidad democrática a través de las tecnologías digitales.

Además, Cresswell (2011), en su modelo de transformación digital de gobierno (DTGM), este modelo describe la transformación digital en el ámbito gubernamental como un proceso que involucra la integración de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa, la entrega de servicios y la participación activa de los ciudadanos. Ejemplos concretos de e-gobierno incluyen plataformas para el pago de impuestos en línea y sistemas de información centralizados que ofrecen detalles sobre los servicios gubernamentales disponibles.

Según Putnam (2013), en su modelo de Ciudadanía Electrónica (E-Citizenship), se enfoca en el papel de las TIC en potenciar el involucramiento activo de la ciudadanía en los procedimientos gubernamentales, promoviendo la transparencia, rendición de cuentas e inclusión digital. Se enfoca en cómo las plataformas y herramientas digitales pueden dar mejora a la relación del gobierno con la población. Según Riggs & Waldo (2016), en su teoría de la modernización administrativa, sostiene que el gobierno electrónico es una extensión de la modernización administrativa, que busca mejorar la eficiencia y la efectividad del gobierno mediante el uso de tecnología, asimismo, esta teoría está orientada en la integración de innovaciones en el sector público. Examina los elementos que favorecen o dificultan la introducción de nuevas tecnologías y prácticas en las entidades gubernamentales.

Finalmente, según Armas & Armas (2011), conceptualizan al e-gobierno como un medio para actualizar los procedimientos gubernamentales, a través de la utilización de las (TIC), con el fin de mejorar la interacción con la población, optimizar la entrega de servicios y la información ofrecida por parte de las entidades gubernamentales. Este enfoque busca aprovechar la digitalización y la conectividad para agilizar los trámites gubernamentales, mejorar el acceso a la información, además de promover la eficiencia en el ámbito público, haciendo hincapié en la interacción con los ciudadanos mediante cuatro dimensiones: externo, interno, relacional y promocional. Estas dimensiones se detallarán a continuación.

Bajo la teoría de los sistemas de Armas & Armas (2011), se propone 4 dimensiones para medir la variable gobierno electrónico. En cuanto a la dimensión externa, se trata del uso de las (TIC) para ofrecer servicios, proporcionar información y facilitar la interacción con los pobladores y agentes externos. Esto implica trabajar en conjunto con los ciudadanos mediante plataformas de información y comunicación facilitadas por las TIC. Además, según Quispe (2023), esta dimensión implica el uso de medios digitales como correos electrónicos, encuestas, foros y chat en línea.

La dimensión interna se enfoca en la modernización y eficiencia de los procedimientos gubernamentales, se enfoca en el uso de las TIC dentro de la entidad de estudio para mejorar las funciones internas del personal, lo que debería reflejarse en una mayor eficacia en sus actividades y en la formación de colaboradores competentes en el uso de tecnologías. Implica la adaptación y modernización de la infraestructura electrónica para un mejor desarrollo de la gestión pública (Armas & Armas, 2011). Según Quispe (2023), esta dimensión se basa en la modernización digital de las instituciones públicas para estimular a los colaboradores a ser competentes en el uso de herramientas tecnológicas.

La dimensión relacional se refiere a la colaboración y coordinación entre distintas entidades gubernamentales, creando una red integrada que optimiza la prestación de servicios y fomenta la consistencia en la toma de decisiones, asimismo facilita la comunicación fluida y eficiente entre gobierno a gobierno, gobierno a empresa y gobierno ha empleado. Esto demuestra la efectividad de las TIC en la comunicación institucional (Armas & Armas, 2011).

Por último, la dimensión promocional engloba actividades orientadas a fomentar el uso de las TIC para superar la brecha digital tanto en entidades como en agentes sociales. Incluye la divulgación de información, la promoción de la adopción masiva de servicios digitales por parte de la sociedad y la mejora de servicios a través de infraestructuras, cultura y equipos adecuados (Armas & Armas, 2011). Estas dimensiones convergen para fortalecer la gobernanza digital y elevar la calidad de los servicios gubernamentales en su conjunto.

La variable independiente se centra en el modelo teórico del autor, Goldsmith, et al., (2010), quien en su enfoque de Gobierno en Red (Network Governance), conceptualiza al gobierno electrónico como un medio para fomentar la cooperación

entre diferentes actores gubernamentales y organizaciones no gubernamentales. Propone una estructura más horizontal y descentralizada, donde las redes de actores interconectados puedan compartir información, recursos y responsabilidades para la provisión de servicios estatales y la toma de decisiones. Esta perspectiva reconoce el potencial de las TIC para empoderar a la población, mejorar la transparencia y fomentar la innovación en la gestión gubernamental. Sin embargo, también reconoce desafíos como la seguridad de la información y la necesidad de asegurar la equidad y la inclusión en la participación en estas redes de gobernanza en red.

En cuanto a la segunda variable de Productividad laboral, Según Carro & González, (2012), se hace referencia a la cantidad de producción o resultados que se obtienen por unidad de tiempo trabajado por un individuo o un grupo de trabajadores. Se trata de medir la eficacia con la que se emplean los recursos humanos para alcanzar las metas establecidas en una organización. En un sentido más amplio, la productividad laboral no solo se limita a la cantidad de trabajo realizado, sino que también abarca la calidad del trabajo, la creatividad, la innovación y la capacidad para resolver problemas de manera eficiente. En resumen, se trata de maximizar la relación entre los resultados logrados y los recursos invertidos, como el tiempo, la energía y los conocimientos de los trabajadores.

Según Becker (2017), en su teoría del capital humano, sostiene que el rendimiento laboral está influenciado por la inversión en educación, capacitación y desarrollo de habilidades de los empleados. Considera a los trabajadores como activos que pueden aumentar su valor mediante la inversión en el desarrollo del personal. Un alto nivel de productividad laboral es esencial para el éxito y la competitividad de una organización, dado que puede conducir a una mayor rentabilidad, satisfacción del usuario y desarrollo profesional y personal de los empleados.

Según Nelson (2000), en su teoría del capital organizativo, destaca la importancia de los recursos organizativos, como los sistemas de gestión, la cultura empresarial y las estructuras de incentivos, en la productividad laboral. Enfatiza la capacidad de la organización para aprovechar eficazmente los recursos humanos y tecnológicos. Propone el estudio científico de las tareas laborales para identificar los métodos más eficientes de realizarlas.

Finalmente, Chacaltana & Yamada (2009) indican que la productividad se refiere a cuánto se produce o se logra en términos de resultados por cada unidad de tiempo que trabaja un individuo o un equipo. Es una forma de evaluar qué tan eficientemente se emplean los recursos humanos para lograr los objetivos de una organización. Esta métrica es fundamental para cualquier empresa, incluyendo el sector público, ya que contribuye a alcanzar los objetivos establecidos. Para lograr una productividad laboral óptima en el ámbito estatal, se requiere seguir diversas pautas y aprovechar la tecnología disponible.

Bajo la teoría de Chacaltana & Yamada (2009), se propone 4 dimensiones para medir la variable productividad laboral, la primera dimensión relacionada al empleo de calidad se refiere a las características del trabajo que van más allá del simple salario. Incluye aspectos como la seguridad laboral, el balance entre trabajo y vida personal, el respeto por los derechos laborales y la participación en la toma de decisiones. Cuando los trabajadores tienen empleo de calidad, tienden a estar más comprometidos, motivados y productivos. Asimismo, Cáceres (2021), define estos empleos como aquellos que incluyen beneficios laborales legales como seguros médicos, períodos de descanso, bonificaciones, salarios, entre otros, que contribuyen de manera constante al aumento del rendimiento laboral.

Además, Chacaltana y Yamada (2009), sobre la oportunidad de crecimiento afirman que esta dimensión pone el énfasis en las oportunidades de progreso profesional que ofrece el trabajo. Esto puede incluir la posibilidad de ascensos, aumento de responsabilidades, adquisición de nuevas habilidades y conocimientos, y desarrollo de competencias relevantes para el mercado laboral. Un entorno laboral que promueva el crecimiento profesional y personal de sus asalariados suele generar una mayor satisfacción y compromiso, lo que se traduce en una mayor productividad.

La dimensión de desarrollo humano, según Chacaltana y Yamada (2009), señalan que esta dimensión se refiere al desarrollo integral de las personas en el entorno laboral, que va más allá de las habilidades técnicas y profesionales. Incluye aspectos como el bienestar emocional, el apoyo para enfrentar desafíos personales y profesionales, el fomento de la salud mental y física, y la creación de un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso. Cuando los empleados se sienten valorados como



seres humanos y se les brinda apoyo para su desarrollo integral, tienden a ser más comprometidos, creativos y productivos en su trabajo.

Finalmente, la eficacia se refiere a cumplir los objetivos y metas establecidas previamente, evaluando el grado en que el personal logra los resultados deseados y la eficiencia está vinculada a la gestión óptima de los recursos disponibles, buscando minimizar el uso de insumos mientras se maximiza la producción o se alcanzan los objetivos deseados. En conjunto, estas dimensiones ofrecen una visión holística de la productividad laboral, destacando la importancia de lograr resultados significativos, alcanzar metas establecidas y gestionar eficientemente los recursos disponibles en el entorno laboral. (Chacaltana y Yamada, 2009).

La variable dependiente se enfoca en el modelo teórico del autor, Taylor (2022), quien en su teoría de la eficiencia laboral conocida como "Taylorismo", está orientada hacia una administración eficiente de los recursos humanos y materiales en el sector público, ofreciendo herramientas y técnicas para mejorar la productividad, tales como la división de tareas, la especialización y la coordinación de funciones. Además, según Morales, (2021), definió a la productividad laboral como "hacer lo correcto" en lugar de simplemente "hacer las cosas bien". Su enfoque destaca la importancia de la gestión eficiente de los recursos humanos en las entidades gubernamentales.

La hipótesis general de la investigación será: El gobierno electrónico influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. Asimismo, se plantearon las hipótesis específicas: (1) La dimensión externa influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. (2) La dimensión interna influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. (3) La dimensión relacional influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. (4) La dimensión promocional influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

## II. METODOLOGÍA

De acuerdo a las particularidades de esta investigación, se clasifica como tipo básico, dado que propuso indagar en estudios descriptivos con el objetivo de abordar y resolver un problema específico. De acuerdo con Ortega (2017), la investigación básica se caracteriza por su enfoque en un marco teórico con el propósito de generar nuevas teorías o ajustar las existentes para ampliar el conocimiento en áreas científicas o filosóficas, aunque no se sometan a pruebas prácticas.

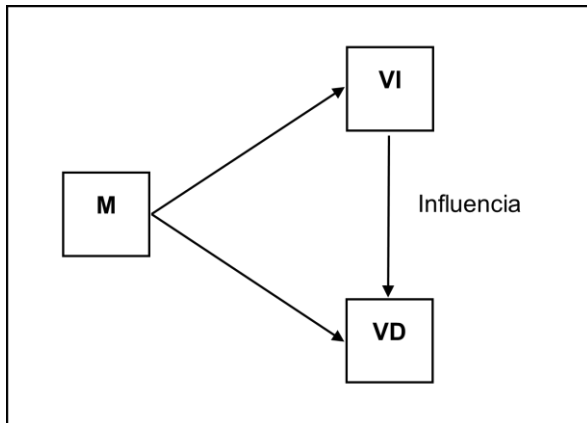
Asimismo, el enfoque es cuantitativo, de acuerdo con Hernández et al., (2018), este enfoque se caracteriza por emplear estadísticas o datos numéricos como un medio para recopilar información y validar la finalidad específica del estudio. En otras palabras, su propósito es evidenciar a través de un análisis numérico la presencia de patrones o conductas habituales. Asimismo, Cruz et al., (2024), mencionaron que el enfoque cuantitativo, de naturaleza positivista, se enfoca en medir las variables en términos de cantidad, extensión o magnitud.

El diseño es no experimental, de corte transversal, conforme a Sampieri (2006), el diseño no experimental se trata de analizar fenómenos sin intervenir en las variables, centrándose únicamente en la observación y el análisis posterior. Al respecto, (Rodríguez & Mendivelso, 2018), señalaron que las investigaciones de corte transversal son las que recogen la información de campo en un solo momento. Es decir, se aplicarán los cuestionarios a los elementos de la muestra en un solo momento, proceso que conllevará aproximadamente 15 días.

El nivel o alcance de esta investigación, es explicativo con una variable independiente (gobierno electrónico) y una variable dependiente (productividad laboral). Al respecto, Condori (2020), señala que estas investigaciones se caracterizan por ser más prevalente y se dedica a establecer conexiones de causa y efecto que posibilitan generalizaciones a contextos comparables. Así mismo la metodología o método utilizado fue hipotético-deductivo, como estrategia para examinar y validar las hipótesis formuladas al inicio de la exposición del problema, que de acuerdo con la definición de Cruz (2020), es aquel que se fundamenta en una hipótesis apoyada por el marco teórico de una disciplina específica, y mediante el empleo de la lógica deductiva, conduce a la obtención de conclusiones nuevas y predicciones empíricas, las cuales son posteriormente sometidas a comprobación.

## Figura 1

### Diseño de la investigación



#### Donde:

**M** = Muestra

**VI** = Gobierno electrónico

**VD** = Productividad laboral

Desde una perspectiva conceptual, el e-gobierno implica el uso de las (TIC), para facilitar la comunicación con los ciudadanos, optimizar la entrega de servicios y la información ofrecida por parte de las entidades gubernamentales, así como para incentivar la participación de la población y la transparencia en el ámbito gubernamental. Este enfoque busca aprovechar la digitalización y la conectividad para agilizar los trámites gubernamentales, mejorar el acceso a la información, así como fomentar la eficiencia en el ámbito estatal, haciendo hincapié en la interacción con los ciudadanos mediante cuatro dimensiones: externo, interno, relacional y promocional. (Armas & Armas, 2011).

Con relación a la definición operacional, la variable e-gobierno se subdivide en cuatro dimensiones, las cuales son: dimensión externa que engloba 5 indicadores: plataforma de internet, el servicio al ciudadano, participación ciudadana, canales de información y comunicación y trámite de gobierno online. Por otro lado, la dimensión interna con 3 indicadores: reforma digital, mejora de gestión pública y los equipos y programas informáticos. Además, la dimensión relacional con 3 indicadores: mejora en proceso administrativo, información actualizada y articulación entre instituciones. Finalmente, la dimensión promocional con 3 indicadores: infraestructura tecnológica, implementación de las TICs y cultura de información, las mismas que generaran 20 preguntas consignadas en el instrumento de recopilación de datos (Cuestionario).

Se utilizará una escala ordinal Likert para evaluar las respuestas donde: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

La segunda variable desde una perspectiva conceptual, según Chacaltana & Yamada (2009) indican que la productividad se refiere a cuánto se produce o se logra en términos de resultados por cada unidad de tiempo que trabaja un individuo o un equipo. Es una forma de evaluar qué tan eficientemente se emplean los recursos humanos para lograr los objetivos de una organización. Asimismo, menciona que una organización prospera y se mantiene competitiva cuando logra una productividad laboral elevada. Este logro no solo impulsa la rentabilidad, sino que también aumenta la satisfacción del usuario y promueve el crecimiento profesional y personal de los trabajadores. Por último, para lograr una productividad laboral óptima en el ámbito estatal, se requiere seguir diversas pautas y aprovechar la tecnología disponible.

Con relación a la definición operacional, la variable dependiente se subdivide en cuatro dimensiones las cuales son: calidad de empleo con 4 indicadores: seguridad laboral, derechos laborales, involucramiento en la toma de decisiones y competitividad. Asimismo, la dimensión oportunidad de crecimiento con 4 indicadores: ascenso laboral, crecimiento y desarrollo profesional, adquisición de nuevos conocimientos y profesionalización. Por otro lado, la dimensión de desarrollo humano con 3 indicadores: desafíos profesionales, ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso y gestión del talento y la última dimensión eficacia y eficiencia con 4 indicadores: cumplimiento de metas, cumplimiento de objetivos, habilidades y gestión óptima, las mismas que generaran 20 preguntas incluidas en el instrumento de recopilación de datos (Cuestionario). Se utilizará una escala ordinal para evaluar las respuestas donde: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

La población del estudio se integró por 331 trabajadores administrativos de un Gobierno regional del Perú. Para Arias, (2006), describe a la población como los componentes que se consideran como accesibles o unidades de análisis que forman parte de un entorno específico y están en capacidad de proporcionar información. Los integrantes de la muestra, que son los elementos que nos proporcionaron la información de campo, fueron 178. Resultado obtenido al aplicar la fórmula para calcular la muestra con poblaciones finitas. Sobre el particular, de acuerdo con

(Hernández et al., 2018), la muestra se define como un grupo que representa a la población o universo. Se trata de la selección de un grupo de elementos que comparten características con el conjunto más grande conocido como población, la fórmula para el cálculo de la muestra se encuentra en el anexo N. °10.

El método de muestreo aplicado para determinar la muestra fue probabilístico con la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y con un 50% de probabilidades favorables o desfavorables para el cálculo. Para Hernández et al., (2018), el muestreo es una técnica que permite calcular y seleccionar la muestra (probabilístico) a partir de una forma de selección que representará a la población. Unidad de análisis: Cada individuo o componente con características similares que son objeto de análisis.

La técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta. Al respecto Montes, (2000), describe a la encuesta como el documento que busca recoger información relevante a partir de un instrumento denominado cuestionario a un conjunto de individuos que representan una muestra de la población investigada. El instrumento considerado para el estudio, fue el cuestionario. Según Hernández et al., (2018), define al cuestionario como el documento formado por preguntas coherentes, organizadas y estructuradas, en relación con los parámetros que se buscan evaluar, estos están conectados a las variables de investigación a partir de las dimensiones del estudio, las fichas de validación de instrumentos utilizados para recopilar datos, se presentan en anexos.

Para validar los instrumentos utilizados en la investigación, se sometieron a una evaluación exhaustiva realizada por tres expertos que poseen el grado académico de Maestro, los mismos en la materia, quienes poseen el perfil adecuado para el tipo de investigación llevada a cabo. Las tablas respectivas con sus datos y los criterios de evaluación para el cuestionario de la variable e-gobierno y la variable dependiente se encuentran en anexos.

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el análisis de datos recolectados de los 178 profesionales especializados en el ámbito del gobierno electrónico. Según Ñaupás et al. (2018), la confiabilidad alude a la capacidad de un instrumento de medición para generar resultados consistentes cuando se utiliza de manera repetida con el mismo grupo de personas en diferentes ocasiones.

Finalmente, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach para cada variable, utilizando la fórmula estadística que se encuentra en anexos, los resultados del instrumento de los 178 integrantes de la muestra, evaluados mediante la medida del coeficiente Alfa de Cronbach, fueron de 0,901 para e-gobierno y 0,855 para productividad laboral, la tabla correspondiente se encuentra en el anexo N.º7.

Procedimientos: Se recopiló la información requerida, que se organizó y procesó en hojas de cálculo como Excel. Además, para realizar los cálculos estadísticos, las tablas de frecuencias y porcentajes, así como las representaciones gráficas, se empleó el software SPSS 26. Cada resultado obtenido fue cuidadosamente analizado e interpretado.

Método de análisis de datos: Los resultados constituyen el elemento crucial de la investigación, proporcionando respuestas a los objetivos establecidos y contrastando con la hipótesis planteada. Por esta razón, en el capítulo de resultados se da especial importancia a la inclusión de estadísticas, dado que el estudio se centra en un enfoque cuantitativo. En consecuencia, se presenta tanto estadísticas descriptivas como inferenciales. En el ámbito descriptivo, se utilizaron tablas que reflejen los niveles de cada variable, mientras que, en el ámbito inferencial, se inició con la prueba de normalidad para seleccionar la prueba más apropiada según la distribución de los datos, por último, se empleó la prueba de Nagelkerke.

Aspectos éticos: Se consideraron y se respetaron las normas, reglas y disposiciones que la organización práctica. Todas las acciones emprendidas fueron previamente coordinadas con los responsables del Gobierno Regional y se aseguró la privacidad y confidencialidad de los datos recogidos, protegiendo los derechos y el bienestar de todos los participantes involucrados. Además, se siguieron las directrices recomendadas por la universidad y se trabajó con el estilo APA de séptima edición. Por último, la investigación se condujo en estricto cumplimiento de los principios de autonomía, integridad humana, equidad e independencia, según el código de ética en investigación de la Universidad.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Variable I: Distribución de frecuencia: Gobierno electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	2,8 %	2,8	2,8
Regular	108	60,7 %	60,7	63,5
Válido Bueno	65	36,5 %	36,5	100,0
Total	178	100 %	100,0	

*Nota.* Información extraída de la base estructurada de datos y procesada en aplicativo SPSS.

Según la tabla presentada, se evidencio claramente que la variable "E-gobierno" presenta un nivel bajo en un 2.8 %, lo que indica que una pequeña fracción de la muestra indica que el desempeño del e-gobierno es deficiente. Sin embargo, la mayoría de los encuestados, un 60.7 %, califica el nivel del gobierno electrónico como regular, sugiriendo que, aunque no alcanza la excelencia, cumple con los requisitos mínimos esperados por la mayoría. Por otro lado, un 36.5 % de los participantes percibe el e-gobierno como bueno, lo que refleja una opinión favorable de su eficacia en la provisión de servicios públicos mediante plataformas digitales. Esta distribución de percepciones resalta la importancia de continuar mejorando las plataformas y servicios digitales gubernamentales para aumentar la satisfacción ciudadana y optimizar los procesos administrativos.

**Tabla 2***Dimensiones de la variable: Gobierno electrónico*

Niveles	Dimensión externa		Dimensión interna		Dimensión relacional		Dimensión promocional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Malo</b>	7	3.9%	17	9.6%	11	6.2%	5	2.8%
<b>Regular</b>	100	56.2%	90	50.6%	106	59.6%	100	56.2%
<b>Bueno</b>	71	39.9%	71	39.9%	61	34.3%	73	41.0%
<b>Total</b>	178	100.0%	178	100.0%	178	100.0%	178	100.0%

*Nota.* Información extraída de la base estructurada de datos y procesada en aplicativo SPSS.

La segunda tabla indica claramente que las 4 dimensiones de la variable independiente, presentan mayoritariamente el nivel regular, ya que posee los porcentajes más elevados en cada una de estas dimensiones. Esto indica que una gran parte de los encuestados percibe el desempeño del e-gobierno como intermedio, sin sobresalir ni por su excelencia ni por su deficiencia.

Específicamente, en la Dimensión externa, se observa que un 56.2% de los participantes considera que su nivel es regular. Este porcentaje indica que la mayor parte de los participantes opinan que la comunicación de la entidad con los ciudadanos a través de medios electrónicos no es ni óptima ni insuficiente, sino que se sitúa en un punto medio.

En cuanto a la Dimensión interna, un 50.6% de los encuestados muestra un nivel regular. Este porcentaje indica que la mayor parte de los participantes opinan que los procesos internos del gobierno que utilizan tecnologías electrónicas son medianamente satisfactorios, sin ser notablemente eficientes ni deficientes.

La Dimensión relacional muestra que un 59.6% de los encuestados la evalúa como regular. Este resultado refleja que la mayoría percibe que las relaciones de la entidad con otras instituciones a través de medios electrónicos están en un nivel moderado. Finalmente, en la Dimensión promocional, un 56.2% de los encuestados la califica como regular. Este porcentaje indica que la mayoría de los participantes considera que los esfuerzos de la entidad para promover y difundir el uso de tecnologías electrónicas entre la ciudadanía se encuentran en un punto intermedio.



**Tabla 3***Variable D: Distribución de frecuencia: Productividad laboral*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	7,9 %	7,9	7,9
	Regular	127	71,3 %	71,3	79,2
	Alta	37	20,8 %	20,8	100,0
	Total	178	100 %	100,0	

---

*Nota.* Información extraída de la base estructurada de datos y procesada en aplicativo SPSS.

La tercera tabla, indica de forma clara que la variable "Productividad laboral" presenta un nivel bajo con un 7.9 %, lo que indica que una pequeña fracción de la muestra considera que la productividad laboral es deficiente. Sin embargo, la mayoría de los encuestados, un 71.3 %, califica la productividad laboral como regular, sugiriendo que, aunque no alcanza la excelencia, cumple con los requisitos mínimos esperados por la mayoría. Por otro lado, un 20.8 % de los participantes percibe la productividad laboral como buena, lo que refleja una opinión favorable sobre la eficiencia y efectividad en el desempeño laboral. Esta distribución de percepciones resalta la importancia de implementar estrategias y políticas que mejoren la productividad laboral para aumentar la satisfacción de los empleados y optimizar los resultados en la entidad.

**Tabla 4***Dimensiones de la variable: Productividad laboral*

Niveles	Calidad de empleo		Oportunidad de crecimiento		Desarrollo Humano		Eficacia y eficiencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Baja</b>	21	11.8%	43	24.2%	30	16.9%	13	7.3%
<b>Regular</b>	98	55.1%	100	56.2%	107	60.1%	113	63.5%
<b>Alta</b>	59	33.1%	35	19.7%	41	23.0%	52	29.2%
<b>Total</b>	178	100.0%	178	100.0%	178	100.0%	178	100.0%

*Nota.* Información extraída de la base estructurada de datos y procesada en aplicativo SPSS.

En la cuarta tabla, los datos reflejan que en todas las dimensiones de la variable Productividad laboral, el nivel es mayoritariamente regular, ya que posee los porcentajes más altos en cada una de estas dimensiones. Esto significa que una gran parte de los participantes se sitúa en un nivel intermedio en términos de productividad laboral, sin alcanzar los niveles más bajos ni los más altos.

Específicamente, en la dimensión de calidad de empleo, se observa que un 55.1% de los integrantes de la muestra consideran que su nivel de calidad de empleo es regular. Este porcentaje indica que más de la mitad de los participantes percibe que las condiciones de su empleo no son ni excelentes ni deficientes, sino que se encuentran en un punto medio.

En cuanto a la dimensión de oportunidad de trabajo, el 56.2% de los integrantes de la muestra se sitúan en el nivel regular. Esto indica que la mayoría considera que las oportunidades laborales disponibles son medianamente satisfactorias, sin ser abundantes ni escasas. Igualmente, la dimensión de desarrollo humano muestra que el 60.1% de los encuestados lo considera en un nivel regular. Esto sugiere que la mayoría percibe su desarrollo personal y profesional como moderado, sin alcanzar su máximo potencial ni estar en una situación de estancamiento.

Finalmente, en la dimensión de eficacia y eficiencia, un 63.5% de los encuestados lo califica como regular. Este porcentaje, el más alto entre todas las dimensiones, indica que la mayoría de las personas considera que su rendimiento y capacidad para realizar tareas de manera eficiente y efectiva es intermedia.

## Resultados inferenciales

Ha: Los datos estudiados no siguen una distribución normal.

H<sub>0</sub>: Los datos estudiados siguen una distribución normal.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,372	178	,000
Productividad laboral	,390	178	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Información extraída de la base estructurada de datos y procesada en aplicativo SPSS.

Se trabajó con una base de datos compuesta por las respuestas de 178 participantes de la muestra. Asimismo, se aplicó la prueba Kolmogórov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra supera los 50 elementos. y mediante la prueba de normalidad se determinó que existe una distribución no normal porque ambos valores de significancia son 0.000, menores al p=valor 0.05 o 5% de error estadístico. Bajo este criterio, se descarta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>). Finalmente, dichos resultados respaldan la elección y aplicación de la regresión logística ordinal.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

Ha: El gobierno electrónico influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

H<sub>0</sub>: El gobierno electrónico no influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

**Tabla 6**

*Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	258,434			
Final	31,161	227,274	6	,000

Función de enlace: Logit.

El análisis refleja un valor de significancia que es inferior al límite de error establecido ( $p < 0.05$ ). En consecuencia, se procede a descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Esto implica que existe una influencia notable del gobierno electrónico en la productividad laboral ejercida por los asalariados de un gobierno regional.

Este resultado es significativo, ya que subraya la importancia del e-gobierno en el incremento de la calidad de la productividad laboral. En términos prácticos, la adopción y el uso eficaz de tecnologías electrónicas por parte del gobierno no solo facilita una mejor comunicación y coordinación interna, sino que también optimiza la interacción con los ciudadanos y otras organizaciones. Esto, a su vez, se traduce en un entorno laboral más eficiente y productivo.

Además, la influencia positiva del e-gobierno en la productividad laboral puede ser vista como una motivación para que las entidades gubernamentales continúen invirtiendo en las (TIC). Estas inversiones pueden abarcar desde la implementación de plataformas digitales para la gestión de procesos internos hasta la creación de servicios en línea para los ciudadanos.

**Tabla 7***Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Cox y Snell	,917
Nagelkerke	,919
McFadden	,832

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, presentados en la tabla 7, verificaron que el gobierno electrónico constituye el 91.7 % de la influencia en la productividad laboral. Este resultado sugiere que la implementación de tecnologías digitales en las operaciones gubernamentales tiene un impacto profundo y notable en la eficiencia y efectividad de los empleados. Las herramientas y plataformas del gobierno electrónico ayudan a automatizar procesos y mejorar el acceso a la información, lo que resulta en un aumento notable de la productividad.

De manera similar, la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke indicó que el gobierno electrónico comprende el 91.9 % de la influencia en la productividad laboral. Este resultado refuerza aún más la idea de que la incorporación de tecnologías digitales en el ámbito estatal es crucial para mejorar el desempeño de los trabajadores. Las tecnologías de gobierno electrónico no solo optimizan los procesos administrativos, sino que también fomentan la transparencia, la eficiencia y la participación de la población, creando un entorno más productivo y eficiente.

### Hipótesis específica 1

Ha: La dimensión externa influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

Ho: La dimensión externa no influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

**Tabla 8**

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	259,091			
Final	35,118	223,973	6	,000

Función de enlace: Logit.

El análisis refleja un valor de significación que es inferior al límite de error establecido ( $p < 0.05$ ). En consecuencia, se procede a descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), lo que implica que existe una influencia notable de la dimensión externa del e-gobierno en la productividad laboral ejercida por el personal de un gobierno regional. Este resultado es significativo, ya que subraya la importancia de la dimensión externa del e-gobierno en la mejora de la calidad de la productividad laboral.

La dimensión externa del e-gobierno abarca aspectos como la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, la transparencia en la gestión estatal, y la accesibilidad a los servicios estatales a través de plataformas digitales. Estos elementos permiten una comunicación más eficiente y efectiva entre el gobierno y la comunidad, reduciendo barreras burocráticas y mejorando la satisfacción de la población mediante los servicios brindados.

Además, la implementación de soluciones de e-gobierno fomenta un entorno de trabajo más ágil y colaborativo, donde el personal puede gestionar tareas de manera más eficiente y responder de manera más rápida a las necesidades de los ciudadanos. La facilidad de acceso a información y recursos, junto con la posibilidad de automatizar procesos rutinarios, libera tiempo y recursos humanos, permitiendo a los empleados centrarse en tareas de mayor valor añadido.

**Tabla 9***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,912
Nagelkerke	,913
McFadden	,820

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke indicaron que la dimensión externa del e-gobierno comprende el 91.3 % de la influencia en la productividad laboral. Este resultado sugiere que los aspectos relacionados con la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, así como la accesibilidad a los servicios públicos a través de plataformas digitales, impactan profundamente en la eficiencia y efectividad de los asalariados estatales, además este resultado refuerza aún más la idea de que la integración de tecnologías digitales en la relación entre el gobierno y la ciudadanía es crucial para mejorar el desempeño de los trabajadores. Las plataformas de gobierno electrónico no solo optimizan los procesos administrativos, sino que también fomentan la eficiencia y la participación de los ciudadanos, creando un entorno más productivo y eficiente.

## Hipótesis específica 2

Ha: La dimensión interna influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

Ho: La dimensión interna no influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

**Tabla 10**

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	260,031			
Final	31,777	228,254	6	,000

Función de enlace: Logit.

El análisis refleja un valor de significación que es inferior al límite de error establecido ( $p < 0.05$ ). Por lo que, se procede a descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), lo que implica que existe una influencia notable de la dimensión interna del e-gobierno en la productividad laboral ejercida por el personal de un gobierno regional. Asimismo, el Chi cuadrado que es de 228,254 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión interna del e- gobierno.

La dimensión interna del e-gobierno abarca aspectos como la digitalización de procesos internos que: reduce el tiempo y los recursos requeridos para llevar a cabo actividades administrativas, liberando a los empleados para que se concentren en actividades de mayor valor añadido. Además, la gestión eficiente de la información que: asegura que los empleados tengan acceso rápido y fácil a los datos necesarios para tomar decisiones informadas, mejorando así la calidad del trabajo.

Asimismo, la implementación de sistemas de comunicación interna como las plataformas de colaboración y las herramientas de gestión de proyectos, fomentan un ambiente de trabajo más coordinado y colaborativo. Finalmente, la capacitación continua de los asalariados en el manejo de tecnologías digitales es crucial para asegurar que todos puedan aprovechar al máximo las herramientas disponibles. Esto no solo mejora la competencia tecnológica del personal, sino que también aumenta su satisfacción laboral, lo cual se traduce en una mayor productividad. Estos elementos permiten una mayor eficiencia dentro de la organización, facilitando que los asalariados realicen sus tareas de manera más efectiva y sin obstáculos.



**Tabla 11***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	,920
Nagelkerke	,921
McFadden	,836

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, presentado en la tabla 11, indicó que la dimensión interna del e-gobierno comprende el 92.1 % de la influencia en la productividad laboral. Estos resultados subrayan la influencia sustancial y significativa de la dimensión interna del e-gobierno en la productividad laboral.

La digitalización de los procesos internos disminuye el tiempo y los recursos requeridos para llevar a cabo actividades administrativas rutinarias, liberando a los empleados para que se concentren en actividades de mayor valor añadido. Además, la gestión eficiente de la información asegura que los empleados tengan acceso fácil y rápido a los datos necesarios para tomar decisiones informadas, mejorando así la calidad del trabajo y la productividad general.

### Hipótesis específica 3

Ha: La dimensión relacional influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

Ho: La dimensión relacional no influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

**Tabla 12**

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	255,426			
Final	32,568	222,859	6	,000

Función de enlace: Logit.

El análisis refleja un valor de significación que es inferior al límite de error establecido ( $p < 0.05$ ). En consecuencia, se procede a descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), lo que implica que existe una influencia notable de la dimensión relacional del e-gobierno en la productividad laboral ejercida por el personal de un gobierno regional. Este resultado es significativo, ya que subraya la importancia de la dimensión relacional del e-gobierno en la mejora de la calidad de la productividad laboral.

La dimensión relacional se enfoca en la interacción efectiva entre el gobierno y los ciudadanos, así como entre diferentes entidades gubernamentales. Esto incluye la mejora de la comunicación, la coordinación y la cooperación entre todos los actores involucrados en la gestión estatal. Facilita también la creación de relaciones de confianza y transparencia, fundamentales para un gobierno eficaz y responsable.

Mejorar la dimensión relacional del e-gobierno implica implementar plataformas y herramientas que permitan una comunicación bidireccional efectiva, donde los ciudadanos participen activamente y expresen sus necesidades y preocupaciones. Esto no solo fortalece la legitimidad del gobierno, sino que también promueve una mayor responsabilidad y rendición de cuentas.

Además, una buena gestión de las relaciones entre entidades gubernamentales mejora la eficiencia operativa y la coordinación de los esfuerzos hacia objetivos comunes. Esto se traduce en una administración más ágil y receptiva a las demandas del entorno, lo cual es crucial para mantener y mejorar la productividad laboral dentro de las entidades públicas.

**Tabla 13***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,908
Nagelkerke	,910
McFadden	,816

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, presentado en la tabla trece, indicó que la dimensión relacional del e-gobierno comprende el 91 % de la influencia en la productividad laboral. Este resultado subraya la influencia sustancial y significativa de la dimensión relacional del e-gobierno en la productividad laboral, evidenciando su capacidad para fortalecer las interacciones entre los diversos actores gubernamentales y mejorar la coordinación y eficiencia en los procesos administrativos. Asimismo, resalta su potencial para optimizar la comunicación y el acceso a la información, fundamentales para el logro de mayores niveles de rendimiento y satisfacción en el ámbito laboral.

#### Hipótesis específica 4

Ha: La dimensión promocional influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

Ho: La dimensión promocional no influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

**Tabla 14**

*Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	259,010			
Final	33,099	225,910	6	,000

Función de enlace: Logit.

El análisis refleja que el ajuste de los modelos tiene una significancia de 0,000. Es decir, se logra determinar que el modelo logístico tiene significancia ( $0.000 < 0.05$ ). el cual representa la influencia de la dimensión promocional en la productividad laboral. Asimismo, el Chi cuadrado que es de 225,910 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión promocional. Hecho que consecuentemente nos obliga a descartar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La dimensión promocional del e-gobierno incluye actividades como la capacitación continua de los asalariados en el uso de tecnologías digitales, la sensibilización sobre los beneficios del gobierno electrónico y la creación de una cultura organizacional que valore y apoye la innovación tecnológica. Estas actividades son esenciales para garantizar que el personal estatal esté bien preparado y motivado para utilizar las herramientas y plataformas digitales disponibles.

La capacitación constante garantiza que los empleados desarrollen las habilidades necesarias para manejar eficientemente las tecnologías digitales. La sensibilización sobre los beneficios del gobierno electrónico ayuda a crear un entorno laboral más receptivo a la adopción de nuevas tecnologías. Además, la creación de una cultura organizacional promueve un entorno donde los empleados se sienten incentivados a buscar y adoptar nuevas soluciones tecnológicas que puedan mejorar su desempeño. Este enfoque no solo incrementa la eficiencia en las operaciones, sino que también eleva el ánimo, la moral y la satisfacción laboral, lo cual se traduce en una mayor productividad.

**Tabla 15***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4*

Cox y Snell	,915
Nagelkerke	,916
McFadden	,827

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, presentado en la tabla quince, indicó que la dimensión promocional del e-gobierno comprende el 91.6 % de la influencia en la productividad laboral. Este resultado subraya la influencia sustancial y significativa de la dimensión promocional del e-gobierno en la productividad laboral.

La capacitación continua asegura que los empleados desarrollen las habilidades necesarias para manejar eficientemente las tecnologías digitales, lo que mejora su capacidad para realizar tareas con mayor precisión y rapidez. La sensibilización sobre los beneficios del gobierno electrónico ayuda a crear un entorno de trabajo más receptivo a la adopción de nuevas tecnologías, fomentando una positiva actitud hacia la innovación y el cambio.

#### IV. DISCUSIÓN

Basándonos en los resultados obtenidos y de acuerdo con los objetivos establecidos, el resultado de la hipótesis general, demuestra que el ajuste de los modelos tiene una significancia de 0,000. Es decir, se logra determinar que este modelo logístico tiene significancia ( $0,000 < 0,05$ ) el cual representa la influencia del e-gobierno en la productividad laboral. De igual manera, el Chi cuadrado que es de 227,274 indica que la productividad laboral es dependiente del gobierno electrónico. Hecho que consecuentemente nos obliga a descartar la hipótesis nula. Además, el valor de Pseudo R<sup>2</sup> a través de la prueba de Nagelkerke muestra que hay una dependencia de 91.9 % de la variable productividad laboral con relación a la variable e-gobierno. Así que, se acepta parcialmente la hipótesis alterna: El gobierno electrónico influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

Estos resultados coinciden con el estudio de Quispe (2023), quien concluyó que el e-gobierno influye positivamente en la efectividad de la gestión institucional del Gobierno Regional estudiado. De manera similar, los resultados también se alinean con el estudio de Fernández (2022), quien evidenció que el e-gobierno impacta positivamente en la calidad de servicio de la entidad de estudio, por lo cual recomendó que la entidad siga capacitando a los usuarios, además de elaborar un plan estratégico de gobierno electrónico eficaz y brindar equipos tecnológicos adecuados a todo el personal, para que la entidad presente índices de buen desempeño.

En los resultados descriptivos se halló que, según la opinión de los participantes de la muestra, las variables se encuentran en un nivel regular, la variable gobierno electrónico con un porcentaje de 60.7 % y la productividad laboral con porcentaje de 71.3 %. Dicho resultado resalta la importancia de continuar mejorando las plataformas y servicios digitales gubernamentales para aumentar la satisfacción ciudadana y optimizar los procesos administrativos, además de implementar estrategias y políticas que mejoren la productividad laboral para aumentar la satisfacción de los empleados y optimizar los resultados de la entidad. Estos resultados se asemejan con el estudio de Tello (2020), quien en sus hallazgos reveló un avance bastante negativo de los municipios seleccionados en relación a la influencia de la implementación del componente de Gobierno Abierto. Llegando a la

conclusión de que dicho estancamiento se atribuye a recursos insuficientes, falta de compromiso político y disparidades digitales persistentes en todo el país.

El primer objetivo específico del estudio consistió en determinar la influencia de la dimensión externa sobre la productividad laboral de los asalariados de un Gobierno Regional en Perú para el año 2024. Respecto al resultado de la hipótesis específica 1, los datos mostraron un valor de significancia de 0,000, por debajo del nivel estándar de 0,05, lo que confirma la relevancia estadística de los resultados. Asimismo, el Chi cuadrado que es de 223,973 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión externa. Hecho que consecuentemente nos obliga a descartar la hipótesis nula. Y el valor de Pseudo R2 a través de la prueba de Nagelkerke indica que hay una dependencia de 91.3 % de la variable productividad laboral con relación a la dimensión externa. Por lo tanto, se acepta parcialmente la hipótesis alterna: la dimensión externa influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

Lo que lleva a la conclusión de que la dimensión externa del gobierno electrónico contribuye de forma importante y significativa a la explicación de la productividad laboral. Estos hallazgos indican que factores como la interacción gobierno-ciudadano y el acceso a servicios públicos mediante plataformas digitales son cruciales para la eficacia y el rendimiento del personal del gobierno. Los resultados, tienen coincidencia con los presentados por Fernández (2022), mismo que en su investigación halló que la dimensión externa es muy influyente y determinante en el rendimiento laboral de los asalariados, los indicadores que sustentan son el uso de la plataforma de atención al usuario, el uso del correo electrónico y el uso de las redes sociales, como Facebook y WhatsApp. Así también, se tiene a los resultados obtenidos por Calero (2023), en su estudio de tipo básico, quien observó una asociación positiva entre la adopción del e-gobierno y la simplificación de los procesos administrativos municipales.

Además, respecto a los resultados descriptivos, según la opinión de los encuestados, el nivel fue mayoritariamente regular para la dimensión externa con un porcentaje de 56.2%. Estos hallazgos subrayan la importancia de seguir invirtiendo en tecnologías digitales y en la capacitación del personal para maximizar los beneficios del gobierno electrónico en todos sus aspectos. Asimismo, el mismo autor mencionado líneas arriba, Fernández (2022), también halló en sus resultados

descriptivos que el nivel mayoritario obtenido de la opinión de los encuestados fue regular con un porcentaje de 75.66 %. Finalmente, concluyó que el e-gobierno incide positivamente en la variable independiente.

Respecto al resultado de la hipótesis específica 2, el ajuste de los modelos tiene una significancia de 0,000. Es decir, se logra determinar que este modelo logístico está por debajo del límite convencional de 0,05, lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos. Asimismo, el Chi cuadrado que es de 228,254 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión interna del gobierno electrónico. Hecho que consecuentemente nos obliga a descartar la hipótesis nula. Este hallazgo se ve reforzado por el valor de Pseudo  $R^2$  a través de la prueba de Nagelkerke que indica que hay una dependencia de 92.1 %, respectivamente, estos hallazgos destacan la importancia crítica de la dimensión interna del gobierno electrónico en la mejora de la productividad laboral. Por lo tanto, se acepta parcialmente la hipótesis alterna.

Respecto a los resultados descriptivos, según la opinión de la mayoría de los encuestados el nivel fue mayoritariamente regular para la dimensión interna con un porcentaje de 50.6 %, además los resultados del estudio confirman la hipótesis propuesta que sostiene que la dimensión interna del e-gobierno ejerce una influencia significativa en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional en Perú para el año 2024. La adopción de tecnologías digitales para optimizar los procedimientos internos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también libera al personal para concentrarse en actividades de mayor valor añadido, fortaleciendo así la capacidad del gobierno para servir a sus ciudadanos de manera más efectiva y eficiente.

Este resultado coincide con el estudio de Cosquillo (2022), quien evidencio que el gobierno digital y las TIC representan una herramienta excepcional para la transformación estratégica de la administración en la Municipalidad. Así mismo Aguilera (2019), obtuvo resultados que difieren un tanto de los alcanzados puesto que, destacaron que el 73.7% de los funcionarios públicos encuestados consideraron que la comunicación digital de los servicios públicos de la institución estudiada posee un nivel elevado de calidad. Además, el 17.6% indicó un nivel medio, mientras que el 8.7% expresó un nivel bajo.



En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación consistió en determinar la influencia de la dimensión relacional en la productividad del personal. El resultado de la hipótesis específica 3, demuestra que el ajuste de los modelos tiene una significancia de 0,000. Es decir, se logra determinar que este modelo logístico está por debajo del límite convencional de 0,05, señalando así la significancia estadística de los hallazgos. Asimismo, el Chi cuadrado que es de 222,859 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión relacional. Hecho que consecuentemente nos obliga a descartar la hipótesis nula. Y el valor de Pseudo R<sup>2</sup> a través de la prueba de Nagelkerke indica que hay una dependencia de 91.0 %. Por lo tanto, se acepta parcialmente la hipótesis alterna: la dimensión relacional del e-gobierno influye en la productividad laboral.

Respecto a los resultados descriptivos, el nivel fue mayoritariamente regular para la dimensión relacional con un porcentaje de 59.6 % según la mayoría de los encuestados. Estos datos enfatizan la importancia considerable de la dimensión relacional del gobierno electrónico en la productividad laboral, destacando su rol en el fortalecimiento de las interacciones entre entidades gubernamentales y en la mejora de la coordinación y eficacia de los procesos administrativos. La dimensión relacional facilita la cooperación y el intercambio de información entre diferentes departamentos y organismos gubernamentales. Al mejorar las conexiones internas y externas, se optimiza el flujo de información y se reducen los tiempos de respuesta, lo que permite una gestión más ágil y eficiente. Esto no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también mejora la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y la satisfacción laboral de los empleados.

Los resultados del estudio confirman la hipótesis propuesta que afirma que la dimensión relacional del e-gobierno ejerce una influencia significativa en la productividad laboral de los asalariados. La mejora en la coordinación, la comunicación y el acceso a información son elementos clave para lograr un desempeño laboral óptimo y una mayor satisfacción en el trabajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de continuar invirtiendo en tecnologías digitales que fortalezcan las relaciones interdepartamentales y promuevan un entorno de trabajo más colaborativo y eficiente. Así mismo, los resultados, coinciden con el estudio de Álvarez (2019), quien obtuvo resultados que demostraron que el aumento de la productividad está asociado con el uso incrementado de las (TIC), así como con el

capital y el trabajo, tanto de forma conjunta como marginal. Por otro lado, el estudio de Medina, et al., (2019), concluyó que la calidad y la usabilidad del sitio web gubernamental son cruciales para la confianza de los usuarios durante las transacciones en línea. Por lo tanto, es esencial continuar mejorando esta herramienta como parte integral del gobierno, con el fin de fomentar a transparencia y generar confianza entre la población.

Respecto al cuarto objetivo específico de la investigación fue identificar cómo la dimensión promocional influye en la productividad de los trabajadores de un Gobierno Regional en Perú, en el año 2024. Según el resultado de la hipótesis específica 4, se evidencio que, el ajuste de los modelos tiene un valor de significancia de 0,000, por debajo del umbral estándar de 0,05, lo que confirma la importancia estadística de los resultados. De igual manera, El Chi cuadrado que es de 225,910 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión promocional del gobierno electrónico. Hecho que consecuentemente nos obliga a descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Asimismo, el valor de Pseudo  $R^2$  a través de la prueba de Nagelkerke indica que hay una dependencia de 91.6 %, lo que lleva a aceptar parcialmente la hipótesis alternativa ( $H_a$ ): La dimensión promocional del gobierno electrónico influye en la productividad laboral de los salarizados de un Gobierno Regional, Perú, 2024.

Respecto a los resultados descriptivos de la investigación, el nivel fue mayoritariamente regular para la dimensión promocional con un porcentaje de 56.2 % según la mayoría de los encuestados. Este resultado coincide con la investigación realizada por Twizeyimana & Andersson (2019), en donde sus resultados manifestaron que el 43% de los encuestados expresaron que el nivel del e-gobierno se sitúa en un punto medio.

La formación continua y la concienciación sobre los beneficios de la digitalización son claves para fomentar una cultura organizacional que valore y adopte la tecnología, lo que, en última instancia, se traduce en una mayor eficiencia y rendimiento laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de invertir en programas de desarrollo profesional y en campañas de comunicación para maximizar los beneficios del gobierno electrónico. En la misma línea, los resultados se asemejan a los alcanzados por Calmett (2021), quien también encontró que los

resultados indicaron que el e-gobierno tuvo un significativo impacto en la mejora de la gestión pública del municipio.

Asimismo, dentro de las debilidades presentadas en la presente investigación se tuvo a la deficiente atención por parte de la entidad de estudio, para dar respuesta sobre la autorización de la investigación y la cantidad total de los trabajadores involucrados con el tema de estudio, dado que demoraron más de un mes, trayendo consigo el retraso de la aplicación de las encuestas. Asimismo, la mayoría de los encuestados se mostraron indiferentes al solicitarles el llenado de la encuesta, muchos manifestaron que tenían sobre carga laboral y bastantes pendientes por realizar, otros profesionales no quisieron colaborar con el llenado del cuestionario y muy pocos fueron amables, pero al final se logró completar encuestar a la muestra total del estudio.

Finalmente, la investigación presentó varias fortalezas destacables. En primer lugar, el estudio abordó una temática de gran relevancia y actualidad, considerando la creciente adopción de tecnologías digitales en la administración pública. La metodología empleada fue rigurosa y bien estructurada, con un enfoque cuantitativo, lo que permitió obtener una visión integral y detallada del fenómeno estudiado. La recolección de datos se realizó de manera exhaustiva, utilizando encuestas a una muestra representativa del personal del Gobierno Regional, asegurando así la validez y confiabilidad de los resultados. Además, la tesis incluyó un análisis comparativo con otras regiones y estudios previos, lo que enriqueció la discusión y contextualización de los hallazgos. La implementación de herramientas estadísticas avanzadas para el análisis de datos permitió identificar patrones y relaciones significativas entre el gobierno electrónico y la productividad laboral.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones propuestas fueron bien fundamentadas, ofreciendo orientaciones prácticas para mejorar la eficiencia y efectividad del gobierno electrónico en la región.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Los resultados de la prueba de regresión logística ordinal determinan que la variable independiente e-gobierno influye significativamente en la variable de productividad laboral. El Chi cuadrado que es de 227,274 indica que la productividad laboral es dependiente del gobierno electrónico. Asimismo, el valor de Pseudo  $R^2$  a través de la prueba de Nagelkerke señala que hay una dependencia de 91.9% de la variable gobierno electrónico sobre la productividad laboral. Por ende, el gobierno electrónico es un factor determinante y estadísticamente relevante en la explicación de la productividad laboral.

**Segunda:** La investigación ha demostrado que la dimensión externa del e-gobierno tiene una influencia significativa y comprobada estadísticamente en la productividad laboral de los asalariados de un Gobierno Regional en Perú para el año 2024. Se sostiene en el Chi cuadrado que es de 223,973 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión externa. Igualmente, el valor de Pseudo  $R^2$  a través de la prueba de Nagelkerke muestra que hay una dependencia de 91.3%, lo que lleva a la conclusión de que la dimensión externa del e-gobierno contribuye de forma importante y significativa a la explicación de la productividad laboral.

**Tercera:** La investigación ha demostrado que la dimensión interna del e-gobierno electrónico tiene una influencia significativa y comprobada estadísticamente en la productividad laboral de los asalariados de un Gobierno Regional en Perú para el año 2024. El Chi cuadrado que es de 228,254 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión interna del gobierno electrónico. Este hallazgo se ve reforzado por el valor de Pseudo  $R^2$  a través de la prueba de Nagelkerke que señala que hay una dependencia de 92.1%, lo que lleva a la conclusión de que la dimensión interna del gobierno electrónico contribuye de forma importante y significativa a la explicación de la productividad laboral.

**Cuarta:** La investigación ha demostrado que la dimensión relacional del e-gobierno tiene una influencia significativa y comprobada estadísticamente en la productividad laboral de los asalariados de un Gobierno Regional en Perú para el año 2024. El Chi cuadrado que es de 222,859 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión relacional. De igual manera, el valor de Pseudo  $R^2$  a través de la prueba de Nagelkerke muestra que hay una dependencia de 91.0%, lo que lleva a la

conclusión de que la dimensión relacional del e-gobierno contribuye de forma importante y significativa a la explicación de la productividad laboral.

**Quinta:** La investigación ha demostrado que la dimensión promocional del e-gobierno tiene una influencia significativa y comprobada estadísticamente en la productividad laboral de los asalariados de un Gobierno Regional en Perú para el año 2024. El Chi cuadrado que es de 225,910 indica que la productividad laboral es dependiente de la dimensión promocional del e-gobierno. Asimismo, el valor de Pseudo  $R^2$  a través de la prueba de Nagelkerke señala que hay una dependencia de 91.6%, lo que lleva a la conclusión de que la dimensión promocional del gobierno electrónico contribuye de forma importante y significativa a la explicación de la productividad laboral.

**Sexta:** En cuanto a la variable independiente, se demostró que el nivel implementado de e-gobierno en la entidad abordada, es regular con un porcentaje de 60.7 %. Dicho resultado resalta la importancia de continuar mejorando las plataformas y servicios digitales gubernamentales para aumentar la satisfacción ciudadana y optimizar los procesos administrativos. De igual manera, en las cuatro dimensiones de la variable independiente, el nivel fue mayoritariamente regular, la dimensión externa con un porcentaje de 56.2%, interna con un porcentaje de 50.6%, relacional con un porcentaje de 59.6% y promocional con un porcentaje de 56.2%, lo que podría reflejar una percepción general de estabilidad y mediocridad en términos del desempeño del gobierno electrónico, sin llegar a extremos de excelencia o deficiencia.

**Séptima:** Finalmente, en cuanto la variable dependiente, se demostró que el nivel de la productividad laboral en la entidad abordada es regular con un porcentaje de 71.3%. Dicho resultado resalta la importancia de implementar estrategias y políticas que mejoren la productividad laboral para aumentar la satisfacción de los empleados y optimizar los resultados de la entidad. Igualmente, en las 4 dimensiones de la variable dependiente, el nivel es mayoritariamente regular, ya que posee los porcentajes más altos en cada una de estas dimensiones, lo que podría reflejar una percepción general de estabilidad y mediocridad en términos de productividad, sin llegar a extremos de excelencia o deficiencia.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** A la gerencia general regional de la organización, implementar programas de capacitación continua para los empleados del Gobierno Regional enfocados en el uso y aprovechamiento de las herramientas de gobierno electrónico. Esto permitirá mejorar la competencia digital del personal, asegurando que puedan utilizar eficientemente las plataformas electrónicas, lo cual podría incrementar la productividad laboral. Esta recomendación es específicamente, a la Oficina de Recursos humanos de la entidad para que se encargue de organizar y coordinar las capacitaciones y la Sub gerencia de desarrollo institucional de estadística e informática para que supervise y evalúe la efectividad de estos programas dentro del marco de desarrollo estratégico de la institución.

**Segunda:** Mejorar la interacción con el ciudadano (Dimensión Externa), optimizar los canales de comunicación y servicios en línea para los ciudadanos no solo mejora la satisfacción del público, sino que también reduce la carga de trabajo del personal del Gobierno regional al agilizar procesos y trámites. La adopción de un portal completamente actualizado y aplicaciones intuitivas y accesibles como los chats en línea, forros y la atención inmediata por las diferentes plataformas puede facilitar esta interacción para agilizar la gestión y reducir tiempos de respuesta.

**Tercera:** Modernizar e integrar sistemas internos (Dimensión Interna), promover la integración de sistemas internos de gestión y comunicación dentro del Gobierno Regional es esencial. Utilizar las TIC, contar con sistemas interoperables que permitan una fluida compartición de información y recursos entre departamentos pueden mejorar la coordinación y la productividad del personal, reduciendo redundancias y optimizando recursos.

**Cuarta:** Coordinar y colaborar con distintas entidades gubernamentales (Dimensión Relacional), crear una red integrada que optimice la prestación de servicios y fomente la consistencia en la toma de decisiones. Además de incrementar la visibilidad y el uso de los servicios digitales disponibles para la ciudadanía. Esto se puede lograr a través de campañas de comunicación efectivas que utilicen múltiples canales, como las redes sociales, medios tradicionales y eventos comunitarios, para informar y educar a los ciudadanos sobre los beneficios y facilidades del uso de las plataformas implementadas.

**Quinta:** Promover una cultura de innovación (Dimensión Promocional), fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y orientado a la innovación puede potenciar los efectos positivos del gobierno electrónico. Establecer espacios para la co-creación de soluciones y la participación activa de los asalariados llevara a un mayor compromiso y una mejora en la productividad laboral. Además, es crucial colaborar con organizaciones locales y líderes comunitarios para asegurar un alcance amplio e inclusivo, incentivando a los ciudadanos a adoptar estos servicios mediante demostraciones prácticas y soporte técnico accesible, lo cual no solo mejora la eficiencia administrativa sino también fortalece la transparencia y el involucramiento activo de los ciudadanos en la administración estatal.

**Sexta:** Asimismo, los trabajadores de la entidad tienen una opinión solo **regular** del gobierno electrónico, por lo que se debe superar y llegar a un nivel de excelencia, para ello se tiene que fortalecer la infraestructura tecnológica para maximizar los beneficios del gobierno electrónico, es crucial garantizar que la infraestructura tecnológica sea robusta y confiable. Invertir en sistemas de alta calidad, asegurar una conectividad de internet rápida y estable, y proporcionar soporte técnico adecuado contribuirán significativamente a la eficiencia y productividad del personal.

**Séptima:** Finalmente, los trabajadores opinaron en su mayoría que la productividad laboral y sus dimensiones en la entidad son **regular**, por lo que se tiene que implementar estrategias que mejoren la productividad, que promuevan una gestión más eficiente y proactiva. Se sugiere establecer un sistema de comunicación abierta y continua entre los empleados y la dirección, facilitando la identificación y resolución rápida de problemas. Además, es fundamental desarrollar programas de retención de talento que mitiguen la elevada rotación, especialmente durante cambios de autoridad, asegurando la continuidad y estabilidad del personal. La capacitación constante y el desarrollo profesional de los asalariados también son esenciales para mantener un alto nivel de compromiso y desempeño.

## REFERENCIAS

- Aguilera, D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. Universidad Nacional de Comahue, Comahue - Argentina. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15798/Tesis%20Dario%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez, V. (2019). *Influencia de las TIC, capital y trabajo sobre la productividad del sector empresarial de la región Junín en el año 2015*. Perú: Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7115>
- Arias, F. (2006). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Armas, R., & Armas, A. (2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN*. Universidad de La Habana. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)
- Becker, G. (2017). *El capital humano*. Obtenido de <https://www.camafu.org.mx/el-capital-humano/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20del%20capital%20humano,de%20savoir%2Dfaire%2C%20etc.>
- Bussines Empresarial. (2022). El 53% de las empresas considera que los conflictos laborales seguirán incrementándose en el 2023. *Bussines Empresarial*. Obtenido de <https://www.businessempresarial.com.pe/el-53-de-las-empresas-considera-que-los-conflictos-laborales-seguiran-incrementandose-en-el-2023/>
- Cáceres, L. (2021). Productividad laboral y la integración económica centroamericana: el caso de El Salvador. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/items/02fe3a6b-cc51-4cca-81b9-f3398ccc969c>



- Calero, R. (2023). *E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19*. Obtenido de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1861>
- Calmett, J. (2021). *Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. Arequipa - Perú. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/daba5b7a-27b4-4e76-9593-c8d16473be26>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Obtenido de [https://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Centrum PUCP. (2020). *Resultados del Ranking de Competitividad Digital Mundial*. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/182293/Resultados%20del%20Ranking%20de%20Competitividad%20Digital%20Mundial%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEPAL. (2022). *Técnicas digitales para un nuevo futuro*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Chacaltana, J. (2005). *Dimensiones de la Productividad del Trabajo en America Latina*. International Labour Organization. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/dimensionesdelaproduktivaddeltrabajoALC.pdf>
- Chacaltana, J., & Yamada, G. (2009). *Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú*. Inter-American Development Bank, Research Department, Washington, DC. Working Paper No. 691. Obtenido de <https://www.econstor.eu/handle/10419/51423>
- COMEX. (2021). *De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad*. COMEX PERÚ. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>

- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Correa, L., Toro, A., & Gutiérrez, C. (2019). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/>
- Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/78/discover?filtertype\\_0=subject&filtertype\\_1=dateIssued&filtertype\\_2=subject&filter\\_relational\\_operator\\_1>equals&filtertype\\_3=dateIssued&filter\\_relational\\_operator\\_0>equals&filter\\_2=Municipios+-+Adminis](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/78/discover?filtertype_0=subject&filtertype_1=dateIssued&filtertype_2=subject&filter_relational_operator_1>equals&filtertype_3=dateIssued&filter_relational_operator_0>equals&filter_2=Municipios+-+Adminis)
- Cresswell, A. (2011). *Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective*. Obtenido de <https://scholar.google.com/citations?user=s5ehDLsAAAAJ&hl=en>
- Cruz, J., Montañez, A., Merino, I., & Yupanqui, I. (2024). *Marco metodológico*. Doctorado en Educación. Obtenido de <https://doi.org/10.59899/Epis-met-C3>
- Cruz, P. (2020). *El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElHipoteticodeductivismoEnLaExplicacionDeLasCienci-7762149.pdf>
- Fernandez, E. (2022). *Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una unidad de gestión educativa local, Cajamarca*. ESCUELA DE POSGRADO, Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4811452>
- Goldsmith, S., & Kettl, D. (2010). *Book Review: Stephen Goldsmith and Donald F. Kettl (Eds.). Unlocking the Power of Networks: Keys to High-Performance Government*. *The American Review of Public Administration* 40(1):119-121. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/249697324\\_Book\\_Review\\_Stephen\\_Goldsmith\\_and\\_Donald\\_F\\_Kettl\\_Eds\\_Unlocking\\_the\\_Power\\_of\\_Networks\\_Keys\\_to\\_High-Performance\\_Government](https://www.researchgate.net/publication/249697324_Book_Review_Stephen_Goldsmith_and_Donald_F_Kettl_Eds_Unlocking_the_Power_of_Networks_Keys_to_High-Performance_Government)

- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lng=es&nrm=iso](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lng=es&nrm=iso)
- Gustavo, L. (2021). Gobierno Electrónico: Cómo Impulsar la Transformación Digital en el Sector Público. *debmedia*. Obtenido de <https://debmedia.com/blog/gobierno-electronico>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Medina, J. (2019). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. ISSN-e 2448-7678, ISSN 1870-6614, Vol. 50, N°. 127, 2021, págs. 23-41. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7970364>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Desempeño del Mercado Laboral Peruano*. Perú: COMEXPERÚ. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-001.pdf>
- Montes, G. (2000). METODOLOGÍA Y TECNICAS DE DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN EL AREA RURAL. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29152000000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003)
- Morales, L. (2021). *Productividad de las empresas y su Competitividad en los Mercados. Un enfoque a micro y pequeñas empresas*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Morales-40/publication/348248690\\_Productividad\\_de\\_las\\_empresas\\_y\\_su\\_Competitividad\\_en\\_los\\_Mercados\\_Un\\_enfoque\\_a\\_micro\\_y\\_pequenas\\_empresas/links/5ff4c8a845851553a0227ce7/Productividad-de-las-empresas-y-su-Competiti](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Morales-40/publication/348248690_Productividad_de_las_empresas_y_su_Competitividad_en_los_Mercados_Un_enfoque_a_micro_y_pequenas_empresas/links/5ff4c8a845851553a0227ce7/Productividad-de-las-empresas-y-su-Competiti)

- Nelson, R. (2000). *EN BUSCA DE UNA TEORÍA ÚTIL DE LA INNOVACIÓN*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EnBuscaDeUnaTeoriaUtilDeLaInnovacion-4934995.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. 5ta Ed*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA4&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cuantitativacualitativa+y+redacci%C3%B3n+de+la+tesis.+Ediciones+de+la+U.+5ta+Ed%20.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8sc6biPH7AhX-HrkGHZvnCEQ6AF6BAgLEAI#v=onepa>
- OEA. (2019). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia - Gobierno electrónico en la Gestión Pública*. Obtenido de [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- ONU. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL, Santiago de Chile. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)
- Ortega, J. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*. versión On-line ISSN 2072-9294. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)
- Osiptel. (2017). *PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PEGE 2017-2021*. Perú. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD\\_PEGE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf)
- Porrúa, M. (2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. *governarte*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Putnam, R. (2013). *Social capital theory of Robert Putnam: Originality and shortcomings*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/110/11028415005.pdf

Quispe, D. (2023). “GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA 2023”. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3145>

Quispe, E. (2023). *Influencia de la implementación del gobierno electrónico y digital en la efectividad de la gestión institucional del GORE Ayacucho, 2022*. UCV, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113469>

Revista UNIR. (2022). ¿Cómo se mide la productividad laboral y cómo mejorarla? *UNIR REVISTA*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/productividad-laboral/>

Riggs, F., & Waldo, D. (2016). *Teoría de la administración pública contemporánea*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1810/12.pdf>

Rivera, P. (2018). *Tecnologías digitales para transformar la sociedad*. Calle Melilla, 5, 9, i - 02001 Albacete (España) Primera edición, 2018. ISBN 978–84–17238–97-1. Obtenido de [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123905/1/Tecnologi%CC%81as%20para%20Transformar%20la%20Sociedad%20\(2018\).%20Rivera-Vargas%20y%20Lindin.%2024072018.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123905/1/Tecnologi%CC%81as%20para%20Transformar%20la%20Sociedad%20(2018).%20Rivera-Vargas%20y%20Lindin.%2024072018.pdf)

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL*. *Rev.Medica.Sanitas* 21 (3): 141-146, 2018. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/368-Texto%20del%20art%C3%ADculo-646-1-10-20210506.pdf>

Salvador , M. (2002). “Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”. Obtenido de [https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=ca&user=cucFIIQAAAAJ&citation\\_for\\_view=cucFIIQAAAAJ:hqOjcs7Dif8C](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=ca&user=cucFIIQAAAAJ&citation_for_view=cucFIIQAAAAJ:hqOjcs7Dif8C)

- Sampieri. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://virtual.urbe.edu/tesispub/0095394/cap03.pdf
- Taylor, F. (2022). *Teoría de Taylor*. Obtenido de <https://www.studysmarter.es/resumenes/ciencias-empresariales/recursos-humanos/teoria-de-taylor/>
- Tello, R. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>
- Tesoro, J. (2022). *Probidad, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Iberoamérica: inferencias empíricas.* *Nueva sociedad* 195.195 (2005): 72–87. *Print*. Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. Obtenido de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_latindex\\_primary\\_oai\\_record\\_489447](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_latindex_primary_oai_record_489447)
- Twizeyimana, J., & Andersson, A. (2019). *The public value of E-Government- A literature review*. *Government information quarterly*, 36 (2), 167-178. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>

## **ANEXOS**

## **Anexos**

**Anexo N.º 01:** Tabla de operacionalización de variables

**Anexo N.º 02:** Matriz de consistencia

**Anexo N.º 03:** Ficha de instrumento

**Anexo N.º 04:** Instrumento de recolección de datos

**Anexo N.º 05:** Validez de expertos del cuestionario

**Anexo N.º 06:** Validez por juicio de expertos

**Anexo N.º 07:** Confiabilidad del Instrumento

**Anexo N.º 08:** Autorización de la institución para la ejecución de la investigación

**Anexo N.º 09:** Cantidad de trabajadores para constatar la población considerada

**Anexo N.º 10:** Cálculo de la muestra

**Anexo N.º 11:** Cálculo del alfa de Cronbach

**Anexo N.º 12:** Baremos de las variables y sus dimensiones

**Anexo N.º 13:** Consentimiento informado

**Anexo N.º 14:** Base de datos

**Anexo N.º 15:** Panel fotográfico (Evidencias)

**Anexo N.º 16:** Nivel de turnitin 16%



## Anexo N.º 01: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable I</b> Gobierno electrónico	El gobierno electrónico se refiere a la utilización de las (TIC), con el propósito de mejorar la interacción con los ciudadanos, optimizar la entrega de servicios y la información ofrecida por parte de las entidades gubernamentales, así como para promover la participación ciudadana y la transparencia en el ámbito gubernamental. Este enfoque busca aprovechar la digitalización y la conectividad para agilizar los trámites gubernamentales, mejorar el acceso a la información, además de promover la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. (Armas & Armas, 2011).	Referente a la definición operacional, la variable gobierno electrónico estará subdividida en cuatro dimensiones y 14 indicadores, las mismas que generaran 20 preguntas consignadas en el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) con una escala ordinal de valoración de: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).	D1: Dimensión externa	Plataforma de internet	Escala: Ordinal  Likert con cinco respuestas  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Servicio al ciudadano	
				Participación ciudadana	
				Canales de información y comunicación	
			D2: Dimensión interna	Trámite de gobierno online	
				Reforma digital	
				Mejora de gestión pública	
			D3: Dimensión relacional	Equipos y programas informáticos	
				Mejora en proceso administrativo	
				Información actualizada	
			D4: Dimensión promocional	Articulación entre instituciones	
				Infraestructura tecnológica	
				Implementación de las TICs	
<b>Variable D</b> Productividad laboral	La segunda variable desde una perspectiva conceptual, según Chacaltana & Yamada (2009) mencionan que la productividad se refiere a cuánto se produce o se logra en términos de resultados por cada unidad de tiempo que trabaja un individuo o un equipo. Es una forma de evaluar qué tan eficientemente se emplean los recursos humanos para alcanzar los objetivos y metas establecidas de una organización.	Referente a la definición operacional, la variable productividad laboral estará subdividida en cuatro dimensiones, contando con un total de 15 indicadores, las mismas que generaran 20 preguntas incluidas en el instrumento de recopilación de datos (Cuestionario). Se utilizará una escala ordinal para evaluar las respuestas donde: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).	D1: Calidad de empleo	Seguridad laboral	Escala: Ordinal  Likert con cinco respuestas  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Derechos laborales	
				Participación en la toma de decisiones	
				Competitividad	
			D2: Oportunidad de crecimiento	Ascenso laboral	
				Crecimiento y desarrollo profesional	
				Adquisición de nuevos conocimientos	
			D3: Desarrollo humano	Profesionalización	
				Desafíos profesionales	
				Ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso	
			D4: Eficacia y eficiencia	Gestión del talento	
				Cumplimiento de metas	
				Cumplimiento de objetivos	
Habilidades					
	Gestión óptima				

## Anexo N.º 02: Matriz de consistencia

título: Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Gobierno electrónico				
¿En qué medida el gobierno electrónico influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024?	Determinar la influencia del gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	El gobierno electrónico influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Dimensión externa	Plataforma de internet	01	Escala: Likert	Malo
				Servicio al ciudadano	02		
				Participación ciudadana	03	Siempre (5)	[20 - 46]
				Canales de información y comunicación	04		
Trámite de gobierno online	05	Casi siempre (4)	Regular				
¿De qué manera la dimensión externa influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024?	Determinar la influencia de la dimensión externa en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	La dimensión externa influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	Dimensión interna	Reforma digital	06	A veces (3)	[47 - 73]
				Mejora de gestión pública	07, 08		
				Equipos y programas informáticos	09,10	Casi nunca (2)	Bueno
			Dimensión relacional	Mejora en proceso administrativo	11, 12, 13		
				Información actualizada	14	Nunca (1)	[74 - 100]
Articulación entre instituciones	15						
¿De qué manera la dimensión interna influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024?	Determinar la influencia de la dimensión interna en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	La dimensión interna influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	Dimensión promocional	Infraestructura tecnológica	16,17	Variable Dependiente: Productividad laboral	
				Implementación de las TICs	18, 19		
				Cultura de información	20		
¿De qué manera la dimensión relacional influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024?	Determinar la influencia de la dimensión relacional en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	La dimensión relacional influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Calidad de empleo	Seguridad laboral	21	Escala: Likert	Malo
				Derechos laborales	22		
				Participación en la toma de decisiones	23	Siempre (5)	[20 - 46]
				Competitividad	24, 25		
Oportunidad de crecimiento	Ascenso laboral	26	Casi siempre (4)	Regular			
	Crecimiento y desarrollo profesional	27					
	Adquisición de nuevos conocimientos	28	A veces (3)	[47 - 73]			
¿De qué manera la dimensión de promoción influye en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024?	Determinar la influencia de la dimensión de promoción en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	La dimensión de promoción influye significativamente en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024.	Desarrollo humano	Profesionalización	29, 30	Casi nunca (2)	Bueno
				Desafíos profesionales	31		
			Ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso	32, 33	Nunca (1)	[74 - 100]	
			Gestión del talento	34, 35			
Cumplimiento de metas	36						

			Eficacia y eficiencia	Cumplimiento de objetivos	37		
				Habilidades	38		
				Gestión óptima	39, 40		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>			<b>Método de análisis de datos:</b>	
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico <b>Método:</b> Hipotético-deductivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Nivel:</b> Explicativo		<b>Población:</b> 331 <b>Muestra:</b> 178	<b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario			<b>Descriptiva:</b> Tablas de frecuencia de cada variable y tablas de sus respectivas dimensiones. <b>Inferencial:</b> Prueba de normalidad y Regresión logística ordinal.	

## Anexo N.º 03: Ficha de instrumento

**Tabla 1**

*Ficha de instrumento*

<b>Variable</b>	<b>Gobierno Electrónico</b>
Adaptado de	(Armas & Armas, 2011)
Autor	(Salvador, 2002)
Objetivo	Recoger información referida a gobierno electrónico
Aplicación	A los trabajadores de la institución en estudio
Unidad de análisis	Cada uno de los empleados que integran la muestra
Tiempo aproximado	Para responder 10 minutos
Ítems	20 preguntas
Dimensiones	4 dimensiones

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 2**

*Ficha de instrumento*

<b>Variable</b>	<b>Productividad Laboral</b>
Adaptado de	Chacaltana & Yamada, (2009)
Autor	(Chacaltana, 2005)
Objetivo	Recoger información referida a productividad laboral
Aplicación	A los trabajadores de la institución en estudio
Unidad de análisis	Cada uno de los empleados que integran la muestra
Tiempo aproximado	Para responder 10 minutos
Ítems	20 preguntas
Dimensiones	4 dimensiones

*Nota:* Elaboración propia

## Anexo N.º 04: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Distinguido trabajador del Gobierno Regional:

El presente documento sirve para recoger información con el objeto de continuar con el proceso de la investigación de tesis de maestría denominado **Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024**. La guía es abierta y puede responder lo que considera pertinente.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente después de analizar cada enunciado que se presenta a continuación:

Fecha:.....Nombre:.....

Nro.	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Variable I: Gobierno electrónico</b>						
<b>Dimensión: Dimensión externa</b>						
01	¿Con qué frecuencia la institución actualiza su plataforma de internet?					
02	¿Con qué frecuencia el gobierno regional informa de sus actividades a la ciudadanía a través de su página web?					
03	¿Estima usted que los ciudadanos tienen conocimiento del uso de la plataforma del gobierno regional?					
04	¿Existen formas de comunicarse con el administrador del portal web (chat, email, sms, etc.)?					
05	¿Se puede completar servicios en línea sin la necesidad de ir a alguna oficina?					
<b>Dimensión: Dimensión interna</b>						
06	¿Con qué frecuencia la implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal?					
07	¿Con qué frecuencia se emplean las TIC para comunicaciones urgentes?					
08	¿Considera que el sistema de trámite documentario virtual facilita el trabajo?					
09	¿Con qué frecuencia el equipamiento informático ha permitido mejorar la productividad en los trabajadores?					
10	¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz en el gobierno regional?					
<b>Dimensión: Dimensión relacional</b>						
11	¿Se realiza los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del gobierno?					
12	¿El funcionamiento de mesa de partes virtual del gobierno regional es adecuado?					
13	¿El seguimiento de trámites, reclamos y quejas en el gobierno regional es eficiente?					
14	¿Los buscadores de expedientes en la página de la institución están actualizados?					

15	¿Existe interacción continua entre las instituciones y el gobierno regional a través de los medios digitales?					
<b>Dimensión: Dimensión promocional</b>						
16	¿Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del gobierno regional?					
17	¿Estima que la infraestructura digital del gobierno es adecuada en el desarrollo de las labores administrativas?					
18	¿La velocidad de banda ancha del gobierno regional es adecuado para las actividades que desarrolla?					
19	¿El funcionamiento de equipos y redes digitales es adecuado?					
20	¿El gobierno regional proporciona cultura de información sobre las TIC a los trabajadores?					
<b>Variable D: Productividad laboral</b>						
<b>Dimensión: Calidad de empleo</b>						
21	¿El gobierno regional brinda seguridad laboral a sus trabajadores?					
22	¿El gobierno regional respeta los derechos laborales de sus trabajadores?					
23	¿Todos los trabajadores participan en la toma de decisiones?					
24	¿Los trabajadores son competitivos al momento de realizar sus actividades dentro de la institución?					
25	¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?					
<b>Dimensión: Oportunidad de crecimiento</b>						
26	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de ascensos laborales?					
27	¿El trabajador cuenta con el apoyo de la institución para su crecimiento y desarrollo profesional?					
28	¿La institución brinda capacitación constante a sus trabajadores?					
29	¿Los trabajadores del gobierno están calificados profesionalmente para asumir los cargos?					
30	¿Considera que los trabajadores del gobierno, como parte de su profesionalización, conocen y manejan las Tecnologías de Información y la Comunicación - Tics?					
<b>Dimensión: Desarrollo humano</b>						
31	¿El gobierno regional colabora con los desafíos profesionales de los trabajadores?					
32	¿La institución fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?					
33	¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?					
34	¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, para que sean idóneos a los cargos que asumen?					
35	¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, brindando las herramientas y equipos necesarios?					
<b>Dimensión: Eficacia y eficiencia</b>						
36	¿Se cumplen las metas establecidas dentro del plazo previsto?					
37	¿Se alcanzan los objetivos individuales y de equipo?					
38	¿Se aplican las habilidades y competencias de los empleados para lograr los resultados deseados?					
39	¿Se utilizan los recursos disponibles de la manera más óptima posible?					
40	¿Se implementan medidas para reducir el tiempo de inactividad y maximizar el tiempo de trabajo productivo?					

Gracias por su colaboración

## **Anexo N.º 05:** Validez de expertos del cuestionario

**Tabla 3**

*Validez de expertos del cuestionario de Gobierno Electrónico*

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Criterio</b>
01	Magister	Henry Tejada Palomino	Aplicable
02	Magister	Marleny Avalos Huamanñahui	Aplicable
03	Magister	Duberly Contreras Suarez	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 4**

*Validez de expertos del cuestionario de Productividad Laboral*

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Criterio</b>
01	Magister	Henry Tejada Palomino	Aplicable
02	Magister	Marleny Avalos Huamanñahui	Aplicable
03	Magister	Duberly Contreras Suarez	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia

## Anexo N.º 06: Validez por juicio de expertos

### Experto N.º1.-

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



### Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

**Definición de la variable:** El gobierno electrónico se refiere a la utilización de las (TIC), con el fin de mejorar y optimizar la entrega de servicios y la información ofrecida a los ciudadanos por parte de las entidades gubernamentales, así como para fomentar la participación ciudadana y la transparencia en el sector público. Este enfoque busca aprovechar la digitalización y la conectividad para agilizar los procesos gubernamentales, facilitar el acceso a la información, además de promover la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión gubernamental. (Armas & Armas, 2011).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión externa	Plataforma de internet	¿Con qué frecuencia la institución actualiza su plataforma de internet?	1	1	1	1	
	Servicio al ciudadano	¿Con qué frecuencia el gobierno regional informa de sus actividades a la ciudadanía a través de su página web?	1	1	1	1	
	Participación ciudadana	¿Estima usted que los ciudadanos tienen conocimiento del uso de la plataforma del gobierno regional?	1	1	1	1	
	Canales de información y comunicación	¿Existen formas de comunicarse con el administrador del portal web (chat, email, msn, etc.)?	1	1	1	1	
	Trámite de gobierno online	¿Se puede completar servicios en línea sin la necesidad de ir a alguna oficina?	1	1	1	1	
Dimensión interna	Reforma digital	¿Con que frecuencia la implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal?	1	1	1	1	
	Mejora de gestión pública	¿Con qué frecuencia se emplean las TIC para comunicaciones urgentes?	1	1	1	1	
		¿Considera que el sistema de trámite documentario virtual facilita el trabajo?	1	1	1	1	
Equipos y programas informáticos	¿Con qué frecuencia el equipamiento informático ha permitido mejorar la productividad en los trabajadores?	1	1	1	1		

		¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz en el gobierno regional?	1	1	1	1	
Dimensión relacional	Mejora en proceso administrativo	¿Se realiza los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del gobierno?	1	1	1	1	
		¿El funcionamiento de mesa de partes virtual del gobierno regional es adecuado?	1	1	1	1	
		¿El seguimiento de trámites, reclamos y quejas en el gobierno regional es eficiente?	1	1	1	1	
	Información actualizada	¿Los buscadores de expedientes en la página de la institución están actualizados?	1	1	1	1	
	Articulación entre instituciones	¿Existe interacción continua entre las instituciones y el gobierno regional a través de los medios digitales?	1	1	1	1	
Dimensión promocional	Infraestructura tecnológica	¿Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del gobierno regional?	1	1	1	1	
		¿Estima que la infraestructura digital del gobierno es adecuada en el desarrollo de las labores administrativas?	1	1	1	1	
	Implementación de las TICs	¿La velocidad de banda ancha del gobierno regional es adecuado para las actividades que desarrolla?	1	1	1	1	
		¿El funcionamiento de equipos y redes digitales es adecuado en el gobierno regional?	1	1	1	1	
	Cultura de información	¿El gobierno regional proporciona cultura de información sobre las TIC a los trabajadores?	1	1	1	1	



### Matriz de validación del cuestionario de la variable Productividad Laboral

**Definición de la variable:** La segunda variable desde una perspectiva conceptual, según Chacaltana & Yamada (2009) mencionan que la productividad se refiere a cuánto se produce o se logra en términos de resultados por cada unidad de tiempo que trabaja un individuo o un equipo. Es una forma de evaluar qué tan eficientemente se emplean los recursos humanos para cumplir con los objetivos y metas establecidas de una organización. Asimismo, menciona que una organización prospera y se mantiene competitiva cuando logra una productividad laboral elevada.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación	
Calidad de empleo	Seguridad laboral	¿El gobierno regional brinda seguridad laboral a sus trabajadores?	1	1	1	1		
	Derechos laborales	¿El gobierno regional respeta los derechos laborales de sus trabajadores?	1	1	1	1		
	Participación en la toma de decisiones	¿Todos los trabajadores participan en la toma de decisiones?	1	1	1	1		
	Competitividad		¿Los trabajadores son competitivos al momento de realizar sus actividades dentro de la institución?	1	1	1	1	
			¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?	1	1	1	1	
Oportunidad de crecimiento	Ascenso laboral	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de ascensos laborales?	1	1	1	1		
	Crecimiento y desarrollo profesional	¿El trabajador cuenta con el apoyo de la institución para su crecimiento y desarrollo profesional?	1	1	1	1		
	Adquisición de nuevos conocimientos	¿La institución brinda capacitación constante a sus trabajadores?	1	1	1	1		
	Profesionalización		¿Los trabajadores del gobierno están calificados profesionalmente para asumir los cargos?	1	1	1	1	
		¿Considera que los trabajadores del gobierno, como parte de su profesionalización, conocen y manejan las Tecnologías	1	1	1	1		

		de Información y la Comunicación - Tics?	1	1	1	1	
Desarrollo humano	Desafíos profesionales	¿El gobierno regional colabora con los desafíos profesionales de los trabajadores?	1	1	1	1	
	Ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso	¿La institución fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	1	1	1	
		¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?	1	1	1	1	
	Gestión del talento	¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, para que sean idóneos a los cargos que asumen?	1	1	1	1	
		¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, brindando las herramientas y equipos necesarios?	1	1	1	1	
	Eficacia y eficiencia	Cumplimiento de metas	¿Se cumplen las metas establecidas dentro del plazo previsto?	1	1	1	1
Cumplimiento de objetivos		¿Se alcanzan los objetivos individuales y de equipo?	1	1	1	1	
Habilidades		¿Se aplican las habilidades y competencias de los empleados para lograr los resultados deseados?	1	1	1	1	
Gestión óptima		¿Se utilizan los recursos disponibles de la manera más óptima posible?	1	1	1	1	
		¿Se implementan medidas para reducir el tiempo de inactividad y maximizar el tiempo de trabajo productivo?	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación del instrumento
Nombre y apellidos del experto	Henry Tejada Palomino
Documento de identidad	40990454
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Autoridad Nacional del Agua
Cargo	Exp. en Gestión de Rec. Hídricos
Número Telefónico	969795006
Firma	  Ing. Henry Tejada Palomino CIP. 109781
Fecha	16 - 05 - 2024

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TEJADA PALOMINO, HENRY DNI 40990454	<b>INGENIERO AGRONOMO</b>  Fecha de diploma: 05/05/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
TEJADA PALOMINO, HENRY DNI 40990454	<b>BACHILLER EN CIENCIAS AGRARIAS</b>  Fecha de diploma: 14/08/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
TEJADA PALOMINO, HENRY DNI 40990454	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 22/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 27/03/2015 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Experto N°2.-

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

**Definición de la variable:** El gobierno electrónico se refiere a la utilización de las (TIC), con el fin de mejorar y optimizar la entrega de servicios y la información ofrecida a los ciudadanos por parte de las entidades gubernamentales, así como para fomentar la participación ciudadana y la transparencia en el sector público. Este enfoque busca aprovechar la digitalización y la conectividad para agilizar los procesos gubernamentales, facilitar el acceso a la información, además de promover la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión gubernamental. (Armas & Armas, 2011).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Dimensión externa	Plataforma de internet	¿Con qué frecuencia la institución actualiza su plataforma de internet?	1	1	1	1	
	Servicio al ciudadano	¿Con qué frecuencia el gobierno regional informa de sus actividades a la ciudadanía a través de su página web?	1	1	1	1	
	Participación ciudadana	¿Estima usted que los ciudadanos tienen conocimiento del uso de la plataforma del gobierno regional?	1	1	1	1	
	Canales de información y comunicación	¿Existen formas de comunicarse con el administrador del portal web (chat, email, msn, etc.)?	1	1	1	1	
	Trámite de gobierno online	¿Se puede completar servicios en línea sin la necesidad de ir a alguna oficina?	1	1	1	1	
Dimensión interna	Reforma digital	¿Con que frecuencia la implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal?	1	1	1	1	
	Mejora de gestión pública	¿Con qué frecuencia se emplean las TIC para comunicaciones urgentes?	1	1	1	1	
		¿Considera que el sistema de trámite documentario virtual facilita el trabajo?	1	1	1	1	
Equipos y programas informáticos	¿Con qué frecuencia el equipamiento informático ha permitido mejorar la productividad en los trabajadores?	1	1	1	1		



		¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz en el gobierno regional?	1	1	1	1	
Dimensión relacional	Mejora en proceso administrativo	¿Se realiza los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del gobierno?	1	1	1	1	
		¿El funcionamiento de mesa de partes virtual del gobierno regional es adecuado?	1	1	1	1	
		¿El seguimiento de trámites, reclamos y quejas en el gobierno regional es eficiente?	1	1	1	1	
	Información actualizada	¿Los buscadores de expedientes en la página de la institución están actualizados?	1	1	1	1	
	Articulación entre instituciones	¿Existe interacción continua entre las instituciones y el gobierno regional a través de los medios digitales?	1	1	1	1	
Dimensión promocional	Infraestructura tecnológica	¿Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del gobierno regional?	1	1	1	1	
		¿Estima que la infraestructura digital del gobierno es adecuada en el desarrollo de las labores administrativas?	1	1	1	1	
	Implementación de las TICs	¿La velocidad de banda ancha del gobierno regional es adecuado para las actividades que desarrolla?	1	1	1	1	
		¿El funcionamiento de equipos y redes digitales es adecuado en el gobierno regional?	1	1	1	1	
	Cultura de información	¿El gobierno regional proporciona cultura de información sobre las TIC a los trabajadores?	1	1	1	1	


### Matriz de validación del cuestionario de la variable Productividad Laboral

**Definición de la variable:** La segunda variable desde una perspectiva conceptual, según Chacaltana & Yamada (2009) mencionan que la productividad se refiere a cuánto se produce o se logra en términos de resultados por cada unidad de tiempo que trabaja un individuo o un equipo. Es una forma de evaluar qué tan eficientemente se emplean los recursos humanos para cumplir con los objetivos y metas establecidas de una organización. Asimismo, menciona que una organización prospera y se mantiene competitiva cuando logra una productividad laboral elevada.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad de empleo	Seguridad laboral	¿El gobierno regional brinda seguridad laboral a sus trabajadores?	1	1	1	1	
	Derechos laborales	¿El gobierno regional respeta los derechos laborales de sus trabajadores?	1	1	1	1	
	Participación en la toma de decisiones	¿Todos los trabajadores participan en la toma de decisiones?	1	1	1	1	
	Competitividad	¿Los trabajadores son competitivos al momento de realizar sus actividades dentro de la institución?	1	1	1	1	
		¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?	1	1	1	1	
Oportunidad de crecimiento	Ascenso laboral	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de ascensos laborales?	1	1	1	1	
	Crecimiento y desarrollo profesional	¿El trabajador cuenta con el apoyo de la institución para su crecimiento y desarrollo profesional?	1	1	1	1	
	Adquisición de nuevos conocimientos	¿La institución brinda capacitación constante a sus trabajadores?	1	1	1	1	
	Profesionalización	¿Los trabajadores del gobierno están calificados profesionalmente para asumir los cargos?	1	1	1	1	
		¿Considera que los trabajadores del gobierno, como parte de su profesionalización, conocen y manejan las Tecnologías	1	1	1	1	

		de Información y la Comunicación - Tics?				
Desarrollo humano	Desafíos profesionales	¿El gobierno regional colabora con los desafíos profesionales de los trabajadores?	1	1	1	1
	Ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso	¿La institución fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	1	1	1
		¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?	1	1	1	1
	Gestión del talento	¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, para que sean idóneos a los cargos que asumen?	1	1	1	1
¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, brindando las herramientas y equipos necesarios?		1	1	1	1	
Eficacia y eficiencia	Cumplimiento de metas	¿Se cumplen las metas establecidas dentro del plazo previsto?	1	1	1	1
	Cumplimiento de objetivos	¿Se alcanzan los objetivos individuales y de equipo?	1	1	1	1
	Habilidades	¿Se aplican las habilidades y competencias de los empleados para lograr los resultados deseados?	1	1	1	1
	Gestión óptima	¿Se utilizan los recursos disponibles de la manera más óptima posible?	1	1	1	1
		¿Se implementan medidas para reducir el tiempo de inactividad y maximizar el tiempo de trabajo productivo?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VALIDACION DEL INSTRUMENTO
Nombre y apellidos del experto	MARIENY AVALOS HUAMANANUI
Documento de identidad	44428144
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA
Cargo	ANALISTA ILEN TESORERIA
Número Telefónico	962258102
Firma	
Fecha	16-05-2024

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
AVALOS HUAMANÑAHUI, MARLENY DNI 44428144	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b>  <b>Fecha de diploma: 08/05/2013</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <b>PERU</b>
AVALOS HUAMANÑAHUI, MARLENY DNI 44428144	<b>CONTADORA PUBLICA</b>  <b>Fecha de diploma: 19/06/2014</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <b>PERU</b>
AVALOS HUAMANÑAHUI, MARLENY DNI 44428144	<b>Maestra en Gestión Pública</b>  <b>Fecha de diploma: 13/03/2023</b> Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matricula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

## Experto N°3.-

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

**Definición de la variable:** El gobierno electrónico se refiere a la utilización de las (TIC), con el fin de mejorar y optimizar la entrega de servicios y la información ofrecida a los ciudadanos por parte de las entidades gubernamentales, así como para fomentar la participación ciudadana y la transparencia en el sector público. Este enfoque busca aprovechar la digitalización y la conectividad para agilizar los procesos gubernamentales, facilitar el acceso a la información, además de promover la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión gubernamental. (Armas & Armas, 2011).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión externa	Plataforma de internet	¿Con qué frecuencia la institución actualiza su plataforma de internet?	1	1	1	1	
	Servicio al ciudadano	¿Con qué frecuencia el gobierno regional informa de sus actividades a la ciudadanía a través de su página web?	1	1	1	1	
	Participación ciudadana	¿Estima usted que los ciudadanos tienen conocimiento del uso de la plataforma del gobierno regional?	1	1	1	1	
	Canales de información y comunicación	¿Existen formas de comunicarse con el administrador del portal web (chat, email, msn, etc.)?	1	1	1	1	
	Trámite de gobierno online	¿Se puede completar servicios en línea sin la necesidad de ir a alguna oficina?	1	1	1	1	
Dimensión interna	Reforma digital	¿Con que frecuencia la implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal?	1	1	1	1	
	Mejora de gestión pública	¿Con qué frecuencia se emplean las TIC para comunicaciones urgentes?	1	1	1	1	
		¿Considera que el sistema de trámite documentario virtual facilita el trabajo?	1	1	1	1	
Equipos y programas informáticos	¿Con qué frecuencia el equipamiento informático ha permitido mejorar la productividad en los trabajadores?	1	1	1	1		

		¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz en el gobierno regional?	1	1	1	1	
Dimensión relacional	Mejora en proceso administrativo	¿Se realiza los procedimientos de pago electrónico a través de la plataforma digital del gobierno?	1	1	1	1	
		¿El funcionamiento de mesa de partes virtual del gobierno regional es adecuado?	1	1	1	1	
		¿El seguimiento de trámites, reclamos y quejas en el gobierno regional es eficiente?	1	1	1	1	
	Información actualizada	¿Los buscadores de expedientes en la página de la institución están actualizados?	1	1	1	1	
	Articulación entre instituciones	¿Existe interacción continua entre las instituciones y el gobierno regional a través de los medios digitales?	1	1	1	1	
Dimensión promocional	Infraestructura tecnológica	¿Considera adecuado la inversión de infraestructura y redes digitales por parte del gobierno regional?	1	1	1	1	
		¿Estima que la infraestructura digital del gobierno es adecuada en el desarrollo de las labores administrativas?	1	1	1	1	
	Implementación de las TICs	¿La velocidad de banda ancha del gobierno regional es adecuado para las actividades que desarrolla?	1	1	1	1	
		¿El funcionamiento de equipos y redes digitales es adecuado en el gobierno regional?	1	1	1	1	
	Cultura de información	¿El gobierno regional proporciona cultura de información sobre las TIC a los trabajadores?	1	1	1	1	





### Matriz de validación del cuestionario de la variable Productividad Laboral

**Definición de la variable:** La segunda variable desde una perspectiva conceptual, según Chacaltana & Yamada (2009) mencionan que la productividad se refiere a cuánto se produce o se logra en términos de resultados por cada unidad de tiempo que trabaja un individuo o un equipo. Es una forma de evaluar qué tan eficientemente se emplean los recursos humanos para cumplir con los objetivos y metas establecidas de una organización. Asimismo, menciona que una organización prospera y se mantiene competitiva cuando logra una productividad laboral elevada.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad de empleo	Seguridad laboral	¿El gobierno regional brinda seguridad laboral a sus trabajadores?	1	1	1	1	
	Derechos laborales	¿El gobierno regional respeta los derechos laborales de sus trabajadores?	1	1	1	1	
	Participación en la toma de decisiones	¿Todos los trabajadores participan en la toma de decisiones?	1	1	1	1	
	Competitividad	¿Los trabajadores son competitivos al momento de realizar sus actividades dentro de la institución?	1	1	1	1	
		¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?	1	1	1	1	
Oportunidad de crecimiento	Ascenso laboral	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de ascensos laborales?	1	1	1	1	
	Crecimiento y desarrollo profesional	¿El trabajador cuenta con el apoyo de la institución para su crecimiento y desarrollo profesional?	1	1	1	1	
	Adquisición de nuevos conocimientos	¿La institución brinda capacitación constante a sus trabajadores?	1	1	1	1	
	Profesionalización	¿Los trabajadores del gobierno están calificados profesionalmente para asumir los cargos? ¿Considera que los trabajadores del gobierno, como parte de su profesionalización, conocen y manejan las Tecnologías	1	1	1	1	

		de Información y la Comunicación - Tics?	1	1	1	1	
Desarrollo humano	Desafíos profesionales	¿El gobierno regional colabora con los desafíos profesionales de los trabajadores?	1	1	1	1	
	Ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso	¿La institución fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso?	1	1	1	1	
		¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?	1	1	1	1	
	Gestión del talento	¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, para que sean idóneos a los cargos que asumen?	1	1	1	1	
		¿El gobierno regional gestiona el talento de sus trabajadores, brindando las herramientas y equipos necesarios?	1	1	1	1	
Eficacia y eficiencia	Cumplimiento de metas	¿Se cumplen las metas establecidas dentro del plazo previsto?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de objetivos	¿Se alcanzan los objetivos individuales y de equipo?	1	1	1	1	
	Habilidades	¿Se aplican las habilidades y competencias de los empleados para lograr los resultados deseados?	1	1	1	1	
	Gestión óptima	¿Se utilizan los recursos disponibles de la manera más óptima posible?	1	1	1	1	
		¿Se implementan medidas para reducir el tiempo de inactividad y maximizar el tiempo de trabajo productivo?	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación del Instrumento
Nombre y apellidos del experto	Duberly Contreras Suarez
Documento de identidad	41777155
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Autoridad Nacional del Agua
Cargo	Profesional en Recursos Hídricos
Número Telefónico	994688695
Firma	 
Fecha	16-05-2024

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CONTRERAS SUAREZ, DUBERLY DNI 41777155	<b>INGENIERO AGRONOMO</b>  Fecha de diploma: 12/08/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CONTRERAS SUAREZ, DUBERLY DNI 41777155	<b>BACHILLER EN CIENCIAS AGRARIAS</b>  Fecha de diploma: 21/09/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CONTRERAS SUÁREZ, DUBERLY DNI 41777155	<b>MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 02/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/03/2015 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## Anexo N.º 07: Confiabilidad del Instrumento

### Variable Independiente: Gobierno electrónico

Los resultados del instrumento evaluados mediante la medida del coeficiente Alfa de Cronbach, fueron de 0,901 para gobierno electrónico y 0,855 para productividad laboral, tal como se detalla en la tabla siguiente.

**Tabla 5**

*Resumen de procesamientos de casos*

		N	%
Casos	Válido	178	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	178	100,0

*Nota: Elaboración propia*

**Tabla 6**

*Prueba de confiabilidad de la variable gobierno electrónico*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

*Nota: Elaboración propia*

De acuerdo con este valor de 0,901 del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, se considera que el cuestionario es confiable dado que su valor excede el umbral de 0.7.

Variable Dependiente: Productividad laboral

**Tabla 7**

*Resumen del procesamiento de casos*

<b>Resumen de procesamientos de casos</b>			
<b>Escala: Productividad laboral</b>			
		N	%
Casos	Válido	178	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	178	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 8**

*Prueba de confiabilidad de la variable productividad laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	20

*Nota:* Elaboración propia

De acuerdo con este valor de 0,855 del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, se considera que el cuestionario es confiable dado que su valor excede el umbral de 0.7.

**Anexo N.º 08: Autorización de la institución para la ejecución de la investigación**



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC**  
**DIRECCION REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN**



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Abancay, miércoles 29 de mayo del 2024

**CARTA N° 97 -2024-GRAP/07.01/OF.RR.HH.**

**SEÑORITA:**  
**SHARELA NEIDA SALAS PEÑA**

**Ciudad.-**

**ASUNTO : Se Da Por Aceptado la Petición Solicitada**

**REF. : SOLICITUD CON SIGE N° 14099**

Es grato dirigirme a Usted, para manifestarle con respecto al documento de la referencia con el cual usted, solicita autorización para aplicar los instrumentos y posteriormente la publicación de los resultados sobre la investigación, por lo que se da por aceptado la petición solicitada

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC  
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN  
CPC. Lisseth Meza Torreblanca  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Cc:  
Archivo personal  
Archivo.

LMT/JORHE  
Secret/MQA



**Anexo N.º 09: Cantidad de trabajadores para constatar la población considerada**



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC**  
**DIRECCION REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Abancay, martes 04 de junio del 2024

CARTA N° 100 -2024-GRAP/07.01/OF.RR.HH.

SEÑORITA:  
SHARELA NEIDA SALAS PEÑA

Ciudad.-

ASUNTO : Remito Informacion Solicitada

REF. : a) SOLICITUD CON SIGE N° 14101  
b) INFORME N° 71-2024-GRAP/07.01/OF.RR.HH Y E -ACP

Es grato dirigirme a Usted, para manifestarle con respecto al documento de la referencia con el cual usted, solicita relación de los trabajadores que esta vinculados al tema de gobierno electrónico y la productividad laboral en las diferentes áreas, por lo que remito el documento para su conocimiento

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
C.P.C. Lisseth Meza Torreblanca  
JEFA DE RECURSOS HUMANOS

Cc:  
Archivo personal  
Archivo.

LMT/JORHE  
Secret/MQA







**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Oficina de Recursos Humanos y  
Escalañón - Control de Personal

**RESÚMEN DE TRABAJADORES QUE CUMPLEN FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN EL GOBIERNO REGIONAL  
DE APURÍMAC**

Régimen Civil Carácter Temporal	Régimen Dec. Leg. 276	Régimen Dec. Leg. 1057 CAS	Total Trabajadores	Observaciones
145	128	58	331	

Abancay, 03 de junio del 2024.

  
GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC  
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN  
*Juan Córdova Cervantes*  
RESPONSABLE DE CONTROL DE PERSONAL

## Anexo N.º 10: Cálculo de la muestra

El cálculo fue el siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1)e^2 + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times 331}{(331 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$
$$n = \frac{317.89}{0.82 + 0.96}$$
$$n = \frac{317.89}{1.78}$$
$$n = 178$$

Donde:

n=Muestra

N= Población

E= Margen de error (5%)...0,05

p= Hechos favorables = 50% = 0,5

Q= Hechos desfavorables = 50% = 0,5

Z= Nivel de confianza (95%)...1,96

## Anexo N.º 11: Cálculo del alfa de Cronbach

### Figura 2

*Cálculo Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nota: Elaboración propia

## Anexo N.º 12: Baremos de las variables y sus dimensiones

**Tabla 9**

*Baremos de las variables y sus dimensiones*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>
Variable 1: Gobierno Electrónico	[20 - 46]	[47 - 73]	[74 - 100]
D1: Dimensión externa	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D2: Dimensión interna	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D3: Dimensión relacional	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D4: Dimensión promocional	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Bajo</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>
Variable 2: Productividad laboral	[20 - 46]	[47 - 73]	[74 - 100]
D1: Calidad de empleo	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D2: Oportunidad de crecimiento	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D3: Desarrollo Humano	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D4: Eficacia y eficiencia	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]

*Nota:* Elaboración propia

## Anexo N.º 13: Consentimiento informado

### Consentimiento Nº1.-

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024

Investigadora: Sharela Neida Salas Peña

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en una investigación titulada "Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024", cuyo objetivo de la investigación es: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, del programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus/filial Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Gobierno Regional de Apurímac.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Fortalecer el gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas del Gobierno Regional de Apurímac. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**


Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora, Sharela Neida Salas Peña, email: sharelaneida@gmail.com y Docente Asesor, Lázaro Ruiz Barrera, email: rbarreral@ucvvirtual.edu.pe

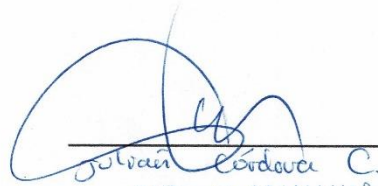
**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Julian Cordova Cervantes

Fecha y hora: 04/06/2024

  
74047935

  
Julian Cordova C.  
DNI - 31044148

*Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.*

## Consentimiento N°2.-

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024

Investigadora: Sharela Neida Salas Peña

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en una investigación titulada "Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024", cuyo objetivo de la investigación es: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, del programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus/filial Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Gobierno Regional de Apurímac.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Fortalecer el gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas del Gobierno Regional de Apurímac. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**


Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora, Sharela Neida Salas Peña, email: sharelaneida@gmail.com y Docente Asesor, Lázaro Ruiz Barrera, email: rbarreral@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Marlene Ticona Becazorda*

Fecha y hora: 04/06/2024

  
74047915

  
46748812

*Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.*













155	5	4	3	5	5	3	5	3	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	5	2	22	19	14	17	72	REGULAR
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	20	15	15	70	REGULAR
157	3	3	2	4	5	3	3	5	4	3	1	4	4	2	2	3	4	4	3	4	17	18	13	18	66	REGULAR
158	5	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	4	19	20	15	18	72	REGULAR
159	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	2	2	1	4	3	3	3	1	17	22	13	14	66	REGULAR
160	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	MALO
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	15	14	17	15	61	REGULAR
162	3	4	3	4	5	3	2	2	2	1	3	4	3	4	5	1	1	5	2	5	19	10	19	14	62	REGULAR
163	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	11	10	10	42	MALO
164	2	4	3	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	5	2	3	15	18	16	17	66	REGULAR
165	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	19	15	15	66	REGULAR
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	20	23	25	88	BUENO
167	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	15	10	20	24	69	REGULAR
168	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	18	17	19	19	73	REGULAR
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	16	15	17	17	65	REGULAR
170	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	18	15	13	15	61	REGULAR
171	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	2	2	13	10	13	15	51	REGULAR
172	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	9	7	7	14	37	MALO
173	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	1	3	17	16	15	15	63	REGULAR
174	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	9	7	7	11	34	MALO
175	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	2	3	17	13	18	16	64	REGULAR
176	2	1	3	4	4	1	1	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	3	2	2	14	11	13	13	51	REGULAR
177	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	2	2	14	8	13	13	48	REGULAR
178	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	14	20	16	19	69	REGULAR

Base de datos de la variable Productividad Laboral

N.º	Variable D: Productividad laboral																								NIVEL	
	D1: Calidad de empleo					D2: Oportunidad de crecimiento					D3: Desarrollo Humano					D4: Eficacia y eficiencia					D1	D2	D3	D4		VD
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40						
01	4	3	5	5	5	1	5	5	3	5	4	4	3	3	1	3	5	5	5	4	22	19	15	22	78	ALTO
02	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	20	22	20	23	85	ALTO
03	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	16	17	17	18	68	REGULAR
04	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	16	17	18	21	72	REGULAR
05	2	4	4	4	5	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	19	13	11	13	56	REGULAR
06	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	16	16	18	16	66	REGULAR
07	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	17	17	17	17	68	REGULAR
08	3	4	3	5	5	1	2	2	4	3	2	4	2	1	1	4	4	2	4	3	20	12	10	17	59	REGULAR
09	2	2	2	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	15	17	16	19	67	REGULAR
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	19	21	22	22	84	ALTO
11	3	3	3	4	4	1	1	2	5	5	3	4	4	2	2	4	4	3	4	2	17	14	15	17	63	REGULAR
12	4	4	4	5	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	20	15	15	19	69	REGULAR
13	2	3	2	5	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	16	14	15	19	64	REGULAR
14	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	14	20	17	17	68	REGULAR
15	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	21	20	19	20	80	ALTO
16	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	17	23	23	25	88	ALTO
17	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	2	4	3	5	3	3	3	3	3	4	21	16	17	16	70	REGULAR
18	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	21	25	23	24	93	ALTO
19	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	24	22	23	23	92	ALTO
20	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	24	24	24	24	96	ALTO
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	60	REGULAR
22	3	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	21	16	18	23	78	ALTO
23	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	17	15	11	14	57	REGULAR
24	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	17	18	17	17	69	REGULAR
25	5	4	5	3	5	5	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	22	14	16	16	68	REGULAR
26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	11	10	10	13	44	BAJO







91	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	4	20	23	16	22	81	ALTO
92	3	4	5	2	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5	18	16	19	21	74	ALTO
93	4	3	5	3	5	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	20	15	17	19	71	REGULAR
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	5	15	15	18	22	70	REGULAR
95	2	4	5	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	17	13	11	14	55	REGULAR
96	3	4	5	2	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	17	11	18	17	63	REGULAR
97	2	1	5	3	3	2	1	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	14	8	17	18	57	REGULAR
98	3	3	2	3	4	3	1	1	1	3	2	4	2	1	1	4	4	2	4	5	15	9	10	19	53	REGULAR
99	2	2	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	11	17	16	20	64	REGULAR
100	1	1	5	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	13	21	22	22	78	ALTO
101	4	3	3	4	4	1	1	2	5	5	3	4	4	2	2	4	4	3	4	2	18	14	15	17	64	REGULAR
102	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	17	15	15	19	66	REGULAR
103	4	3	5	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	18	14	15	19	66	REGULAR
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	18	20	17	17	72	REGULAR
105	2	2	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	14	20	19	20	73	REGULAR
106	3	1	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	15	23	23	24	85	ALTO
107	2	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	19	16	18	18	71	REGULAR
108	3	4	4	5	3	4	4	1	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	19	15	20	20	74	ALTO
109	1	1	5	4	3	2	3	1	5	3	5	4	4	5	4	3	2	3	4	4	14	14	22	16	66	REGULAR
110	3	3	5	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	16	15	18	16	65	REGULAR
111	5	4	4	2	1	3	1	2	2	3	4	4	3	3	2	1	3	1	5	4	16	11	16	14	57	REGULAR
112	4	5	5	1	1	2	2	1	1	1	3	4	3	3	1	1	2	2	5	3	16	7	14	13	50	REGULAR
113	5	2	5	3	3	4	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	2	18	10	14	16	58	REGULAR
114	2	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	18	17	18	21	74	ALTO
115	3	3	4	4	1	2	2	1	3	3	4	4	5	2	3	2	5	4	5	4	15	11	18	20	64	REGULAR
116	3	5	5	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	4	5	4	4	4	19	12	11	21	63	REGULAR
117	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	2	3	2	5	4	20	16	19	16	71	REGULAR
118	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	20	17	16	17	70	REGULAR
119	2	1	5	1	2	2	4	3	2	4	4	2	1	4	2	2	3	3	4	3	11	15	13	15	54	REGULAR
120	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	5	1	1	1	2	2	3	1	4	5	17	16	10	15	58	REGULAR
121	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	2	1	1	1	1	5	4	19	21	14	12	66	REGULAR
122	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	3	1	1	1	2	5	4	24	21	16	13	74	ALTO

123	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	17	15	15	14	61	REGULAR
124	3	4	1	4	1	3	3	2	2	1	5	3	3	1	1	2	2	1	5	4	13	11	13	14	51	REGULAR
125	4	4	4	3	1	5	3	1	1	1	4	3	3	5	3	2	4	3	3	2	16	11	18	14	59	REGULAR
126	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	2	5	2	16	14	20	15	65	REGULAR
127	3	5	5	1	2	2	3	1	3	3	5	1	2	5	2	2	1	2	4	1	16	12	15	10	53	REGULAR
128	2	3	2	2	1	1	1	1	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	1	10	11	20	16	57	REGULAR
129	3	1	5	3	1	1	1	2	2	3	3	5	4	3	4	4	1	4	5	1	13	9	19	15	56	REGULAR
130	2	3	4	2	1	3	1	1	1	1	5	4	5	3	2	3	1	2	4	1	12	7	19	11	49	REGULAR
131	2	4	5	1	1	2	2	1	1	1	5	3	3	2	4	4	2	4	5	3	13	7	17	18	55	REGULAR
132	3	5	5	4	3	2	4	3	4	4	1	4	1	1	3	1	2	3	5	5	20	17	10	16	63	REGULAR
133	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	5	5	5	19	15	10	18	62	REGULAR
134	3	5	1	5	2	2	1	2	2	1	3	4	2	3	4	3	1	4	2	4	16	8	16	14	54	REGULAR
135	5	4	5	4	4	3	3	4	3	1	5	1	2	3	4	4	3	3	1	3	22	14	15	14	65	REGULAR
136	2	3	4	3	4	4	1	4	4	3	2	2	1	1	2	2	1	2	5	2	16	16	8	12	52	REGULAR
137	2	4	5	3	2	3	1	2	2	1	5	3	1	3	3	4	4	1	1	4	16	9	15	14	54	REGULAR
138	4	4	1	2	4	4	2	4	3	1	4	2	1	5	4	4	5	1	1	4	15	14	16	15	60	REGULAR
139	3	1	4	5	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	14	6	8	7	35	BAJO
140	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	4	1	3	2	1	1	10	6	12	8	36	BAJO
141	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2	1	1	3	4	8	10	10	11	39	BAJO
142	5	3	1	2	1	3	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	4	12	10	9	13	44	BAJO
143	3	4	2	2	1	5	3	1	2	1	2	4	2	2	1	2	3	1	5	4	12	12	11	15	50	REGULAR
144	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	5	3	8	8	12	12	40	BAJO
145	5	4	4	5	3	3	3	3	4	2	4	4	4	1	2	1	3	1	2	1	21	15	15	8	59	REGULAR
146	2	4	3	1	4	1	3	3	2	2	1	5	3	3	1	1	2	2	4	3	14	11	13	12	50	REGULAR
147	4	4	4	4	3	1	5	3	1	1	1	4	3	3	5	3	2	2	3	4	19	11	16	14	60	REGULAR
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	60	REGULAR
149	2	3	5	5	1	2	2	3	1	3	3	5	1	2	5	2	2	1	4	4	16	11	16	13	56	REGULAR
150	3	5	2	2	2	1	1	1	1	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	14	9	19	15	57	REGULAR
151	2	5	5	5	3	1	1	1	2	2	3	3	5	4	3	4	4	1	2	1	20	7	18	12	57	REGULAR
152	4	3	4	4	2	1	3	1	1	1	1	5	4	5	3	2	3	1	5	3	17	7	18	14	56	REGULAR
153	3	3	3	5	1	1	2	2	1	1	1	5	3	3	2	4	4	3	4	3	15	7	14	18	54	REGULAR
154	4	5	5	5	3	3	2	4	3	4	4	1	4	1	1	3	1	5	5	3	22	16	11	17	66	REGULAR

155	4	4	5	3	3	5	3	3	2	3	2	4	3	1	1	2	2	2	5	1	19	16	11	12	58	REGULAR
156	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	18	15	15	18	66	REGULAR
157	3	5	3	4	4	1	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	19	16	14	16	65	REGULAR	
158	4	4	3	2	3	1	2	2	1	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	16	10	21	17	64	REGULAR
159	3	3	2	4	4	2	4	3	1	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	16	14	15	17	62	REGULAR
160	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	15	15	15	54	REGULAR
161	1	1	1	2	2	1	5	3	4	4	2	2	1	4	3	2	3	1	2	2	7	17	12	10	46	BAJO
162	4	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	3	17	12	11	17	57	REGULAR
163	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	1	3	1	2	3	4	18	16	12	13	59	REGULAR
164	2	4	1	2	2	1	2	1	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	5	3	11	11	14	13	49	REGULAR
165	3	4	3	4	3	1	1	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	17	9	16	15	57	REGULAR
166	2	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	17	17	16	16	66	REGULAR
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	60	REGULAR
168	5	2	3	4	3	2	4	1	2	3	5	4	2	1	2	1	3	4	4	4	17	12	14	16	59	REGULAR
169	1	1	2	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	3	1	1	5	3	4	3	9	16	15	16	56	REGULAR
170	4	2	1	2	1	3	1	2	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	5	3	10	11	17	19	57	REGULAR
171	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	BAJO
172	2	2	4	3	3	4	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5	3	4	14	10	8	16	48	REGULAR
173	1	1	4	4	3	4	4	1	4	3	2	4	4	3	3	3	1	4	3	2	13	16	16	13	58	REGULAR
174	4	3	3	4	1	2	3	1	2	2	1	3	4	3	4	5	3	3	2	4	15	10	15	17	57	REGULAR
175	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	BAJO
176	2	4	1	2	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	1	5	11	12	17	13	53	REGULAR
177	3	4	3	4	3	2	2	1	5	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	17	14	18	16	65	REGULAR
178	3	5	2	1	3	1	2	2	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	4	14	12	16	17	59	REGULAR

Anexo N.º 15: Panel fotográfico (Evidencias)

