



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PUBLICA

Gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la
municipalidad de Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

De Paz Freitas, Flavio Gabriel (orcid.org/0000-0002-7090-3120)

ASESORES:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024.", cuyo autor es DE PAZ FREITAS FLAVIO GABRIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 01 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 05-08-2024 17:38:18

Código documento Trilce: TRI - 0842382



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DE PAZ FREITAS FLAVIO GABRIEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,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.

Nombres y Apellidos	Firma
FLAVIO GABRIEL DE PAZ FREITAS DNI: 74022938 ORCID: 0000-0002-7090-3120	Firmado electrónicamente por: FLAVIOD el 01-08-2024 20:19:12

Código documento Trilce: TRI - 0842381

Dedicatoria:

A Dios por ser mi guía en cada etapa que doy, a mi papá Víctor De Paz, a mi mamá Melita Freitas y a mi tía Yngrid De Paz, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he podido llegar hasta aquí.

Agradecimiento:

Quiero expresar mi sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios, por brindarme salud, fortaleza, capacidad y bienestar familiar; también este reconocimiento es para mis maestros; el Dr. Alejandro Ramírez; el Dr. Carlos Pajuelo, quienes me han dado las pautas adecuadas para llevar a cabo esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Tabla cruzada de gobierno digital y desempeño laboral..	15
Tabla 2: Tabla cruzada de gobierno digital externo y desempeño laboral.....	15
Tabla 3: Tabla cruzada de gobierno digital interno y desempeño laboral	16
Tabla 4: Tabla cruzada de gobierno digital promoción y desempeño laboral	17
Tabla 5: Correlación entre gobierno digital y desempeño laboral..	18
Tabla 6: Correlación entre gobierno digital externo y desempeño laboral.....	18
Tabla 7: Correlación entre gobierno digital interno y desempeño laboral.....	19
Tabla 8: Correlación entre gobierno digital promoción y desempeño laboral.....	20

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024. Contribuirá al avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el 17, que busca acceder a la tecnología y el conocimiento como una forma esencial de intercambiar ideas y promover la innovación. La investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal y correlacional, la población 148 trabajadores y la muestra de 108 acorde a la fórmula estadística. Asimismo, su objetivo fue determinar la relación entre gobierno digital y desempeño laboral. Los resultados conforme al objetivo mencionado fueron de 54% a nivel regular - bueno y el Tau b de Kendall .867, lo que significa una relación positiva alta entre las variables. Definitivamente, Se concluye que gobierno digital y desempeño laboral se relacionan significativamente. Es decir, a mayor gobierno digital, mayor desempeño laboral.

Palabras clave: Interno, externo, promocional, eficacia.

ABSTRACT

This research titled: Digital government and job performance in a public entity of the municipality of Lima, 2024. It will contribute to the advancement of the Sustainable Development Goals, particularly Goal 17, which seeks to access technology and knowledge as an essential way to exchange ideas and promote innovation. The research is basic, quantitative approach with non-experimental, transversal and correlational design, the population is 148 workers and the sample is 108 according to the statistical formula. Likewise, its objective was to determine the relationship between digital government and job performance. The results according to the aforementioned objective were 54% at a fair - good level and Kendall's Tau b .867, which means a high positive relationship between the variables. Definitely, it is concluded that digital government and job performance are significantly related. That is, the greater the digital government, the greater the job performance.

Keywords: Internal, external, promotional, effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio trata de gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima. El acceso deficiente a herramientas tecnológicas en muchos países es actualmente un desafío importante en la construcción del gobierno digital, que pone de relieve los asuntos que deben superarse (Adu, 2018). En tiempos de coronavirus, acceder a servicios de la administración pública se vio limitado por falta de infraestructura digital o gobierno digital externo, puesto que se ralentizó hasta el 3.3% en 2022 desde el 7.4% de 2021 (PNUD, 2024). Asimismo, la presente pesquisa coadyuvará al desarrollo de ODS, específicamente el 17, el cual pretende acceder a la tecnología y conocimientos es una manera fundamental de compartir ideas y fomentar la creación, al momento de conseguir un desarrollo económico y social sustentable apoyado en reglas que sea abierto, justo y beneficie a todos. (PNUD, 2024).

Internacionalmente, en USA aún existen brechas en la distribución digital que son persistentes entre zonas urbanas y rurales de distinto nivel socioeconómico que influyen en las distinciones al acceso de gobierno digital (Xu, 2024). Seguridad y privacidad de datos es uno los grandes problemas, puesto que los sistemas gubernamentales son vulnerables a los ataques cibernéticos, un claro ejemplo es Tayikistán, Bangladés y China (Tran et al, 2024). Asimismo, se exhibió las carencias del servicio y desempeño público, dado al magro uso de las tecnologías como a la vulnerabilidad digital ciudadana (Morte – Nadal y Esteban – Navarro, 2022). Paralelamente, la falta de habilidades y conocimientos por parte del desempeño laboral dificulta la transición hacia el gobierno digital (World Bank, 2022). En Latinoamérica y el Caribe, hay disminución en servicios digitales, como en Chile (-24%), México (33%), Paraguay (-20%) y nuestro país (-23%), es decir el uso de canal presencial se mantiene por encima del 50% (Reinoso, 2021).

En los últimos diez años, el gobierno del Perú ha comenzado con cierto escepticismo la digitalización, este fue acelerado durante la pandemia (Tamayo et al, 2021). En efecto, existen diversas complicaciones para iniciar el gobierno digital, las cuales son: la dificultad de acudir al capital humano, los fondos monetarios y la deficiencia de infraestructura digital y física que no es apta para atender a la totalidad

de la población (Durand, 2016). La ciberseguridad también afecta a nuestro país, incluso nos ubicamos en el puesto 17, donde el 55% de las compañías vieron un aumento de ataques disruptivos; debido a que el presupuesto es insuficiente, también se necesitan personas con habilidades técnicas para implementar y desempeñar de manera adecuada (El Comercio, 2023).

Otro punto vital, es la falta de compromiso de nuestras autoridades, sumado a la carencia de visión y plan de estrategia, traduciéndose a la escasez de un grupo compacto y solido donde tienen intereses políticos y particulares, donde no es posible el crecimiento de gobierno digital (Honores, 2021). Por cierto, el no tener renovado las TIC se interrumpe la implementación del gobierno digital (Menacho et al., 2020). El 20% de humanos que residen en zonas rurales tienen facilidad a internet frente al 70% de Lima Metropolitana (INEI, 2023). Conforme con Osiptel (2020), el 14% no cuenta con ninguna cobertura de internet, el cual se genera la brecha digital dividida en infraestructura, acceso y uso, donde genera exclusión social y puede perpetuar la pobreza.

Localmente, entidad trabajada con el pasar del tiempo se ha apoyado en la tecnología. Sin embargo, aún existen insatisfacción y quejas por parte de los ciudadanos hacia el desempeño laboral. Esto se puso en evidencia en la encuesta de satisfacción empleada por la entidad, la cual abarca factores como la tecnología, accesibilidad, rapidez de solucionar el problema, en ese apartado se logró un 40% de insatisfacción debido a la lentitud y mal desempeño.

Empero, las cosas mejoran un poco en el tema interno de la entidad, la cual abarca aspectos como organización, modernización y sobre todo la infraestructura, en los dos primeros se obtuvo un 25% de insatisfacción y mal desempeño, pero en infraestructura 50%. Puesto que, los contribuyentes afirman que la sede central es muy pequeña para tantas personas que acuden de manera diaria a resolver sus trámites. Otro punto a considerar es la capacidad de respuestas y difusión de información no es la adecuada, ya que prevalece en la molestia de los contribuyentes.

En el presente trimestre, la entidad no ha logrado sus objetivos, alcanzando solo el 75% de recaudación total. Se han observado actitudes deficientes y una alta rotación de personal debido inefectividad de los objetivos trazados. Comparando con el último trimestre de 2023, donde se alcanzó el 100% de la meta, la productividad ha

disminuido considerablemente. Además, los jefes reconocieron que no asignaron funciones al personal adecuado, lo que afectó negativamente la competitividad.

Por otro lado, hay una falta de claridad en cuanto a las responsabilidades, la atención y la satisfacción, resultado de un liderazgo ineficaz y una gestión inadecuada del tiempo y los recursos, contribuyendo a la ineficiencia y la insatisfacción laboral. Esto impacta directamente en el rendimiento general de la organización. Finalmente, la entidad no ha experimentado un aumento en el presupuesto, y la distribución equitativa de tareas es esencial pero complicada, especialmente con restricciones presupuestarias y una mala asignación de recursos. Estos factores crean un entorno desafiante que requiere una gestión integral y estrategias bien definidas para asegurar la perdurabilidad y prosperidad a largo plazo de la entidad.

Se evidencia diversas herramientas, de acuerdo a la preferencia del habitante. Puesto que, algunos prefieren ser atendidos presencialmente y otros de manera virtual. Sin embargo, al día de hoy existen quejas por parte de la población cuando acceden a la virtualidad. Con lo cual se tiene problema general ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024? También, en la parte específica, se propone lo siguiente (i) ¿Cuál es la relación entre gobierno digital externo y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024? (ii) ¿Cuál es la relación entre gobierno digital interno y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024? (iii) ¿Cuál es la relación entre gobierno digital promoción y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024?

Por consiguiente, se justifica desde lo social. Para acrecentar la facilidad a servicios públicos a través que los ciudadanos encuentren la manera más fácil y eficaz, sobre todo en territorios lejanos. Puesto que, cuando los servicios de gobierno migren a las plataformas digitales, se automatizará muchos de los procesos, conduciendo a una mayor efectividad y disminución de costos para los gobernados y gobernantes.

Asimismo, menos trámites burocráticos y tiempo de espera más corto para una vivencia mejor del usuario. Otro de los motivos es porque es importante aumentar la transparencia. Ya que, acceder a la información y cifras oficiales, generará una mayor seguridad en los peruanos. Por otro lado, se facilitará la colaboración e incorporación

ciudadana en la toma de decisiones, permitiendo que expresen sus opiniones, den propuestas y participen en la formulación de políticas.

Planteándonos el objetivo general: comprobar la relación entre el gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024. En la misma medida, los específicos; el primero es evaluar la relación entre gobierno digital externo y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024; segundo es evaluar la relación entre gobierno digital interno y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024; tercero es evaluar la relación entre gobierno digital promocional y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

Inmediatamente, remitiremos estudios previos más sobresaliente en escenarios nacionales e internacionales. En el plano nacional tenemos, Stable y Sam (2020) quienes exploraron las deficiencias latinoamericanas, referente al gobierno digital, ubicaron un nivel bajo (18%). Usaron el método correlacional transversal, dando una correlación positiva débil (0,19) respecto a la accesibilidad de una gobernanza digital. En Trujillo, Calle (2021) empleó el diseño no experimental transversal encontrando un nivel medio – alto (75,9%) de implementación de gobierno digital, asimismo existe una influencia positiva sobre el desempeño laboral (0,53).

Gamonal (2023) en Ayacucho aplicó el diseño no experimental transversal, rastreando un nivel regular (63%) entre las variables, igualmente surge una relación moderada entre gobierno digital y productividad laboral (0,466). Por otro lado, en Amazonas Diaz (2023) usó el diseño no experimental transversal encontrando un nivel medio (60%) de implementación de gobierno digital, asimismo existe una influencia positiva baja sobre el desempeño laboral (0,20). Adicionalmente, Molina (2022) constató sobre gobierno electrónico y desempeño laboral, puso en práctica el diseño no experimental correlacional de corte transversal, obtuvo la primera variable se relaciona en medida moderada (0.434) con desempeño laboral, a su vez un nivel regular – bueno 53.9%. Finalmente, López (2022) en Apurímac, comprobó nexo entre el gobierno digital y desempeño laboral, hallando un nivel medio-alto de 52%. Aplicó el diseño no experimental correlacional, resultando que la primera variable se relacionaba en medida alta (0,725) con la segunda.

En el orden internacional, Toan Phank (2023). Quien ejecutó su pesquisa en Vietnam. Ejecutó el diseño cuantitativo transversal para la recopilación de datos, encontró un nivel regular – alto (85%). Los hallazgos de este estudio proporcionaron evidencia moderada (cerca de 0.523) e implicaciones valiosas. Asimismo, Al Sayegh et al. (2023). Quienes estudiaron los factores que repercuten en la instalación de gobierno digital en el sector público de Emiratos Árabes Unidos, hallaron una combinación entre bajo y medio de 69%. Aplicaron el método descriptivo correlacional y localizaron una relación positiva fuerte (0,759) en la adopción del gobierno digital. Chopra et al (2022) en la India, hallò un nivel alto 45%, cuestionaron el papel de la edad como regulador en cuestiones desempeño laboral y gobierno digital. Usaron el diseño exploratorio y descriptivo. Este estudio muestra que gobierno digital tiene un impacto positivo (0,82) en la otra variable.

También, Damak et al. (2023). Investigaron sobre los servicios de gobierno digital para lidiar incidencias del coronavirus en África, ubicaron un nivel bajo 66%. Usaron regresión lineal múltiple para el análisis de datos y la muestra fue de 94 países que obtuvieron una relación significativa baja (0,35). En Colombia, Toro et al. (2019) exploraron sobre gobierno digital en distintas instituciones gubernamentales, rastreando un nivel medio (54%). Usaron el diseño no experimental correlacional, descubriendo una correlación moderada (0.63). Finalmente, Ortiz et al. (2023), rastrearon un nivel regular de 76,5%. Analizaron los factores clave de éxito del gobierno digital en economías emergentes como México. Se aplicó el cuestionario a 488 contribuyentes, se realizó el análisis factorial, dando una relación moderada significativa (0,55).

En cuanto, a las teorías que sustentan la primera variable; contamos con la teoría constructivista, las Tics y de la conectividad. El primero de ellos, se expresa como un tipo activo diseñando su aprendizaje apoyado con la tecnología, se obtendrá nuevos conocimientos, asegurando el desarrollo de sus competencias (Mayer, 1992). La teoría de las Tics o de las redes, es la apertura de un proceso de mejora permanente permitiendo la eficiencia, eficacia y la equidad se maximicen (Villoria y Ramírez, 2013). Al final, Siemens (2004) formuló el conectivismo, afirmando que el aprendizaje no se limita a una labor interna y autónoma, asimismo, ocurre mediante la interacción y participación en redes.

El conectivismo es el único enfoque contemporáneo que reconoce esta dinámica, ya que las teorías tradicionales no consideran la influencia de un universo digitalmente entrelazado en estudiantes. Para estos, el aprendizaje es individual y de acceso libre, características que contrastan con el aprendizaje de la era digital (Torres y Franco, 2016).

El vigente estudio se afianza en la Ley N° 27658, mediante el D.S 004- 2013 PCM, autorizando la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del mismo modo la R.M N°125-2013 PCM; cuya intención es incluir medios digitales en el estado. Es más, provocaría una noción nueva hacia el uso de información, accediendo, confiando e incluso interviniendo, permitiendo la efectividad de los funcionarios (PCM, 2013) Por otra parte, el decreto legislativo N° 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital transformándola en una acertada gestión de la identidad digital, para potenciar la administración pública. La Ley N° 30057; Ley del Servicio Civil, se focaliza en el cambio de perspectiva. Es decir, considera el aporte extra que un trabajador puede brindar a través de sus capacidades y talentos. Instantáneamente, se desarrolló sustentos teóricos, empezando con gobierno digital (Decreto legislativo, 2018).

Layne y Lee (2001) presentaron un modelo de cuatro etapas de crecimiento. La primera es la catalogación de información, segunda son las transacciones del sitio web, tercera; integración vertical, el cual esta vinculados a niveles superiores de gobierno en áreas funcionales similares y por último la integración horizontal, donde se integran en diferentes funciones.

Del mismo modo, Hiller y Bélanger (2001) indicaron que los gobiernos digitales se involucran en diferentes niveles de electores. La primera es de gobierno a persona, aquí el ciudadano solicita información sobre un servicio. Segundo; gobierno a individuos en el proceso político un claro ejemplo son las votaciones en línea. Tercero; es cuando los ciudadanos hacen pagos de impuestos en línea. Finalmente; es cuando los empleados pueden ver en intranet información sobre sus beneficios. En la entidad, se cumple con lo mencionado por los coautores.

Tenemos una teoría que se centra en la nueva administración pública como una modalidad basada en la gestión de la administración gubernamental por parte de las instituciones públicas con el fin de delegar mejores funciones en ella. Por esta

razón, la pregunta es en parte si la reforma de la administración pública es suficiente para brindar los mejores servicios, en cuyo caso el gobierno digital se convierte en una alternativa (Rosanvallon, 2015).

Se evidenció varias teorías que evolucionan con el tiempo. Inmediatamente, se abordarán definiciones gobierno digital. Salvador (2002), nuestro autor base. Lo describe como la gestión de las TICS en diversas entidades públicas del estado, basándose en procesos externos, internos y de promoción, con el objetivo de mejorar los sistemas de intercambio e interacción tanto con la ciudadanía como con las instituciones públicas y privadas. El gobierno digital es una poderosa herramienta de evolución; Por lo tanto, es un implemento que brinda más acceso a los datos, ya que la capacidad de los ciudadanos en las organizaciones gubernamentales tiene un gran potencial para mejorar y desarrollar la interacción, su objetivo es mejorar la prestación de servicios y ampliar las posibilidades de aportación en entidades. (Manoharan e Ingrams, 2018).

Análogamente, Ramírez, Rincón y Romero (2010) argumentan que es una forma innovadora de prestación de servicios, una forma de involucrar a los usuarios y una forma de gobernanza al transformar la comunicación externa e interna por intermedio de la tecnología, internet y las fuentes de datos. Por otro lado, Binimelis-Espinoza (2017) argumenta que el gobierno digital es el uso de innovaciones tecnológicas para la transmisión y comunicación de datos, especialmente internet, como herramienta para lograr una gobernanza pública óptima.

Damascene y Andersson (2019), el potencial del gobierno digital depende del contexto social y político. Se identificaron tres prerequisites que incidieron: estándares medios de infraestructura tecnológica, recursos humanos y conectividad. Con esto en mente, Kofi (2020) resalta que un gobierno electrónico efectivo y maduro puede instaurar novedosos métodos en la gobernanza, actuando como un cable sin fin que conecta la electricidad entre ciudadanos, organizaciones y niveles intergubernamentales.

Salvador (2002) detecta tres dimensiones de gobierno digital: externo, interno y promoción. El primero se refiere al uso de las TIC como herramienta para brindar servicios, proporcionar información y facilitar las interacciones con personas y entidades. El segundo enfatiza el papel del gobierno local en el uso de las TIC para

fortalecer su funcionamiento interno, lo que necesariamente conduce a una mayor eficiencia de sus operaciones. Finalmente, la dimensión de promoción enfatiza acciones para fortalecer la cohesión social por intermedio del propicio del uso de las TIC.

Según Salvador (2002), gobierno externo alude a las interacciones que enfrentan los ciudadanos cuando quieren acceder a los servicios aprovechando la información y medios digitales. Entre otras cosas, se identifican sitios web, correo electrónico, chat, redes sociales. De igual forma, Zhen y Manoharan (2016) lo dividen en tres áreas temáticas. El primero está relacionado con la vida cotidiana, se está realizando una integración administrativa, señalando las limitaciones espaciales de los servicios en línea, en segundo lugar, relacionado con la administración remota enfocada en los servicios públicos, y tercero, relacionado con el entorno político que define las condiciones, las pautas, la compra de servicios, el despliegue del espacio digital para que se implementen de manera efectiva.

Siguiendo con Salvador (2002), gobierno digital interno es administrado por la administración pública, se ha identificado como el motor de las TIC, contribuyendo a la transformación de diversos sistemas y procesos necesarios para la gestión en el sector público, el uso de estos recursos digitales en la modernización se entiende como cambio de procedimiento. Sin embargo, el cambio debe ser en la forma de su ejecución. De igual forma, Aladwani (2016) señala que la implementación y ejecución no garantizan el éxito de aplicación. Debido a que existe la necesidad de repensar el propósito de la institución, esto redundará en una mayor estabilidad y comprensión de las metas a alcanzar. Por su parte, Estévez y Janowski (2016), indica el objetivo de mejorar los procesos internos mediante el manejo de tecnologías digitales. Esta dimensión se relaciona con las instituciones gubernamentales y la manera en que interactúan entre ellas.

Finalmente, el e-gobierno promocional es un proceso que facilita y proporciona el principal medio de utilización de estos recursos digitales. Es decir, equipamiento, cultura e infraestructura, porque son fundamentales para el aprendizaje de la sociedad (Salvador, 2002). Por otro lado, Kim y Chung (2016) señalan dos características; estructuración virtual y física para modelar la accesibilidad y la adaptabilidad a los desafíos de las TIC. En definitiva, están involucrados en la

búsqueda de la armonía social, influenciada por los vacíos en el cambio de información.

Para el desempeño laboral, se verá afectado por la primera variable. Por lo tanto, tenemos que construirlo y aprenderlo teóricamente. Contamos con la teoría de la motivación, la cual nos indica sobre la existencia dos factores que influyen en el desempeño: factores de higiene y motivacionales; el primero de ellos son las condiciones del trabajo como el salario, condiciones laborales y relaciones interpersonales, estos pueden causar insatisfacción y un mal desempeño laboral si no se cumple uno de ellos; el segundo, abarca el reconocimiento, crecimiento profesional y responsabilidad, estos realmente impulsan en la variable mencionada (Herzberg, 1954). Empero, Bisseti (2015) indica que la motivación es crucial para un buen desempeño, lo que conlleva a un alto crecimiento de la tecnología.

Asimismo, tenemos la teoría de la expectativa, en este apartado el trabajador tiene expectativas sobre los resultados de sus acciones; Vroom indica que los individuos toman decisiones de su comportamiento laboral conforme a tres variables: expectativa, instrumentabilidad y valencia, el primero de ellos es la creencia de que el esfuerzo otorgará un rendimiento satisfactorio; segundo, la creencia de que ese esfuerzo será recompensado y por último el valor que se asigna a las recompensa (Vroom, 1964).

Por otro lado, la teoría de la autodeterminación postula que el desempeño laboral óptimo se logra cuando las personas tienen la oportunidad de satisfacer sus necesidades como la autonomía, competencia y relación; en pocas palabras cuando los individuos tienen el control sobre su trabajo, se sienten competentes en lo que hacen y perciben una conexión con los demás en el trabajo, dando más probabilidades que obtenga un desempeño óptimo (Ryan & Deci, 2000).

La segunda variable se define como las acciones y/o comportamientos del personal directivo para garantizar los objetivos de la agrupación, Chiavenato, nuestro autor principal afirma que el desempeño laboral óptimo es la fuerza más dominante en una organización. (Chiavenato, 2002). De manera similar, Sánchez y García (2017) muestran que el desempeño laboral es una actividad que determina en qué medida un empleado realiza sus funciones de la mejor manera posible. En otras palabras,

conocida como evaluación de desempeño, evaluación de empleados, evaluación de logros, revisión de desempeño.

Campbell et al, (1990), argumentan que el desempeño laboral son las acciones y comportamientos específicos de un empleado que contribuyen al desarrollo de la empresa a través del cumplimiento de la organización. Este modelo surgió de la necesidad de contar con una medida integral del desempeño, su finalidad era contar con componentes claves para medir la productividad y así ayudar a desarrollar estrategias para el logro de las metas. De manera similar, Muiyphy (1990) señala que los factores identificados por Campbell son cruciales para la medición precisa y la adquisición de objetivos y deben aplicarse en todos los campos profesionales.

Campbell et al, (1993). diseñaron un sistema de clasificación de ocho elementos que puede describir la estructura de desempeño subyacente en todas las ocupaciones. De igual forma, Borman y Motowidlo (1993) alegan que estos factores deben ser aplicados para comprender el desempeño y así comprender su impacto en el logro de las metas organizacionales. Ya se han mencionado varios conceptos de esta variable. Gabini (2018) argumenta que esta es la suma total de actividades requeridas para alcanzar las metas en cualquier organización en la que se trabaje.

Además, Chiavenato (2007) nos dice que el desempeño está estrechamente relacionado con el comportamiento de los empleados en la búsqueda de coadyuvar al logro de las metas instauradas. Del mismo modo, lo dimensiona en lo siguiente: eficacia laboral, eficiencia, calidad laboral y economía laboral. La primera dimensión es eficacia laboral. El autor base considera importante introducir una cultura organizacional basada en la responsabilidad individual, fiabilidad ante un empleado que hará todo lo necesario para ser eficaz, a pesar de la dificultad (Chiavenato, 2004).

Por otra parte, según (Cepal, 2006) indica que es cuantificar el grado de ejecución de objetivos planificados; es decir, hasta qué grado la capacitación logra cumplir con los objetivos elementales. Asimismo, alude a la capacidad del trabajador o equipo para lograr efectos deseados; en otras palabras, se trata de cumplir con los objetivos y metas laborales de manera competente (Gelade & Gilbert, 2003)

En segunda dimensión, la eficiencia es el uso racional de los recursos y se resume en la fórmula $E=P/R$, donde se utilizan E: eficiencia, P: resultado y R: recursos. De igual forma se comunican que es una expresión cuantitativa de la

capacidad o característica de un sistema o medio de producción para trabajar hacia el logro de un objetivo específico, reduciendo el consumo de bienes (Chiavenato, 2004). Sánchez & García (2017) afirman que se refiere a la capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas de la forma más óptima posible, usando los recursos disponibles de manera efectiva y minimizando el desperdicio; en otros términos, es lograr los objetivos deseados con la menor cantidad de recursos posibles. De manera similar, Salgado (2011) que el personal tiene la capacidad de planificar, organizar todos los instrumentos que tiene a disposición con la finalidad de usar lo menor posible sin olvidar de cumplir con los objetivos.

El tercer aspecto es la calidad laboral. Nuestro autor base argumenta que se ve como parte de la responsabilidad social en las organizaciones para promover el lugar de trabajo adecuado y garantizar que los empleados de la organización sean innovadores, creativos y productivos (Chiavenato, 2004). Por su lado, (Palazzi & Starcher, 2001) indican que lo ideal es tener un apropiado lugar de trabajo, con la finalidad que la organización salga beneficiada y se reduzca la falta de asistencia, rotación de personal y se incremente la producción. A su vez, se refiere a las condiciones generales en las que se desarrolla el trabajo, esto incluye ciertos aspectos como: ambiente laboral, relaciones con los compañeros y superiores, basándose en pilares como el mutuo respeto, comunicación y confianza; en resumen, calidad laboral se refiere al conjunto de condiciones que incluyen en la experiencia general de trabajo de un individuo y que contribuyen a su satisfacción, compromiso y bienestar en el entorno laboral (Baltera & Diaz, 2005).

Finalmente, economía laboral como última dimensión. Chiavenato (2004) presenta características como tasa de desempleo, salarios, productividad laboral, calidad y estabilidad del trabajo, indicando así la presencia de aspectos importantes para la organización, como la formación profesional, aumento de salario. Este aspecto examina la organización, su gestión y el impacto del éxito en el mercado laboral. Por otro lado, Valdera (2021) afirma que un buen uso de los recursos digitales impactará positivamente en el desempeño laboral, teniendo en cuenta la infraestructura, organización y/o administrativa gubernamental. Finalmente, Cepal (2006) indica que se enfoca en el estudio de mercado, relaciones laborales, empleo, salarios y otros aspectos relaciones con el trabajo y fuerza laboral, examinando como se determina la oferta y demanda de trabajo.

Además, se propuso como hipótesis general; el gobierno digital se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024. Y como primera hipótesis específica; gobierno digital externo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024. Segunda; gobierno digital interno se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024. Tercero; gobierno digital promoción se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima,2024.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación se clasifica como básica, cuyo propósito es ampliar los conocimientos teóricos en lugar de aplicarlos directamente (Muntané, 2010). Igualmente, se centra en la adquisición de conocimientos teóricos para profundizar en temas concretos (Sánchez, H.; Reyes, C. & Mejía, K. (2018). El enfoque es cuantitativo, porque se recopiló datos para acreditar las hipótesis planteadas, las variables fueron medidas por criterios numéricos y estadísticos facilitando la comparativa entre ellos. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Respecto al diseño, será no experimental, transversal y correlación descriptiva, puesto que no se alterarán las variables investigadas y no se llevarán a cabo experimentos con humanos, animales o plantas. Posteriormente, la recolección de datos se realizó en tiempo particular, por último, se evaluó si existe una relación directa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Las variables examinadas son gobierno digital (variable cuantitativa ordinal) y desempeño laboral (variable cuantitativa ordinal). La definición conceptual de gobierno digital lo describe como la gestión de las tecnologías de la información y comunicación en diversas entidades públicas del estado, basándose en procesos externos, internos y de promoción, con el objetivo de mejorar los sistemas de intercambio e interacción tanto con la ciudadanía como con las instituciones públicas y privadas (Salvador (2002). La definición operacional de gobierno digital será dividida en tres dimensiones dentro de un cuestionario de 19 ítems de escala ordinal tipo Likert. La definición conceptual de desempeño laboral son las acciones y/o comportamientos del personal directivo para garantizar los objetivos de la agrupación (Chiavenato, 2002). La definición operacional de desempeño laboral será dividida en cuatro dimensiones dentro de un cuestionario de 24 ítems de escala ordinal Likert.

La población de estudio fue 148 trabajadores de la entidad mencionada Cabe recalcar que durante el día se encuentran trabajadores de otras áreas por diversos motivos. Sin embargo, la presente investigación solo abarcará a los trabajadores del área de administración. Asimismo, nuestra muestra es de 108 acorde a la formula estadística y se aplicó el muestreo aleatorio simple.

Se optó por emplear la técnica de encuesta, en la cual se recabaron respuestas de conjunto personas, las cuales son esenciales para el estudio (Palella y Martins,

2012). El instrumento seleccionado es el cuestionario con escala de Likert. La validez del instrumento se logra mediante una evaluación subjetiva, respaldada por los juicios de expertos (Ver anexo 3), los cuales se basan en los siguientes criterios: claridad, suficiencia, coherencia y relevancia (Hernández et al., 2014). Por consiguiente, los expertos examinan detenidamente los cuestionarios y evalúan sus ítems en relación con las dimensiones pertinentes (Sánchez, H.; Reyes, C. & Mejía, K. 2018). La confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach fue de 0.705 y 0.741 para gobierno digital y desempeño laboral, es decir tiene una confiabilidad alta.

Mediante tablas cruzadas e interpretaciones en torno al análisis descriptivo. Análisis inferencial por medio de la prueba de hipótesis y Tau b de Kendall, usado para variables cualitativas ordinales bajo la misma cantidad de categorías.

Se mantuvo el anonimato del empleado, se respetaron los pensamientos de autores citados en la investigación, empleando las normas APA 7 para las referencias. Para la recolección de datos, se solicitó autorización a la institución mediante el consentimiento informado. Se siguió la guía de elaboración de tesis de la UCV, usando el software TURNITIN para verificar la originalidad del trabajo.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla N 1: Tabla cruzada de gobierno digital y desempeño laboral

			Desempeño laboral			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gobierno digital	Mala	Recuento	40	10	0	50
		% del total	37,0%	9,3%	0,0%	46,3%
	Regular	Recuento	3	18	5	26
		% del total	2,8%	16,7%	4,6%	24,1%
	Buena	Recuento	0	2	30	32
		% del total	0,0%	1,9%	27,8%	29,6%
Total		Recuento	43	30	35	108
		% del total	39,8%	27,8%	32,4%	100,0%

Interpretación: De la tabla, se tasa que 37% de los encuestados perciben que gobierno digital y desempeño laboral es mala, 16,7% la consideran como regular y 27,8% como buena. Asimismo, de manera general podemos afirmar que del 100% de encuestados el 54% manifestaron un nexo regular – buena entre ellas.

Tabla N2: Tabla cruzada de gobierno digital externo y desempeño laboral

			Desempeño laboral			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gobierno digital externo	Mala	Recuento	30	9	2	41
		% del total	27,8%	8,3%	1,9%	38,0%
	Regular	Recuento	13	17	13	43
		% del total	12,0%	15,7%	12,0%	39,8%
	Buena	Recuento	0	4	20	24
		% del total	0,0%	3,7%	18,5%	22,2%
Total		Recuento	43	30	35	108
		% del total	39,8%	27,8%	32,4%	100,0%

Interpretación: De la tabla se tasa que 27.78% de los entrevistados acogen que gobierno digital externo y desempeño laboral es mala, 15,7% la consideran como regular y 18,5% como buena. Asimismo, de manera general podemos afirmar que del 100% de encuestados el 62% manifestaron un vínculo regular – buena entre las variables.

Tabla N3: Tabla cruzada de gobierno digital interno y desempeño laboral

		Desempeño laboral				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Gobierno digital interno	Mala	Recuento	28	19	3	50
		% del total	25,9%	17,6%	2,8%	46,3%
	Regular	Recuento	14	5	16	35
		% del total	13,0%	4,6%	14,8%	32,4%
	Buena	Recuento	1	6	16	23
		% del total	0,9%	5,6%	14,8%	21,3%
Total	Recuento	43	30	35	108	
	% del total	39,8%	27,8%	32,4%	100,0%	

Interpretación: De la tabla se calcula que 25,93% de los encuestados indican que gobierno digital interno y desempeño laboral es mala, 4,6% la consideran como regular y 14,8% como buena. Asimismo, de manera general podemos afirmar que del 100% de encuestados el 53,7% manifestaron una relación regular – buena entre ellas.

Tabla N4: Tabla cruzada de gobierno digital promoción y desempeño laboral

			Desempeño laboral			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gobierno digital promocional	Mala	Recuento	25	13	9	47
		% del total	23,1%	12,0%	8,3%	43,5%
	Regular	Recuento	15	11	14	40
		% del total	13,9%	10,2%	13,0%	37,0%
	Buena	Recuento	3	6	12	21
		% del total	2,8%	5,6%	11,1%	19,4%
Total		Recuento	43	30	35	108
		% del total	39,8%	27,8%	32,4%	100,0%

Interpretación: De la tabla se verifica que 23,15% de los encuestados afirman que gobierno digital interno y desempeño laboral es mala, 10,2% la consideran como regular y 11,1% como buena. Asimismo, de manera general podemos afirmar que del 100% de encuestados el 56,4% manifestaron una relación regular – buena entre ellas.

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general de la investigación

H0: Gobierno digital no se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

H1: Gobierno digital se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

Tabla 5

Correlación entre gobierno digital y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Tau_b de Kendall	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	,867**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .867, expone la existencia de una correlación positiva directa y alta entre gobierno digital y desempeño laboral a un nivel de significancia del 1%. Paralelamente, la significancia bilateral resultó 0,000, menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), valor que permite descartar H0 y aceptar H1, cumpliendo la condición. O sea, gobierno digital se relaciona significativamente desempeño laboral. **Prueba de hipótesis específica N°1**

H0: Gobierno digital externo no se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

H1: Gobierno digital externo se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

Tabla 6

Correlación entre gobierno digital externo y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Tau_b de Kendall	Gobierno digital externo	Coefficiente de correlación	,612**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .612, destaca una correlación positiva alta entre las variables, a un nivel de significancia del 1%. Por añadidura, la significancia bilateral resultó 0,000, menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), valor que concede desestimar H0 y aceptar H1, cumpliendo la condición. Es decir, gobierno digital externo se relaciona significativamente desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica N°2

H0: Gobierno digital interno no se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

H1: Gobierno digital interno se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

Tabla 7

Correlación entre gobierno digital interno y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Tau_b de Kendall	Gobierno digital interno	Coeficiente de correlación	,456**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .456, muestra presencia de una correlación positiva moderada entre las variables, a un nivel de significancia del 1%. Además, la significancia bilateral resultó 0,000, menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), valor que garantiza denegar H0 y aceptar H1, cumpliendo la condición. En resumen, gobierno digital interno se relaciona significativamente desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica N°3

H0: Gobierno digital promoción no se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

H1: Gobierno digital promoción se relaciona significativamente con desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima.

Tabla 8

Correlación entre gobierno digital promoción y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Tau_b de Kendall	Gobierno digital promocional	Coefficiente de correlación	,293**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	108

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

El coeficiente Tau b de Kendall resultó .293, avisa la existencia de una correlación positiva baja entre las variables, a un nivel de significancia del 1%. Adicionalmente, la significancia bilateral resultó 0,001, menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), valor que posibilita negar H0 y aceptar H1, cumpliendo la condición. En fin, gobierno digital promoción se relaciona significativamente desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

En esta sección se discuten los hallazgos obtenidos, considerando los objetivos planteados y las hipótesis formuladas en el estudio. Salvador (2002) fue la referencia principal para el tema del gobierno digital, mientras que Chiavenato (2000) lo fue para el desempeño laboral. Para ambas variables, se aplicó un cuestionario cuyos resultados se presentaron en el capítulo anterior.

Es crucial mencionar a Salvador, quien describe el gobierno digital como la administración TICS en diversas instituciones estatales, incluyendo procesos externos, internos y promocionales, con el fin de mejorar los sistemas de intercambio y dialogo ciudadano y otras instituciones públicas y privadas (Salvador, 2002). Asimismo, el desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos del personal directivo para asegurar los objetivos de la organización. Chiavenato, nuestro autor principal, sostiene que un desempeño laboral óptimo es la fuerza más dominante en una organización (Chiavenato, 2000).

En lo que respecta al objetivo general, el descubrimiento obtenido con el estadístico tau-b de Kendall fue de 0.867, además, se registró un nivel regular-bueno del 54%. Por consiguiente, avala presencia de una correlación entre las dos variables abordadas, validando la hipótesis general de la pesquisa de que existe una relación significativa entre el gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima en 2024.

Este hallazgo coincide con López (2022), quien encontró un nivel regular-bueno del 52% y una relación positiva alta y directa (0.725) entre el gobierno digital y el desempeño laboral. Además, concuerda con Calle (2021), quien reportó un nivel medio-alto (75.9%) y una influencia positiva en el desempeño laboral (0.53). Sin embargo, en Emiratos Árabes Unidos se obtuvieron resultados similares, ya que Al Sayegh et al. (2023) encontraron un nivel medio-bajo (69%) y una relación positiva fuerte (0.759) en la adopción del gobierno digital.

En cuanto al desempeño laboral, se ajusta a los estudios de Bisseti (2015), quien encontró que, en una entidad estatal, el desempeño laboral impulsado por la motivación mostraba un nivel positivo y alto (75.9%) entre los trabajadores, lo cual se asocia apropiadamente y creciente implementación del gobierno digital. Estos son

indicios importantes, ya que cuanto más se utilice el gobierno digital, mejor será el desempeño laboral de los empleados.

Esto se centra en el constructivismo de Mayer (1992), que afirma que las personas son sujetos activos que se apoyan en la tecnología y, como resultado, adquieren nuevos conocimientos, desarrollan sus competencias y mejoran su desempeño laboral.

Después de comparar estudios previos con esta investigación, se ajusta una similitud aproximada del 54% en este estudio, mientras que en otros se encuentra en el rango del 50% al 60%. Esto indica los avances tecnológicos, que también se reflejan en nuestro país mediante la implementación del gobierno digital en colaboración con los gobiernos estatales. Este enfoque beneficia el acercamiento del gobierno a los ciudadanos, fortaleciendo la confianza mutua y fomentando el compromiso. Además, facilita la interacción instantánea para compartir información gubernamental, económica, noticias de salud, negocios y más. También promueve una entrega efectiva de información por parte de los gobiernos, incrementando la transparencia y confianza en la administración pública.

Referente a primer objetivo específico, determinó la relación entre gobierno digital externo y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024. El resultado se obtuvo con el estadístico tau b de Kendall fue de 0.456, análogamente, se tiene un nivel regular – bueno de 62%, 38% bajo, por esta razón se afianza la aparición de correlación entre las variables mencionadas, alegando la hipótesis específica 1 de la investigación de que existen una relación significativa entre gobierno digital externo y desempeño laboral.

Los resultados mencionados muestran similitudes con el estudio de Stable y Sam (2020), quienes identificaron carencias en el ámbito del gobierno digital, con un nivel bajo de aproximadamente el 18%, y una correlación positiva débil de 0.19 para acceder a una gobernanza digital externa. Por otro lado, Diaz (2023) encontró un nivel medio del 60% en Amazonas, pero señaló una influencia baja de 0.20 en relación al desempeño laboral de sitios web y medios digitales. Estos hallazgos son coherentes con los planteamientos de Salvador (2002), quien aborda las interacciones que los ciudadanos enfrentan al intentar acceder a servicios a través de plataformas digitales.

Es esencial mencionar la teoría de la autodeterminación, que sugiere que un rendimiento óptimo está asociado con el control y la gestión que las personas tienen sobre su trabajo; de lo contrario, el rendimiento será inferior a lo esperado (Ryan & Deci, 2000).

Además, al comparar los resultados obtenidos con estudios previos, se observan resultados similares y modestos, pero con potencial para mejoras futuras. Por lo tanto, es crucial continuar desarrollando el gobierno digital externo para ofrecer servicios disponibles las 24 horas, eliminar las limitaciones de horario de oficina, permitir el acceso a servicios desde cualquier conexión a internet, reducir la necesidad de visitar oficinas físicas y resolver eficazmente los problemas de los ciudadanos. En resumen, implementar un gobierno digital externo no solo mejora la eficiencia y asequibilidad de los servicios públicos, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en el gobierno y promueve una sociedad más participativa e informada.

Con respecto al segundo objetivo específico, se concretó la relación entre gobierno digital interno y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024. El resultado se obtuvo con el estadístico tau b de Kendall fue de 0.612, análogamente, se tiene un nivel regular – bueno de 53,7%, por esta razón se ratifica el surgimiento de correlación entre las variables mencionadas, verificando la hipótesis específica 2 de la investigación de que existen una relación significativa entre gobierno digital interno y desempeño laboral.

Este fenómeno se confirma con la pesquisa de Toro et al. (2019) en Colombia, donde se encontró que la implementación de políticas de gobierno digital interno está asociada con un mayor bienestar en el desempeño de los servicios, alcanzando un índice de 0.63, comparable al nivel de desempeño laboral encontrado en esta investigación. Además, Gamonal (2023), en su estudio, identificó un nivel regular del 63%, y destacó una relación directa moderada de 0.465 entre la transformación digital y la productividad del personal. Es importante destacar que el objetivo de esta transformación es mejorar los procesos internos por el uso de tecnologías digitales (Estévez y Janowski, 2016).

Salvador (2002) también señala que el gobierno digital interno impulsa el uso de las TIC y contribuye a transformar diversos sistemas y procesos esenciales para

la gestión en el sector público. La adopción de recursos digitales en este proceso de modernización implica un cambio en los procedimientos de ejecución.

Tras comparar los resultados con investigaciones anteriores, se observa un nivel satisfactorio a bueno del 60%, junto con una correlación positiva entre las variables. Sin embargo, el desafío no termina aquí. Mejorar y aprovechar al máximo el gobierno digital puede conllevar beneficios como la reducción de tiempo y costos en tareas administrativas, la disminución del uso de papel y recursos físicos para promover la sostenibilidad (considerando los ODS). Los ciudadanos podrán acceder a datos en tiempo real y a información pública, siempre y cuando se manejen adecuadamente los riesgos de pérdida de datos y vulnerabilidades de seguridad. En conclusión, la adopción de un gobierno digital interno es crucial para modernizar las administraciones públicas, mejorando su eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta a las demandas de la sociedad.

A propósito del tercer objetivo específico, se buscó precisar la relación entre gobierno digital promocional y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024. El resultado se obtuvo con el estadístico tau b de Kendall fue de 0.293, análogamente, se tiene un nivel regular – bueno de 56.6%, por esta razón se reafirma la incidencia de correlación entre las variables mencionadas, cerciorando la hipótesis específica 3 de la investigación de que existen una relación significativa entre gobierno digital promocional y desempeño laboral.

Según los resultados obtenidos, es relevante destacar que Molina (2022) encuentra una correlación baja de 0.165 entre la dimensión promocional y el desempeño laboral. Además, se observa un nivel moderado a alto del 53%, muy similar al encontrado en este estudio. Por otro lado, Valdera (2021) muestra que las promociones realizadas por la entidad a través de diversos medios o programas no afectan el rendimiento laboral de los trabajadores, debido al deficiente uso y manejo de las TIC para la promoción institucional, incluyendo aspectos de infraestructura, organización y administración del gobierno.

Estos hallazgos se complementan con la perspectiva de Salvador (2002), quien argumenta que este proceso facilita y proporciona el principal medio de aprovechamiento de los recursos digitales, incluyendo equipamiento, cultura e infraestructura, que son fundamentales para el desarrollo social. Por otra parte, Kim

y Chung (2016) destacan dos características esenciales: la estructuración virtual y física para mejorar la accesibilidad y la adaptabilidad frente a los desafíos de las TIC. En resumen, estos aspectos son cruciales para promover la armonía social, influenciada por las brechas en la transferencia de información.

Después de analizar los resultados comparativos, se observa que esta dimensión es la menos aprovechada en la actualidad, lo cual no se ajusta a la realidad. Un gobierno digital promocional se centra en utilizar tecnologías digitales para difundir sus actividades, servicios y políticas, así como en interactuar con los ciudadanos para mejorar su imagen pública. Este enfoque tiene como objetivo fortalecer la relación entre el gobierno y los ciudadanos a través de plataformas digitales, incrementando la transparencia, la participación y la comunicación efectiva.

En última instancia, esta estrategia no solo optimiza la comunicación y la transparencia, sino que también consolida la conexión entre el gobierno y los ciudadanos, promoviendo una mayor participación y confianza en las instituciones públicas.

V. CONCLUSIONES

Este análisis fijó una relación alta positiva y estadísticamente significativa, representado por Tau $\tau_b = .867$ y 54% manifestaron un nexo regular – bueno. Se deduce que a mayor gobierno digital plasma un mejor desempeño.

Sobre el primer objetivo específico, basado en demostración estadística surge una relación positiva moderada entre gobierno digital externo y desempeño laboral, dado que se encontró Tau $\tau_b = .612$ y 39.8% afirmaron un nexo regular. Se infiere que a un moderado gobierno digital externo es sinónimo de un desempeño laboral regular.

Mientras tanto el segundo objetivo específico y según pruebas estadísticas, existe una relación positiva moderada entre gobierno digital interno y desempeño laboral, se localizó Tau $\tau_b = .456$ y 32.4% declararon un nexo regular. Se infiere que a un moderado gobierno digital interno refleja un desempeño laboral regular.

Finalmente, tercer objetivo específico en base a pruebas estadísticas reside una relación positiva baja entre gobierno digital promocional y desempeño laboral, se identificó localizó Tau $\tau_b = .293$ y 37% una relación regular. Se infiere que a bajo gobierno digital promocional consigna un desempeño laboral bajo.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados y conclusiones, se sugiere al alcalde de una municipalidad de Lima lo siguiente:

Capacitar a los trabajadores para un mejor gobierno digital e intensificar el desempeño laboral y ofrecer un oficio más eficiente y de alta calidad.

Invertir en el desarrollo de plataformas virtuales para mejorar la interacción con los ciudadanos, ya que actualmente estas son percibidas de manera regular.

Implementar nuevas maquinarias tecnológicas, instruyendo a los empleados y potenciando el acoplamiento en todas las áreas de la institución para proveer un mejor servicio.

Mejorar la comunicación mediante redes sociales, aplicaciones móviles y fomentar la participación ciudadana, reduciendo el desequilibrio entre el gobierno y la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Adu, K. (2018). Evaluation of e-government implementation in Ghana. *Information Polity The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 23(1), 81-94.
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.3233/IP-170420>
- Al Sayegh, A. J., Ahmad, S. Z., AlFaqeeh, K. M., & Singh, S. K. (2023). Factors affecting e-government adoption in the UAE public sector organisations: the knowledge management perspective. *Journal of Knowledge Management*, 27(3), 717-737.
- Aladwani, A. (2016). Corruption as a source of e-Government projects failure in developing countries: A theoretical exposition. *International Journal of Information Management*, 36(1), 105-112.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.10.005>
- Baltera, p., Díaz, e. (2005) Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Gobierno de Chile, Dirección del trabajo, Departamento de Estudios. Cuaderno de Investigación No. 25.
- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20, 448-457.
- Bisetti, J. A. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015.

Calle, N. M. (2021). Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud–Trujillo 2020.

CEPAL (2006) Dimensiones e Indicadores de desempeño en el sector público. República Dominicana. Seminario.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición , Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México D.F, México.: Internacional Thomson Editores

Chiavenato, I. (2007). Evaluación del desempeño. Administración de Recursos Humanos (8va ed.). México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.

Chopra, G., Bhaskar, P., Vinay, M., & Joshi, A. (2022). E-government adoption and employees' job performance: the moderating role of age as a demographic factor. *Inderscience*, 18(2), 237-263. doi:<https://doi.org/10.1504/EG.2022.121871>

Cuartas, M., y Quintero, V. (2014) Formación docente en el desarrollo de competencias digitales e informacionales a través del modelo enriquecido TPACK*CTS*ABP. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. ISBN:978-84-7666-210-6-Artículo 784, 1-20.

Damascene, J., & Anderssona, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Dammak, S., Mbarek, S., & Moalla, M. (2023). E-government, political system and COVID-19 in Africa: lessons for future disruptive shocks. *Transforming Government: People, Process and Policy*, (ahead-of-print).

Diaz, C. E. (2022). Gobierno digital y desempeño laboral en una fiscalía provincial penal corporativa de la región Amazonas, 2022.

Durand, C. (2016) el gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú. Obtenido de Tecnología – Gestión. <https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/>

El Comercio. Ciberseguridad en el Perú: ¿Cómo se encuentra el país en esta materia?

Estévez, E. C., & Janowski, T. (2016). Gobierno digital, ciudadanos y ciudades inteligentes. *Bit & Byte*, 2.

Gamonal, G. C. (2023). El gobierno digital y la productividad laboral en un municipio distrital en la región de Ayacucho-2022.

Gelade, G. & Gilbert, P. (2003). Work Climate and organizational Effectiveness. The Application of Data Envelopment Analysis in Organizational Research. *Organizational Research Methods*. 6(4) 482-501.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.

<https://www.yumpu.com/es/document/view/65785426/hernandez-y-mendoza-2018>

Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. Teoría de la Organización, 10, 71-91.

Honores Coronado, J. (2021). Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente.

Instituto Nacional de Informática (2023). Perú: Acceso y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares y por la población, 2010-2021. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3966747-peru-acceso-y-uso-de-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-los-hogares-y-por-la-poblacion-2010-2021>

Kim, P., y Chung, C.-S. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. 25(2), 627-662. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200627&script=sci_arttext

Kofi, I. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. International Journal of Public Administration, 43(4), 303-311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>

Lopez, J. G. (2022). Gobierno digital y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de Apurímac, 2022.

Manoharan, A., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. State and Local Government Review, 50(1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/0160323X1876396>

- Mayer, R. E. (1992). Cognition and instruction: Their historic meeting within educational. *Journal of Educational Psychology*, 84, 405-412.
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-0663.84.4.405>
- Menacho, I., Camarena, J. L., Fernández, E. R., Ibarguen, F. E., & Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 7, 111-123. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Molina Chirinos, Y. (2022). Gobierno electrónico y desempeño laboral del trabajador de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Apurímac, 2021.
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. A. (2022). "Digital Competences for Improving Digital Inclusion in E-Government Services: A Mixed-Methods Systematic Review Protocol". In: *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 160940692110709. 10.1177/16094069211070935
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221-227.
https://www.researchgate.net/publication/317649578_Academic_Procrastin . DOI:10.20448/804.2.2.103.120
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2020). Retos para cerrar la brecha digital en el Perú.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362042/ppt-retos-cerrar-brechadigital.pdf.pdf?v=1635976560>
- Ortiz, F., Tiwari, S., Amara, F. Z., & Sahagun, M. A. (2023). E-Government Success: An End-User Perspective. In *Global Perspectives on the Strategic Role of Marketing Information Systems* (pp. 168-186). IGI Global.

Palazzi, M., Starcher, G. (2001). Corporate Social Responsibility and Business Success. Francia: European Baha'i Business Forum.

Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2024). *Los ODS en acción*. Recuperado de: <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>

Ramírez, J., Rincón, D., & Romero, M. G. (2010). Electronic Government: A Sign of Digital Inclusion and Popular Power. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(4), 709-720.

Reinoso, AF (2021). Gobierno digital y pandemia. <https://alanfairliereinoso.pe/gobierno-digital-y-pandemia/>

Rojo, A. (2013). Diseños y métodos de investigación en traducción. Editorial Síntesis. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendeban/article/view/1552>

Ryan, R., & Deci, E. L. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American psychologist*, 55(1), 68-78.

Sacoto, M. C., & Cordero, J. M. (2021). "E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia". En: *Foro. Revista de Derecho*, 36, pp. 91-110. 10.32719/26312484.2021.36.5

Salgado Velo, J. F. (2011). Performance appraisal in the public administration of the Principality of Asturias: An analysis of psychometric properties.

Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII

Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>

Sánchez, H.; Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de Términos de Investigación Científica, Tecnológica y Humanística (1° Edición). <https://1library.co/document/yng3lxlz-manual-terminos-investigacion-cientifica-tecnologica-humanistica.html>

Sánchez, M. y García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Revista Scientia Et Technica, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sandoval, C. (2021) Alfabetización Digital como Puente de Exclusión Social Poscovid-19. Revista Tecnológica-Educativa Docentes, vol.11, no.1, pp.120- 129. <https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rted.v11i1.200>

Siemens, G. (2004). Elearnspace. Connectivism: A learning theory for the digital age. *Elearnspace.org*. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1089.2000&rep=rep1&type=pdf>

Stable Rodríguez, Y., Bernal Pérez, L., Alvarez Calderón, E., & Sam Anlas, C. A. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. Bibliotecas. Anales de investigación, 16(1), 7-22.

Tamayo, J. A., Gamero, J., Martínez-Román, J. A., & De Loreto Delgado-González, M. (2021). "A measurement to estimate the level of digital transformation". In: *Dyna (Spain)*, 96(4), pp. 335-337. 10.6036/10173

- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2019). de gobierno digital para la construcción de E estrategia Estados más transparentes y proactivos.
- Torres, C. I., & Franco, O. D. (2016). La inclusión de TIC por estudiantes universitarios: una mirada desde el conectivismo. *Apertura: Revista de innovación educativa*, 8(2), 116-129.
- Tran Pham, T. K. (2023). Government administrative capacity, e-government performance and citizen's e-government adoption: evidence from a transition country. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Tran, D. V., Nguyen, P. V., Nguyen, A. T. C., Vrontis, D., & Dinh, P. U. (2024). Exploring the influence of government social media on cybersecurity compliance: employee attitudes, motivation and behaviors. *Journal of Asia Business Studies*, 18(1), 204-223.
- Valdera Olivos, R. L. (2021). Motivación y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital La Peca, Amazonas.
- Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 69-103.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, EE.UU.: Wiley
- World Bank [WB]. (2022). *Tech Savvy: Advancing GovTech Reforms in Public Administration*. <https://acortar.link/5e92JV>
- Xu, H. D. (2024). Digital Government in the US Local Government: An Evaluation Study of North Carolina County Government. In *Emerging Developments*

and Technologies in Digital Government (pp. 355-377). IGI Global.

<https://www.igi-global.com/chapter/digital-government-in-the-us-local-government/344624>

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gobierno digital	Conceptualmente, Salvador (2002) lo describe como la gestión de las tecnologías de la información y comunicación en diversas entidades públicas del estado, basándose en procesos externos, internos y de promoción, con el objetivo de mejorar los sistemas de intercambio e interacción tanto con la ciudadanía como con las instituciones públicas y privadas	Gobierno Digital contiene tres dimensiones, las cuales el cuestionario abarca 19 ítems.	Gobierno digital externo	Tecnologías	Ordinal Mala Regular Buena
				Accesibilidad	
				Solución de problemas	
			Gobierno digital interno	Organización	
				Infraestructura	
				Modernización	
Gobierno digital de promoción	Capacidad de respuesta				
	Difusión de información				
Desempeño laboral	Chiavenato (2002) la define como las acciones y/o comportamientos del personal directivo para garantizar los objetivos de la agrupación. Asimismo, afirma que el desempeño laboral óptimo es la fuerza más dominante en una organización.	Desempeño laboral contiene cuatro dimensiones, las cuales el cuestionario abarca 24 ítems.	Eficacia laboral	Logros de objetivos	Ordinal Mala Regular Buena
				Actitudes	
				Efectividad	
			Eficiencia laboral	Productividad	
				Competitividad	
				Liderazgo	
			Calidad laboral	Responsabilidad	
				Atención	
				Satisfacción	
			Economía laboral	Distribución	
				Recursos	
				Presupuesto	

Anexo 2: instrumento de recolección de datos

Gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 2024.

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cómo se desempeña en el trabajo. Para cada uno de los enunciados, indique en qué medida la proposición corresponde a lo que usted se encuentra realizando en su ámbito laboral. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Gobierno digital externo	Tecnología	1	La tecnología de la institución desempeña una función adecuada		x			
		2	La prestación de servicios tecnológicos realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño.			x		
	Accesibilidad	3	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución				x	
		4	La información contenida en el portal institucional es clara y precisa que permite la comprensión del ciudadano.				x	
		5	El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.				x	
	Solución de problemas	6	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.				x	
		7	Los servicios de mensajería externa de la institución solucionan los inconvenientes que tienen los contribuyentes.					x

Gobierno digital interno	Organización	8	La organización empleada en la institución es idónea para el desempeño laboral.						
		9	Sus compañeros de trabajos realizan actividades laborales con eficacia dando prioridad a los cumplimientos de metas y objetivos institucionales						
	infraestructura	10	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas en los trabajadores						
		11	La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.						
	Modernización	12	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal						
		13	Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de Transparencia.						
		14	El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.						
Gobierno digital de promoción	Capacidad de respuesta	15	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional, además de las redes sociales son satisfactoria para los usuarios						
		16	El tiempo que dura la emisión de un trámite documentario o gestión de los documentos es razonable						
	Capacitación y difusión de información	17	La difusión de información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promoción la institución						
		18	Creer que es necesario continuar capacitándose para mejorar tu desempeño laboral.						
		19	Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño						
	Eficacia laboral	Logros de objetivos	1	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos en la institución.					
2			Existe el trabajo eficaz en mi área de trabajo.						
actitudes		3	Todo personal del área está comprometido con su trabajo.						
		4	Cuenta con la actitud para innovar ideas de trabajo.						
Efectividad		5	Realiza el trabajo con efectividad y compromiso.						
		6	Su trabajo es realmente efectivo						
Eficiencia laboral	Productividad	7	La productividad es buena en su equipo de trabajo.						
		8	Su equipo de trabajo es un desafío interesante para la realización personal.						
	Competitividad	9	La competitividad entre personal permite que el área sea más eficiente.						

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. (Dra.) Mg. **Christian Orlando Bartra Merino**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Flavio Gabriel De Paz Freitas y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Flavio Gabriel De Paz Freitas

D.N.I 74022938



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/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 PARA LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Definición de la variable: el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gobierno digital externo	Tecnología	La tecnología de la institución desempeña una función adecuada	1	1	1	1	
		La prestación de servicios tecnológicos realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño.	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución	1	1	1	1	
		La información contenida en el portal institucional es clara y precisa que permite la comprensión del ciudadano.	1	1	1	1	
		El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	
		Los servicios de mensajería externa de la institución solucionan los inconvenientes que tienen los contribuyentes	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gobierno digital interno	Organización	La organización empleada en la institución es idónea para el desempeño laboral.	1	1	1	1		
		Sus compañeros de trabajos realizan actividades laborales con eficacia dando prioridad a los cumplimientos de metas y objetivos institucionales	1	1	1	1		
	Infraestructura	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas en los trabajadores	1	1	1	1		
		La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.	1	1	1	1		
	Modernización	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal	1	1	1	1		
		Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de Transparencia.	1	1	1	1		
		El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.	1	1	1	1		
	Gobierno digital de promoción	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional, además de las redes sociales son satisfactoria para los usuarios.	1	1	1	1	
			El tiempo que dura la emisión de un trámite documentario o gestión de los documentos es razonable.	1	1	1	1	
Capacitación y difusión de información		La difusión de información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promoción la institución	1	1	1	1		
		Creer que es necesario continuar capacitándote para mejorar tu desempeño laboral.	1	1	1	1		
		Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño	1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	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
Eficacia laboral	Logros de objetivos	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos en la institución.	1	1	1	1	
		Existe el trabajo eficaz en mi área de trabajo.	1	1	1	1	
	Actitudes	Todo personal del área está comprometido con su trabajo.	1	1	1	1	
		Cuenta con la actitud para innovar ideas de trabajo.	1	1	1	1	
	Efectividad	Realiza el trabajo con efectividad y compromiso.	1	1	1	1	
		Su trabajo es realmente efectivo	1	1	1	1	
Productividad	Productividad	La productividad en su equipo de trabajo.	1	1	1	1	
		Su equipo de trabajo es un desafío interesante para la realización personal.	1	1	1	1	



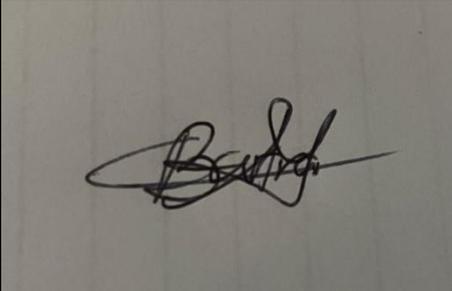
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Competitividad	La competitividad entre personal permite que el área sea más eficiente.	1	1	1	1	
		Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias	1	1	1	1	
	Liderazgo	Se promueve el liderazgo en el área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.	1	1	1	1	
Calidad laboral	Responsabilidad	Cumplo con las responsabilidades de las tareas encomendadas.	1	1	1	1	
		Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo	1	1	1	1	
	Atención	Los acuerdos de los jefes permiten tener una mejor atención en mi trabajo.	1	1	1	1	
		Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo	1	1	1	1	
	Satisfacción	Estoy satisfecho con la labor que realizo de manera diaria.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho con el respeto que el jefe me brinda.	1	1	1	1	
Economía laboral	Distribución	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores	1	1	1	1	
		La adecuada distribución económica de la entidad ha permitido nuevos proyectos.	1	1	1	1	
	Recursos	Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
		Los recursos que uso diariamente me permiten trabajar mejor.	1	1	1	1	
	Presupuesto	Mi trabajo es adecuadamente remunerado.	1	1	1	1	
		El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gobierno digital y desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir bajo el juicio de experto a gobierno digital y desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto	Christian Orlando Bartra Merino
Documento de identidad	45169142
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de Economía y Finanzas
Cargo	Analista de estadísticas de las finanzas públicas
Número telefónico	982031737
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. (Dra.) **Mg. César Amador Garay Ghilardi.**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Flavio Gabriel De Paz Freitas y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Flavio Gabriel De Paz Freitas
D.N.I 74022938



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/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).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Definición de la variable: el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gobierno digital externo	Tecnología	La tecnología de la institución desempeña una función adecuada	1	1	1	1	
		La prestación de servicios tecnológicos realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño.	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución	1	1	1	1	
		La información contenida en el portal institucional es clara, precisa que permite la comprensión del ciudadano.	1	1	1	1	
		El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	
		Los servicios de mensajería externa de la institución solucionan los inconvenientes que tienen los contribuyentes	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gobierno digital interno	Organización	La organización empleada en la institución es idónea para el desempeño laboral.	1	1	1	1	
		Sus compañeros de trabajos realizan actividades laborales con eficacia dando prioridad a los cumplimientos de metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Infraestructura	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas en los trabajadores	1	1	1	1	
		La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.	1	1	1	1	
	Modernización	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal	1	1	1	1	
		Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de Transparencia.	1	1	1	1	
El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.		1	1	1	1		
Gobierno digital de promoción	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional, además de las redes sociales son satisfactoria para los usuarios.	1	1	1	1	
		El tiempo que dura la emisión de un trámite documentario o gestión de los documentos es razonable.	1	1	1	1	
	Capacitación y difusión de información	La difusión de información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promoción la institución	1	1	1	1	
		Creer que es necesario continuar capacitándote para mejorar tu desempeño laboral.	1	1	1	1	
		Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	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
Eficacia laboral	Logros de objetivos	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos en la institución.	1	1	1	1	
		Existe el trabajo eficaz en mi área de trabajo.	1	1	1	1	
	Actitudes	Todo personal del área está comprometido con su trabajo.	1	1	1	1	
		Cuenta con la actitud para innovar ideas de trabajo.	1	1	1	1	
	Efectividad	Realiza el trabajo con efectividad y compromiso.	1	1	1	1	
		Su trabajo es realmente efectivo	1	1	1	1	
	Productividad	La productividad en su equipo de trabajo.	1	1	1	1	
Su equipo de trabajo es un desafío interesante para la realización personal.		1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Competitividad	La competitividad entre personal permite que el área sea más eficiente.	1	1	1	1	1
		Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias	1	1	1	1	1
	Liderazgo	Se promueve el liderazgo en el área de trabajo.	1	1	1	1	1
		Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.					
Calidad laboral	Responsabilidad	Cumplo con las responsabilidades de las tareas encomendadas.	1	1	1	1	1
		Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo	1	1	1	1	1
	Atención	Los acuerdos de los jefes permiten tener una mejor atención en mi trabajo.	1	1	1	1	1
		Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo	1	1	1	1	1
	Satisfacción	Estoy satisfecho con la labor que realizo de manera diaria.	1	1	1	1	1
		Estoy satisfecho con el respeto que el jefe me brinda.	1	1	1	1	1
Economía laboral	Distribución	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores	1	1	1	1	1
		La adecuada distribución económica de la entidad ha permitido nuevos proyectos.	1	1	1	1	1
	Recursos	Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	1
		Los recursos que uso diariamente me permiten trabajar mejor.	1	1	1	1	1
	Presupuesto	Mi trabajo es adecuadamente remunerado.	1	1	1	1	1
		El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gobierno digital y desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir bajo el juicio de experto a gobierno digital y desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto	Mg. César Amador Garay Ghilardi.
Documento de identidad	06408163
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente del Programa de Maestría en Gestión Pública Universidad Cesar Vallejo
Número telefónico	975 037 560
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Lapoint Montes Victorio Alfredo

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Flavio Gabriel De Paz Freitas y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Flavio Gabriel De Paz Freitas

D.N.I 74022938



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gobierno digital y desempeño laboral en una entidad pública de la municipalidad de Lima, 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/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).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Definición de la variable: el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	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
Gobierno digital externo	Tecnología	La tecnología de la institución desempeña una función adecuada	1	1	1	1	
		La prestación de servicios tecnológicos realizado a los ciudadanos es adecuada para el desempeño.	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Los trabajadores disponen de accesibilidad a las diversas plataformas de información mejorando su desempeño dentro de la institución	1	1	1	1	
		La información contenida en el portal institucional es clara, precisa que permite la comprensión del ciudadano.	1	1	1	1	
		El ciudadano conoce los canales institucionales de acceso a trámites e información para su atención.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	Los sistemas informáticos de la institución permiten la solución rápida de los problemas acrecentando el desempeño de los trabajadores.	1	1	1	1	
		Los servicios de mensajería externa de la institución solucionan los inconvenientes que tienen los contribuyentes.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gobierno digital interno	Organización	La organización empleada en la institución es idónea para el desempeño laboral.	1	1	1	1	
		Sus compañeros de trabajos realizan actividades laborales con eficacia dando prioridad a los cumplimientos de metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Infraestructura	La infraestructura es adecuada para el desempeño de tareas en los trabajadores	1	1	1	1	
		La implementación de distintos programas administrativos agiliza la gestión interna en el desempeño de actividades.	1	1	1	1	
	Modernización	La implementación de mejoras electrónicas se ajusta al proceso de modernización estatal	1	1	1	1	
		Los sistemas implementados por la institución están alineados a lo que señala la Ley de Transparencia.	1	1	1	1	
El equipamiento informático ha permitido mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.		1	1	1	1		
Gobierno digital de promoción	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta brindada por el portal institucional, además de las redes sociales son satisfactoria para los usuarios.	1	1	1	1	
		El tiempo que dura la emisión de un trámite documentario o gestión de los documentos es razonable.	1	1	1	1	
	Capacitación y difusión de información	La difusión de información facilita la expansión del conocimiento hacia los recursos y servicios que promoción la institución	1	1	1	1	
		Crees que es necesario continuar capacitándote para mejorar tu desempeño laboral.	1	1	1	1	
		Producto de las evaluaciones se proponen las mejoras constantes a los servicios informáticos para el buen desempeño	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: el manejo de las tecnologías de información y comunicación en las diferentes instituciones públicas del estado partiendo de los procesos externo, interno y promoción para mejorar los sistemas de intercambio e interacción con la ciudadanía y con las instituciones públicas y privadas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	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
Eficacia laboral	Logros de objetivos	Mi trabajo aporta al logro de los objetivos en la institución.	1	1	1	1	
		Existe el trabajo eficaz en mi área de trabajo.	1	1	1	1	
	Actitudes	Todo personal del área está comprometido con su trabajo.	1	1	1	1	
		Cuenta con la actitud para innovar ideas de trabajo.	1	1	1	1	
	Efectividad	Realiza el trabajo con efectividad y compromiso.	1	1	1	1	
		Su trabajo es realmente efectivo	1	1	1	1	
Productividad	Productividad	La productividad en su equipo de trabajo.	1	1	1	1	
		Su equipo de trabajo es un desafío interesante para la realización personal.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Competitividad	La competitividad entre personal permite que el área sea más eficiente.	1	1	1	1	
		Mis compañeros me orientan adecuadamente para el desarrollo de mis competencias	1	1	1	1	
	Liderazgo	Se promueve el liderazgo en el área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los jefes asignan tareas, primero con el ejemplo.					
Calidad laboral	Responsabilidad	Cumplo con las responsabilidades de las tareas encomendadas.	1	1	1	1	
		Existe responsabilidad y apoyo entre compañeros de trabajo	1	1	1	1	
	Atención	Los acuerdos de los jefes permiten tener una mejor atención en mi trabajo.	1	1	1	1	
		Mis superiores prestan atención suficiente en mi trabajo	1	1	1	1	
	Satisfacción	Estoy satisfecho con la labor que realizo de manera diaria.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecho con el respeto que el jefe me brinda.	1	1	1	1	
Economía laboral	Distribución	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores	1	1	1	1	
		La adecuada distribución económica de la entidad ha permitido nuevos proyectos.	1	1	1	1	
	Recursos	Tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
		Los recursos que uso diariamente me permiten trabajar mejor.	1	1	1	1	
	Presupuesto	Mi trabajo es adecuadamente remunerado.	1	1	1	1	
		El presupuesto asignado a mi área permite realizar nuestro trabajo.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gobierno digital y desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir bajo el juicio de experto a gobierno digital y desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto	Victorio Alfredo Lapoint Montes
Documento de identidad Nacional	N° 08566742
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente posgrado
Número telefónico	999 909665
Firma	
Fecha	23 de mayo del 2024

Anexo 04: Resultados de análisis de consistencia interna

**Estadísticas de fiabilidad
de gobierno digital**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	19

**Estadísticas de fiabilidad
de desempeño laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	24

Anexo 07: Análisis complementario

Tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{(148) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(148-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{148 \times 3.8416 \times 0.25}{147 \times 0.0025 + 0.9604} = 108$$

$$n = 108$$

Dónde:

N = Población (148)

n = Tamaño de la muestra (108)

Z = nivel de confianza al 95% equivale a 1.96

e = error muestral al 5% equivale a 0.05

p = 0.5

q = 0.5

La muestra total a encuestar será de 108 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria.

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

La presente investigación se realizó a través de formulario Google. A continuación, adjunto las pruebas.

GOBIERNO DIGITAL

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cómo se desempeña en el trabajo. Para cada uno de los enunciados, indique en qué medida la proposición corresponde a lo que usted se encuentra realizando en su ámbito laboral. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

fdepazfreitas@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿ La tecnología de la institución desempeña una función adecuada? *

Nunca

Casi nunca

DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cómo se desempeña en el trabajo. Para cada uno de los enunciados, indique en qué medida la proposición corresponde a lo que usted se encuentra realizando en su ámbito laboral. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

fdepazfreitas@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿ Mi trabajo aporta al logro de los objetivos en la institución.? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Anexo 9: Otras evidencias

Gráfico N° 1: Gobierno digital y desempeño laboral

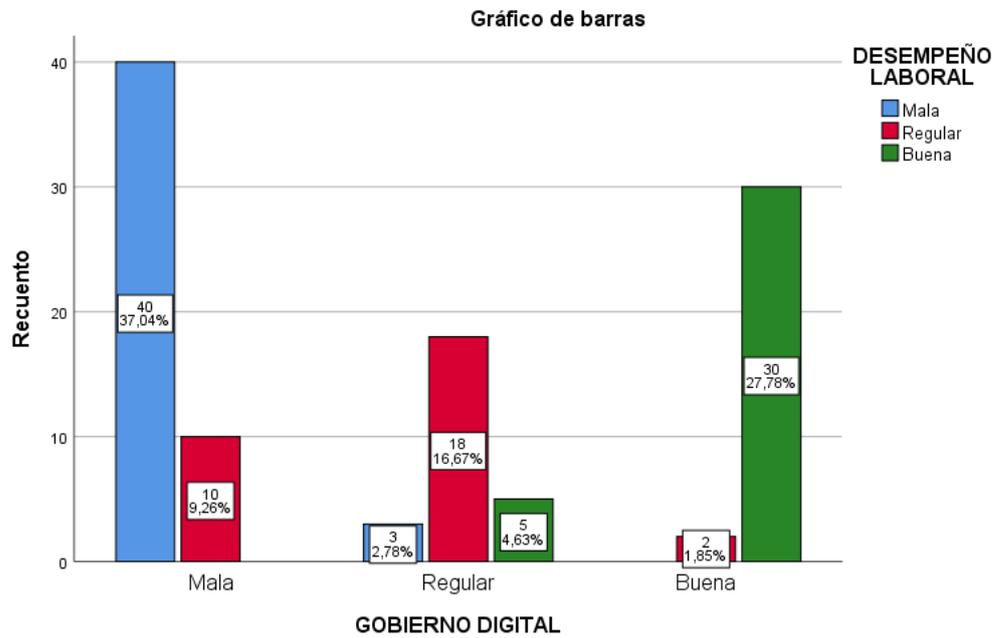


Gráfico N°2: Gobierno digital externo y desempeño laboral

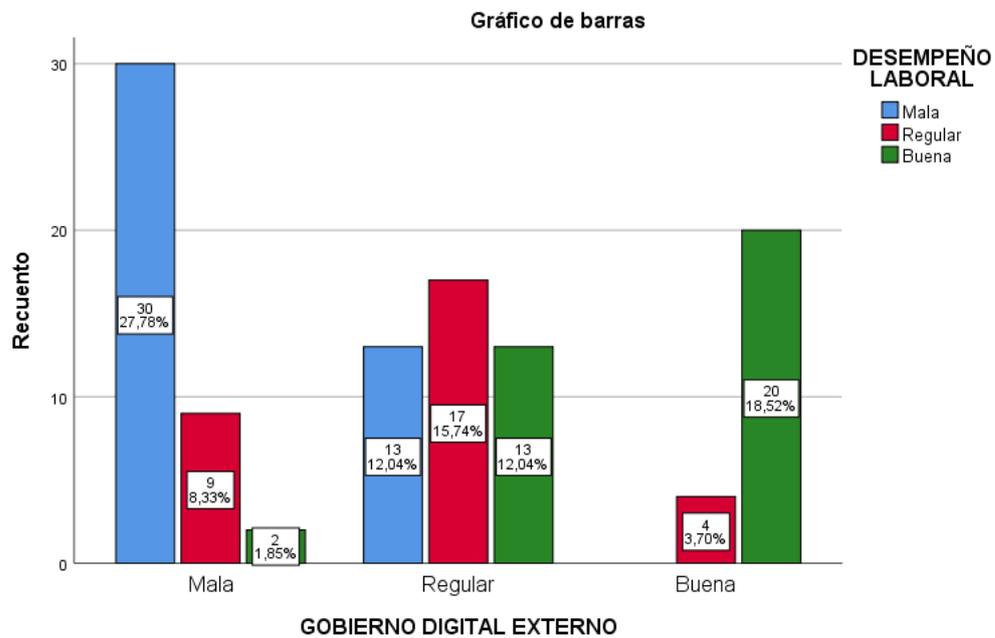


Gráfico N°3: Gobierno digital interno y desempeño laboral

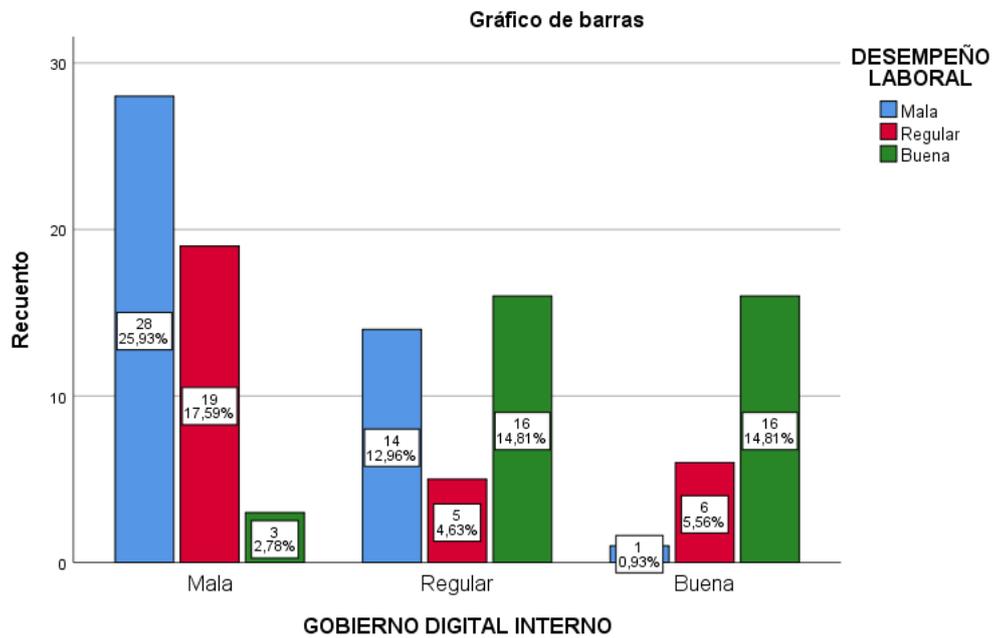


Gráfico N°4: Gobierno digital promoción y desempeño laboral

