



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno Electrónico y Rendimiento Laboral de los Trabajadores
en un Ministerio, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chavez Melo, Jorge Luis (ORCID: 0000-0003-0212-5547)

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, esposa y hermano por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme y guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi madre: Amelia, por ser la principal promotora de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos, y de manera especial, al Mg. Daniel Armando Cárdenas Canales tutor de mi investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como Asesor.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	lix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	27
3.1 Tipo y diseño de investigación	27
3.2 Variables y Operacionalización:	28
3.3 Población, muestra y muestreo	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5 Procedimientos.	33
3.6 Método de análisis de datos:	33
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	35
4.1 Análisis descriptivo	35
4.2 Análisis Inferencial	49
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	65
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de los trabajadores de oficina. Ministerio - 2021.	29
Tabla 2	Validación del Instrumento del cuestionario de “Gobierno Electrónico”	30
Tabla 3	Validación del Instrumento del cuestionario de “Rendimiento laboral”	30
Tabla 4	Prueba de Fiabilidad, Variable 1 “Gobierno Electrónico”	31
Tabla 5	Prueba de Fiabilidad, Variable 2 “Rendimiento Laboral”	31
Tabla 6	Frecuencias de la variable Gobierno Electrónico	33
Tabla 7	Frecuencias de la dimensión Información	34
Tabla 8	Frecuencias de la dimensión Interactividad	35
Tabla 9	Frecuencias de la dimensión Transacción	36
Tabla 10	Frecuencias de la dimensión Transformación	37
Tabla 11	Frecuencias de la Variable 2: Rendimiento Laboral	38
Tabla 12	Frecuencias de la Dimensión 1. Rendimiento en la tarea	39
Tabla 13	Frecuencias de la Dimensión 2. Rendimiento en el contexto	40
Tabla 14	Frecuencias de la Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes	41
Tabla 15	Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Rendimiento Laboral	42
Tabla 16	Tabla cruzada Dimensión 1. Información y Variable 2: Rendimiento Laboral	43

Tabla 17	Tabla cruzada Dimensión 2. Interactividad *Variable 2: Rendimiento Laboral	44
Tabla 18	Tabla cruzada de la Dimensión 3. Transacción y la Variable 2: Rendimiento Laboral	45
Tabla 19	Tabla cruzada de la Dimensión 4. Transformación y la Variable 2: Rendimiento Laboral	46
Tabla 20	Prueba de normalidad	47
Tabla 21	Nivel de coeficiente del Rho de Spearman	48
Tabla 22	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Rendimiento Laboral	49
Tabla 23	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Información y Rendimiento Laboral	50
Tabla 24	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Interactividad y Rendimiento Laboral	51
Tabla 25	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Transacción y Rendimiento Laboral	52
Tabla 26	Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Transformación y Rendimiento Laboral	53

Índice de Figuras

Figura 1	Niveles de Gobierno electrónico	33
Figura 2	Niveles de la dimensión Información	34
Figura 3	Niveles de la dimensión Interactividad	35
Figura 4	Niveles de la dimensión Transacción	36
Figura 5	Niveles de la dimensión Transformación	37
Figura 6	Niveles de la variable Rendimiento Laboral	38
Figura 7	Niveles de la dimensión Rendimiento en la tarea	39
Figura 8	Niveles de la dimensión Rendimiento en el contexto	40
Figura 9	Niveles de la dimensión Comportamientos contraproducentes	41
Figura 10	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Rendimiento Laboral.	42
Figura 11	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la información	43
Figura 12	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la interactividad	44
Figura 13	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la Transacción	45
Figura 14	Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la transformación	46

Resumen

Esta investigación tiene un diseño no experimental de correlación, corte transversal y enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es determinar la relación entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio en el año 2021, en el que contamos con una población de 100 trabajadores y se trabajó sobre una muestra de 30 trabajadores obtenida a través de una muestra no probabilística a criterio del investigador y relacionada con el tema de investigación; Para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario estructurado como un instrumento estructurado por 40 ítems relacionados con las 2 variables: gobierno electrónico y rendimiento laboral, un proceso de validación mediante juicio de expertos y un proceso de confiabilidad obtenido a través de una prueba piloto en cuyo alfa de Cronbach se calculó antes de aplicarlo a la muestra de estudio seleccionada para desarrollar la investigación. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021 (sig.= 0.000; rho= 0,671)

Palabras Clave: Gobierno electrónico, rendimiento laboral, productividad, perspectiva de servicio

Abstract

This research has a non-experimental design of correlation, cross-section and quantitative approach, the objective of which is to determine the relationship between electronic government and job performance of Ministry workers in the year 2021, in which we have a population of 80 workers and worked on a sample of 30 workers obtained through a non-probabilistic sample at the discretion of the researcher and related to the research topic; For the collection of information, the survey technique and the structured questionnaire were used as an instrument structured by 40 items related to the 2 variables: electronic management and job performance, a validation process through expert judgment and a reliability process obtained through of a pilot test in which Cronbach's alpha was calculated before applying it to the study sample selected to develop the research. It was concluded that there is a direct and significant relationship between electronic government and the job performance of workers in a Ministry, Lima, 2021 (sig. = 0.000; rho = 0.671)

Keywords: Electronic Government, job performance, productivity, service perspective

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se evidencia un aumento en la demanda de usar los medios tecnológicos en la labor público, los mismos que tienen la finalidad de aligerar los procedimientos y a su vez producir un resultado eficaz para el excelente rendimiento del trabajador. En ese sentido el presente estudio, se avoca en analizar el gobierno electrónico y el rendimiento laboral del trabajador, teniendo en cuenta la importancia de la implementación de este mecanismo electrónico en las entidades públicas que tiene por finalidad la mejora de los servicios públicos. Asimismo, en casi todos los organismos públicos, los medios electrónicos se han convertido en un modo infrutilizado de entrega de información, carente de ajuste al canje y recepción a nuevos recursos tecnológicos; Es en aquel tiempo cuando se necesita tener una mayor seguridad a la hora de ejecutar alguna forma de transferencia electrónica, ya que no se emplean los caudales forzosos para implementar estos elementos tecnológicos imprescindibles.

A nivel mundial, el problema se topa en el marco de un horizonte de aprobación del cambio, los empleados se muestran reticentes a la transformación y por tanto se resisten al uso de nuevas formas tecnológicas, pero este factor es un semblante que aligera los métodos de gobierno y los convierte en un elemento diferenciador, y sobre esto el rendimiento La evaluación se basa en la realización de la labor, por lo que los empleados miran la insuficiencia de lograr estos instrumentos. Piquer (2012) realiza un estudio en Chile y menciona que el progresivo crecimiento de la influencia de la tecnología como estrategia aún no ha sido empleada ni por el Estado ni por el gobierno.

Del mismo modo, Barragán y Guevara (2016) hallaron que en Ecuador desplegaron diversas tareas de obra pública basadas en las TICs. Todo para optimizar la prestación de servicios y así mejorar la relación servidor-usuario. Por ello, este estudio analiza el importante papel que juegan las TIC e Internet en la prestación de diversos servicios públicos por parte del gobierno central.

A nivel nacional, el estado peruano conforma 5 pilares estratégicos a través de la Ley No. 27658; estos son: planificación gubernamental, presupuesto por resultados, administración del saber, administración de procesos y servicio público orientado al rendimiento. En la cual suele distinguir 3 ejes colaterales, como: coyuntura intersectorial, gobierno franco y GE, que son el fin del examen y el

estudio.

Analizar las causas del estancamiento de las políticas públicas, las dificultades en la adopción y adopción de Internet, los desafíos que enfrenta la sociedad, para comprender el impacto que tendrá la mala práctica de gestión y desarrollo del ciberespacio, y que no se vuelva vulnerable si se practica. Si los recursos de información y tecnología estuvieran disponibles y administrados, ya no se necesitarían intermediarios para realizar la presentación de informes, lo que reduciría las oportunidades de corrupción. Por lo tanto, es conveniente implementar medidas para fortalecer las capacidades y el uso de las plataformas de gobierno electrónico dentro de los planes operativos institucionales, ya que los empleados conocen poco sobre las nuevas tecnologías y les resulta difícil adaptarse al cambio tecnológico, que con la formación constante en materia de tema.

Además, existen serias restricciones en la interacción entre organismos e instituciones públicas, ya que en la mayoría de los casos no existen mecanismos estandarizados para su integración. Por ello, desde un punto de vista técnico, se refleja que el desarrollo de los sistemas de información y la plataforma hardware y software de las dependencias es muy heterogéneo, lo que no permite un intercambio de datos actualizados y consistentes en tiempo real, lo que realiza la prestación de servicios administrativos para ciudadanos, empresas, etc. e incluso entre instituciones públicas.

Ante este escenario, el Estado debe impulsar la mejora de las formas de suministro a través de conceptos de gobierno electrónico para cambiar el escenario descrito mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación con el fin de lograr importantes beneficios que se reflejen en ahorros de tiempo y costos. tanto para el sector público como para el ciudadano.

Estando ante esta problemática se propuso la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?. Como problemas específicos PE1: ¿Qué relación existe entre la dimensión Interacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?; PE2: ¿Qué relación existe entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021; PE3: ¿Qué relación existe entre la dimensión transformación y el rendimiento laboral de los

trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?; PE4:¿Qué relación existe entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?.

La presente investigación es provechosa desde el punto de vista social, tanto para sector público (Ministerio) así como para todos los ciudadanos, ya que las debilidades se pueden mejorar a la par con los resultados encontrados, brindar una atención de alta calidad, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios que opten por adquirir los servicios. También se justifica de una manera práctica, ya que sugiere alternativas de mejora que agilizarán los trámites administrativos en el Ministerio y, además, los resultados permiten tomar acciones correctivas para las deficiencias identificadas. La sugerencia de instrumentos para la obtención de datos sobre las variables de estudio (gobierno electrónico y rendimiento laboral), que sirvan de referencia en estudios similares, nuevamente se justifica metodológicamente. Finalmente, existe un fundamento teórico que puede ser utilizado como fuente bibliográfica en el futuro y que servirá de telón de fondo para temas de gestión electrónica y rendimiento laboral para dar a conocer los procesos en cada parte del país tanto pública como en público mejorar privados Instituciones.

El objetivo general es Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Los objetivos específicos son: OE1: Determinar la relación entre la dimensión Interacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021; OE2: Determinar la relación entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021; OE3: Determinar la relación entre la dimensión transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021; OE4: Determinar la relación entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

La hipótesis general es: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Las Hipótesis específicas son: HE1: Existe una relación directa entre la dimensión Interacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021; HE2: Existe una relación directa entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021; HE3: Existe una relación directa entre la dimensión transformación y el

rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021; HE4: Existe una relación directa entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Aportes de investigaciones internacionales. Según Lizardo 2018, en su tesis cuyo título Gobierno Electrónico y la percepción de la corrupción en América Latina, es un estudio comparativo que tiene como objetivo fijar el grado de correlación entre ambas variables desde la perspicacia de la ciudadanía, es un estudio no experimental investigación a partir de un enfoque cuantitativo con propósito explicativo, la información fue recolectada de los dieciocho países latinoamericanos, Los resultados muestran que el gobierno indica que existe una variación de 38,8% en la percepción de corrupción en los países de América Latina, y el coeficiente de correlación entre las dos variables es de 0,623. Las variables intermedias como institucionalidad, madurez democrática y confianza política también se relacionan a la percepción de corrupción en 0.831; 0.846 y 0.424. Según los resultados, la mayor influencia en la percepción de corrupción es el sistema democrático y la madurez.

Caiza (2020) en su tesis sobre rendimiento laboral en una empresa de Ecuador, tuvo como objetivo fijar el nivel de rendimiento laboral para lo cual realizó un estudio descriptivo, la muestra estuvo conformada por 18 colaboradores, los resultados indican que el 22,22% indica el nivel casi nunca de rendimiento laboral, el 44,4% indica algunas veces, el 11.1% indica casi siempre y el 22,22% indica el nivel siempre, de estos resultados se puede concluir que el nivel que presenta el rendimiento laboral es de nivel medio.

Twizeyimana y Andersson (2019) en su artículo sobre Gobierno Electrónico, en un estado del Norteamérica, Tuvo como objetivo determinar el nivel del gobierno electrónico y el estado actual y qué valor se supone que rinde el gobierno electrónico. Para lo cual realizó un estudio mixto, la muestra fue de 161 servidores públicos de distintas municipalidades, los resultados descriptos indican que el 43% de los encuestados expresa que el Gobierno electrónico es de nivel medio , asimismo al estado actual de la investigación sobre el valor público, este estudio

encontró una falta de investigación sobre el valor público del gobierno electrónico, especialmente, en el contexto de los países en desarrollo, y lo que es más importante, una ausencia total de este tipo de investigación en el menos Países desarrollados (PMA). También hay una falta de estudios comparativos a nivel nacional, regional y de proyectos; y falta de investigación sobre la perspectiva generativa.

Gerpott y Ahmadi (2018). En su artículo sobre Niveles de uso de servicios de gobierno electrónico entre ciudadanos alemanes: un análisis empírico de predictores domésticos y personales objetivos, fue un estudio descriptivo, la muestra fue de 17.012 personas que residen en Alemania. Los hallazgos implican que las instituciones públicas pueden tener dificultades para aumentar rápidamente la aceptación del gobierno electrónico distribuyendo solo información "tecnocrática" que explique varias opciones de servicio. Las autoridades públicas deberían considerar complementar los programas de información "pura" con medidas que aseguren que el software de las plataformas de servicios de gobierno electrónico esté diseñado de manera que garantice un nivel muy alto de "usabilidad". Además, deben analizar si los beneficios de proporcionar servicios de gobierno electrónico en idiomas extranjeros específicos superan los costos de dicha extensión de servicio. Si este es el caso, debería introducirse un elemento de menú de software fácil de usar que permita a los ciudadanos cambiar a otro idioma extranjero común. Se concluyó que el nivel de gobierno electrónico es solo de nivel promedio.

Diamantidis y Chatzoglou, (2019) en su artículo sobre rendimiento laboral en Grecia, fue un estudio descriptivo, Los resultados indican que el entorno laboral y el apoyo a la gestión tienen los impactos más fuertes (directos e indirectos) en el desempeño laboral, mientras que la adaptabilidad y la motivación intrínseca afectan directamente el desempeño laboral. Limitaciones / implicaciones de la investigación Una posible limitación de esta investigación es que no se centra únicamente en un sector empresarial (es decir, la muestra es heterogénea). Originalidad / valor En este estudio, los factores relacionados con la empresa / el medio ambiente, los factores relacionados con el trabajo, los factores relacionados con los empleados y la EP se incorporan en un solo modelo utilizando datos de pequeñas y medianas empresas. Concluyendo que el nivel de rendimiento laboral es de nivel intermedio.

Sobre los antecedentes nacionales, se tomó a Calle (2021) en su investigación, tuvo como objetivo determinar el impacto del gobierno digital en el desempeño del Hospital de Alta Complejidad de EsSalud-Trujillo 2020. El estudio utiliza métodos de diseño causales cuantitativos, no experimentales, transversales y relacionados, con una muestra probabilística de 700 y 245 empleados. Las herramientas utilizadas son dos encuestas, una para cada variable de la escala Likert. Lo que se destaca de los resultados es que el 95,5% de los encuestados cree que el nivel de implementación de la gobernanza digital hospitalaria es medio o alto, el 75,9% de los empleados cree que el nivel de desempeño laboral del hospital es alto y el 2% de los empleados cree que el el rendimiento laboral es deficiente. Rendimiento. El 7.3% de las personas cree que el nivel de gobierno digital afectará el desempeño del gobierno digital, el 26.9% de las personas cree que el nivel promedio de gobierno digital afectará el desempeño laboral, y la conclusión es que solo el 2% de las personas cree que la baja digital El liderazgo afectará el desempeño laboral La conclusión a la que se llega es que el gobierno digital tiene un impacto en el desempeño hospitalario, lo que puede ser confirmado por la correlación de bajo nivel que demuestra el coeficiente tau $\tau b = .389$.

Cárdenas y Bardales, 2020, en su afán por obtener el título de docente cuyo título: Rendimiento laboral en la gestión municipal, Ciudad de México, tiene como objetivo general identificar las características del rendimiento laboral para mejorar la gestión de dicho municipio, es una investigación básica de nivel descriptivo, que aplicó revisión sistemática para obtener información de los diez artículos científicos enfocados en el rendimiento laboral, dando como resultado los 50 artículos científicos orientados a desarrollar las habilidades y habilidades de los trabajadores municipales, 30% se consideran enfocados al uso de TIC y el 20% indica el uso de coeficientes y metodologías aplicadas al mapeo de objetivos institucionales. Los estudios 70 están relacionados con el rendimiento laboral que incide en la vida sustentable de la sociedad, generando compromisos que van más allá del cambio y la identidad de la institución.

Valdera (2021), en su afán por obtener el título de docente titulado Motivación y rendimiento laboral del personal del Municipio del distrito de Peca, Amazonas, tiene como objetivo determinar la relación entre ambas variables, es una investigación de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, diseño no

experimental, las técnicas utilizadas fueron los cuestionarios diseñados para cada variable, donde se aplicó la fórmula de Combrach en la muestra piloto con 0.83 para el cuestionario motivacional y 0.744 para el rendimiento laboral, teniendo como conclusión los 31 empleados de este municipio ha permitido identificar que el 32% tiene un nivel alto y el 36% un nivel medio y el 32% un nivel bajo en la variable motivación, mientras que el 35,5% un nivel alto, el 35,5 un nivel medio y el 29% un nivel bajo en se afirmó la variable rendimiento laboral, de esta forma la prueba de hipótesis en la relación de ambas variables de estudio. ato que existe una relación positiva con 0.871 según la fórmula de Spearman.

Infante (2019) en su investigación su objetivo general es determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima. Para tal fin se desarrolló un estudio descriptivo, se consideró a 48 individuos como muestra, aplicándoles cuestionarios como herramienta de recoger datos, los resultados indican que el 33,90% presenta un nivel bajo, el 54.02% expresó un nivel medio y el 12.98% presentaron un nivel alto. Las conclusiones indican que el valor del $\rho=0,882$ por lo que existe una relación alta y positiva GE y Gestión del MP.

Salas y Huaranga (2019) en su tesis sobre rendimiento laboral indico como objetivo establecer el nivel del rendimiento laboral, fue un estudio descriptivo correlacional, se consideró a 60 colaboradores como muestra, la técnica utilizada para el recojo de datos se utilizó la encuesta y como herramienta fue el cuestionario. Los resultados indican que el 38.88% indican un nivel bajo de rendimiento laboral, el 55.67% indica medio y el 5.45% demuestra nivel alto, de estos resultados se concluyó que el nivel de rendimiento laboral es el nivel medio.

Sobre las teorías de Gobierno electrónico, se menciona que el Gobierno Electrónico se refiere a los métodos y organizaciones creados para el suministro electrónico de servicios públicos. La función del GE pende de varias ventajas o consecuencias, como el encargo de los administradores públicos, la atareada política, los funcionarios y las funciones constituyentes y legales; el gobierno debe estar abierto al modelo bastante complejo de prestación de servicios, en el que el sistema de gobierno Todos los niveles y bordes interactúan entre sí. (Páez et al., 2003).

Cada vez más organizaciones están decididas a utilizar la TIC de manera extensiva para optimar la comunicación con audiencias internas y externas, así como para automatizar procesos para ahorrar espacio, tiempo y energía. Las organizaciones gubernamentales en América Latina -u oficinas gubernamentales- comenzaron a dar el primer paso, para lo cual comenzaron a brindar algunos servicios en línea en un intento por mejorar su efectividad y eficiencia (Carreño et al., 2018).

El gobierno electrónico se refiere a cómo los gobiernos de todos los niveles y departamentos utilizan Internet y las tecnologías asociadas para llevar a cabo funciones tanto internamente como con grupos externos, incluidas empresas y ciudadanos. ¿Presenta sus impuestos en línea en lugar de enviarlos por correo? Está utilizando el gobierno electrónico. Cuando el gobierno envía su reembolso de impuestos directamente a su banco a través de depósito directo, eso también es gobierno electrónico (Vargas, 2017).

El gobierno electrónico o la gobernanza electrónica es adoptada por países de todo el mundo. En una economía exigente y de rápido crecimiento como la India, la gobernanza electrónica se ha vuelto esencial. El rápido crecimiento de la digitalización ha llevado a muchos gobiernos de todo el mundo a introducir e incorporar tecnología en los procesos gubernamentales. La gobernanza electrónica o la gobernanza electrónica se puede definir como la utilización de las TICs por parte del gobierno para proporcionar y facilitar servicios gubernamentales, el intercambio de información, las transacciones de comunicación y la integración de varios sistemas y servicios independientes. (Yáñez, 2019).

En otras palabras, es el uso de la tecnología para realizar actividades gubernamentales y lograr los objetivos de gobernanza. Los ejemplos de gobernanza electrónica incluyen la iniciativa Digital India, el portal nacional de la India, el portal del primer ministro de la India, Aadhaar, la presentación y pago de impuestos en línea, los sistemas digitales de gestión de la tierra, la prueba de ingreso común, etc. (Binimelis, 2017).

Dentro de los beneficios de gobierno electrónico, se cuenta con: La gobernanza electrónica elimina las limitaciones de tiempo y espacio, facilita la comunicación entre la administración y la ciudadanía, brinda acceso a información

más igualitaria, mejora los procesos internos de los gobiernos, aumenta la transparencia de estos, reduce la corrupción, facilita los procesos democráticos y, por último, fortalece la credibilidad de instituciones. (Narrea, 2017).

Dentro de los Tipos de interacciones en la gobernanza electrónica, La gobernanza electrónica puede tener lugar en cuatro tipos principales de interacciones, además de los procesos y las interacciones en el back-office, dentro del marco del gobierno: Gobierno a gobierno (G2G), La información se intercambia dentro del gobierno, es decir, entre el gobierno central, el gobierno estatal y los gobiernos locales o entre diferentes ramas del mismo gobierno. Gobierno a ciudadano (G2C), Los ciudadanos tienen una plataforma a través de la cual pueden interactuar con el gobierno y acceder a la variedad de servicios públicos que ofrece el gobierno; Gobierno a empresas (G2B), Las empresas pueden interactuar sin problemas con el gobierno con respecto a los servicios que el gobierno ofrece a las empresas; Gobierno a empleados (G2E). La interacción entre el gobierno y sus empleados ocurre de manera eficiente y rápida. (García y Soler, 2020).

Dentro de los Objetivos de la gobernanza electrónica se pueden enumerar a continuación: Apoyar y simplificar la gobernanza para el gobierno, los ciudadanos y las empresas; Hacer que la administración del gobierno sea más transparente y responsable al mismo tiempo que aborda las necesidades y expectativas de la sociedad a través de servicios públicos eficientes y una interacción efectiva entre las personas, las empresas y el gobierno; Reducir la corrupción en el gobierno; Asegurar una rápida administración de los servicios y la información; Para reducir las dificultades para los negocios, proporcione información inmediata y habilite la comunicación digital a través del comercio electrónico. (Carreño et al., 2018).

Si bien la gobernanza electrónica ofrece las ventajas de conveniencia, eficiencia y transparencia, también tiene problemas asociados. Son los siguientes: Falta de conocimientos de informática: India es todavía un país en desarrollo y una gran mayoría de los ciudadanos carece de conocimientos de informática, lo que dificulta la eficacia de la gobernanza electrónica; La falta de acceso a Internet o incluso a las computadoras en algunas partes del país es una desventaja para la gobernanza electrónica; La gobernanza electrónica da como resultado una pérdida

de interacción humana. A medida que el sistema se vuelve más mecanizado, se produce una menor interacción entre las personas; Da lugar al riesgo de robo y fuga de datos personales; La gobernanza electrónica conduce a una administración laxa. El proveedor de servicios puede proporcionar fácilmente excusas para no proporcionar el servicio por motivos técnicos, como "el servidor no funciona" o "Internet no funciona", etc. (Castro y Rodríguez, 2020).

Asimismo, es importa mencionar algunos ejemplos de gobierno electrónico o gobiernos digitales. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha establecido el Índice de Gobierno Digital (DGI), una clasificación que determina los parámetros que debe seguir un país para lograr una gobernanza electrónica plena. Digital por defecto: hace uso de la tecnología para rediseñar los procesos públicos y hacerlos más accesibles y sencillos. Basado en datos: considera la información como un activo estratégico para mejorar la toma de decisiones. Como plataforma: despliega una amplia gama de herramientas para satisfacer las necesidades de los usuarios a la hora de prestar servicios públicos. Abierto: los ciudadanos tienen un papel clave en su relación con las autoridades y tienen acceso a la información sobre el gobierno. Proactivo: se anticipa a las necesidades de los ciudadanos o es capaz de darles una respuesta rápida (Binimelis, 2017).

Otro ejemplo el Gobierno electrónico de Estonia. Según estos parámetros, Estonia es uno de los países más avanzados en términos de gobernanza electrónica. Esta situación no fue deliberada, sino que nació por necesidad después de que el país se independizó de la Unión Soviética en 1991. En ese momento, además de deshacerse de la anticuada burocracia rusa, los políticos estonios se dieron cuenta de que era más eficiente y rentable. para acelerar la administración y dotarla de tecnología (Sangki, 2018). El resultado de este proceso es e-Estonia, un ecosistema que ha permitido al consejo de ministros acabar con el uso del papel, se aprueban leyes con firma digital, se conectan los servicios públicos para optimizar recursos y trámites administrativos, como renovar un pasaporte, se puede llevar a cabo mientras se realizan actividades cotidianas como esperar el autobús. (Bavoleo, 2020).

Otro ejemplo es la Gobernanza digital del Reino Unido: la unidad de gobierno electrónico, en 2010, el Reino Unido lanzó Digital by Default para digitalizar su

relación con los ciudadanos. Un año después se lanzó el portal Gov.Uk, que dirige todas las actividades gubernamentales hacia una única plataforma digital. Los principios rectores de esta estrategia son que los ciudadanos no tienen que brindar la misma información a distintas entidades gubernamentales más de una vez, que todos los funcionarios gubernamentales que trabajan en el sector público deben haber utilizado los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y, finalmente, que aunque todos Los servicios están diseñados para ser digitales por defecto, esto no significa que no haya un número de información o un mostrador de atención al cliente para evitar brechas digitales (Ydrogo, 2019).

Gobierno electrónico de China, Desde que fue elegido presidente de la República Popular China en 2012, Xi Jinping abordó la modernización del gobierno chino, adoptando la tecnología y la inteligencia artificial. Uno de los resultados de este proceso fue el sistema de recolección de big data, que también ha ayudado a monitorear la población (Silva, 2020).

De hecho, uno de los resultados de la gobernanza electrónica china es el sistema de crédito social, un sistema de registro digital personal que otorga puntos a los ciudadanos en función de la moralidad y la honestidad, lo que determina cómo los ciudadanos pueden vincularse con la administración. Quienes, según el sistema, no sean de confianza, no podrán interactuar ni realizar determinados trámites con las instituciones. Una forma de e-gobierno diseñada originalmente en China, pero con principios generales que, según algunos expertos, ya están establecidos en Occidente pero no por el gobierno (Zambrano et al., 2019).

Por su parte, El Gobierno electrónico en Suiza, La tendencia hacia la movilidad y la digitalización no conoce descanso, ni siquiera frente a la administración. Por tanto, la información debe ser accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar y los ciudadanos deben poder participar activamente en el proceso democrático directo mediante herramientas como el eVoting dondequiera que se encuentren (Przeybilovicz et al., 2018). Con la implementación de la estrategia de administración electrónica en Suiza, la Confederación, los cantones y las comunas están promoviendo conjuntamente una administración orientada a los servicios. Paralelamente, la Administración Electrónica ofrece el apoyo necesario para hacer frente al constante crecimiento de las tareas administrativas. Es importante que los empleados sepan cómo utilizar la digitalización para que los

procesos sean más ágiles y eficientes Asimismo se mencionó que «La organización de administración electrónica Suiza está en constante evolución. En nuestro país, a partir de 2022 se convertirá en la "administración digital suiza", una estructura más desarrollada para abordar mejor los desafíos relacionados con la digitalización en la administración. La organización también se adaptará a nivel federal: el nuevo sector de TDT de la Cancillería Federal asumirá y coordinará la transformación digital dentro de la Administración Federal. Por mi parte, seguiré trabajando duro para responder a este cambio constante con nuevas soluciones y mejorar los servicios digitales que ofrece el estado (Ali et al., 2018).

Una forma popular de conceptualizar el gobierno electrónico es distinguir entre tres esferas de interacciones mediadas tecnológicamente. Las interacciones de gobierno a gobierno se refieren al uso de tecnologías para mejorar la eficiencia interna de las burocracias públicas, mediante, por ejemplo, la automatización de tareas rutinarias y el rápido intercambio de información entre departamentos y agencias (Abu et al., 2019). Las interacciones de gobierno a empresa generalmente implican el uso de Internet para reducir los costos para el gobierno de comprar y vender bienes y servicios de las empresas. Las interacciones de gobierno a ciudadano implican el uso de Internet para proporcionar servicios públicos y transacciones en línea y para mejorar el diseño y la prestación de servicios mediante la incorporación de mecanismos rápidos de retroalimentación electrónica, como sondeos instantáneos, encuestas web y correo electrónico. (Sabani et al., 2020).

Más allá de este enfoque simple, definir el gobierno electrónico es más difícil; está en constante evolución y ha surgido una enorme "literatura gris" de libros blancos, documentos de consulta, informes de consultoría, folletos corporativos y tablas de clasificación. También hay diferentes interpretaciones nacionales del término, aunque sin duda cruza fronteras con notable facilidad, por lo que podría decirse que es una de las ideas de reforma del sector público de más rápida difusión en la historia (Cho, 2017).

Dentro de la historia del gobierno electrónico se puede mencionar que, el proceso de la información y la comunicación de tecnología en el gobierno se amplió por primera vez durante la década de 1950 y 1960, el auge de las ideas de la administración científica. Sin embargo, el gobierno electrónico, como se lo entiende

más comúnmente hoy en día, surgió como una agenda para la reforma general de los sectores públicos de los sistemas políticos democráticos liberales a principios de la década de 1990. La administración del presidente estadounidense Bill Clinton abrió el camino con la Revisión Nacional del Desempeño de la burocracia federal de 1993. La explosión del uso de Internet a mediados de la década de 1990 impulsó la idea, y países como Reino Unido, Canadá, Australia y Nueva Zelanda, pronto siguió con sus propias versiones. En el Reino Unido, el Partido Laborista, elegido en 1997, colocó la prestación de servicios electrónicos en el centro de su programa de Modernización del Gobierno (Kassen, 2021).

Al igual que otros programas de reforma organizativa, las afirmaciones sobre el gobierno electrónico difieren sustancialmente. Sin embargo, pueden dividirse en dos escuelas de pensamiento principales.

Desde una perspectiva de gran alcance, el objetivo principal es utilizar tecnologías de redes digitales para abrir el estado a la participación ciudadana. La ubicuidad de las redes de computadoras ofrece el potencial para aumentar la participación política y remodelar el estado en una forma de red interactiva abierta, como una alternativa tanto a las organizaciones tradicionales, jerárquicas y burocráticas como a las formas más recientes, similares al mercado, de prestación de servicios basadas en la contratación externa. actividades del sector público (normalmente denominadas nueva gestión pública) (Glybovets y Mohammad, 2017)

Los defensores de esta perspectiva argumentan que el uso generalizado de Internet significa que la aplicación tradicional de las tecnologías de la información y la comunicación en las burocracias públicas, basado en sistemas informáticos mainframe orientados hacia el interior que se originaron en la década de 1960, ahora debería ser reemplazado por redes orientadas hacia el exterior en las que la división entre el procesamiento interno de información de una organización y sus usuarios externos se vuelve efectivamente redundante . El gobierno se convierte en una organización de aprendizaje, capaz de responder a las necesidades de los ciudadanos, quienes a su vez pueden influir en las burocracias públicas mediante mecanismos de retroalimentación rápida y agregada como el correo electrónico, foros de discusión en línea y sitios web interactivos (Brimkulov y Baryktabasov, 2018).

Una segunda escuela de pensamiento menos radical sugiere que el gobierno electrónico no requiere necesariamente una mayor participación pública en la configuración de cómo se prestan los servicios, sino que beneficia indirectamente a los ciudadanos a través de las ganancias de eficiencia y los ahorros de costos producidos por la reducción de la fricción organizacional interna, principalmente a través de la Automatización de tareas rutinarias. Las redes también están en el centro de esta perspectiva, pero se preocupa esencialmente por el potencial de Internet y las intranets (redes de computadoras internas de la organización) para unirse y coordinar las actividades entre los departamentos y servicios gubernamentales que se considera su característica más atractiva. Desde este punto de vista, los ciudadanos son percibidos principalmente como consumidores de servicios públicos, como información sobre atención médica, pagos de beneficios, solicitudes de pasaportes, declaraciones de impuestos, etc. Este ha sido el modelo dominante en aquellos países que han tomado la iniciativa en la introducción de reformas de gobierno electrónico (Endong, 2020).

El gobierno electrónico no está exento de críticos. Algunos sugieren que los cambios se limitan a una agenda de gestión de prestación de servicios más coherente con la nueva gestión pública y que las oportunidades que ofrece Internet para dinamizar la democracia y la ciudadanía podrían perderse. Otras críticas son que el conservadurismo de las élites administrativas existentes arruinará cualquier perspectiva de cambio decisivo, que se estén descuidando los problemas de acceso desigual (tanto dentro como entre los estados) a los servicios en línea, que los grandes intereses corporativos en tecnología de la información están ejerciendo una influencia indebida en la forma del gobierno electrónico, que los contactos tradicionales cara a cara con los servidores públicos, especialmente los asociados con los sistemas de bienestar, no pueden ser reemplazados satisfactoriamente por la comunicación por Internet, que los ahorros de costos prometidos por las reformas han sido difíciles de demostrar, y que la desintermediación (elusión) de los órganos representativos tradicionales (parlamentos, ayuntamientos) pueden producirse, en detrimento de la democracia (Sundberg, 2018).

Las primeras respuestas gubernamentales a Internet a menudo iban poco más allá de colocar información en la Web en una versión electrónica simple de los medios tradicionales de difusión en papel. La llegada del gobierno electrónico, que

marcó la aceptación de la conectividad a Internet como una herramienta que podría usarse para mejorar la eficiencia, reducir costos y cambiar la forma en que los gobiernos han interactuado tradicionalmente con los ciudadanos, constituye un cambio importante en la administración pública (Williams et al., 2018).

También cabe expresar sobre La tendencia de desarrollo del gobierno electrónico; Con la innovación continua de la tecnología de la información, la informatización del gobierno de los países ha experimentado una serie de evoluciones y ha establecido gradualmente un sistema nacional de gobierno electrónico sistemático, que ha promovido aún más la modernización del sistema de gobernanza nacional y las capacidades de gobernanza, y el gobierno digital. Se ha alcanzado un nuevo nivel. Con la aplicación innovadora de tecnologías de vanguardia como inteligencia artificial, 5G, big data, cloud computing, edge computing, blockchain, tecnología virtual VR y tecnología biométrica, el Ministerio de Gobierno Electrónico de mi país avanza hacia un "gobierno nube + escenario 5G + " Integración, el desarrollo del gobierno digital inteligente. (Sabani et al., 2019)

Los objetivos de diseño de alto nivel del gobierno frontal son claros. Adherirse al nuevo concepto de desarrollo de la informatización, crear un nuevo patrón de desarrollo para la informatización, centrarse en las "dificultades" de las empresas y las masas, los "puntos de bloqueo" de los servicios gubernamentales y los "puntos débiles" de los servicios públicos, y sucesivamente introducir servicios de aprobación para facilitar la civilización y "Internet + asuntos gubernamentales" Una serie de documentos de política como "Servicio" y optimización del entorno empresarial. (Sabani et al., 2019).

En el 2020, la Oficina General del Consejo de Estado emitió las "Dictámenes Orientadores sobre la Aceleración de la Promoción de la" Administración Transprovincial "de los Servicios Gubernamentales" de China. Los dictámenes se centraron en el manejo de asuntos clave de interés general para las entidades y el pueblo, y abrió barreras entre regiones. La plataforma de servicios gubernamentales integrados a nivel nacional se estableció inicialmente y ha desempeñado un papel, y la conveniencia del servicio gubernamental y el sentido de ganancia de las masas se han mejorado significativamente. Adherirse al concepto de desarrollo centrado en las personas y tener como objetivo construir un gobierno orientado a los servicios que satisfaga a la gente, profundizar la reforma

de "delegación de la gestión y el servicio", optimizar los servicios gubernamentales, mejorar la supervisión durante y después del evento y acelerar la promoción. de los servicios gubernamentales del suministro de los departamentos gubernamentales a las empresas En respuesta a los cambios en la orientación de la demanda de las masas, nos esforzaremos por abrir cadenas comerciales y bloqueos de intercambio de datos, y promover más "operaciones remotas" y "operaciones interprovinciales" de los servicios gubernamentales (Endong, 2021).

La plataforma intermedia de servicios gubernamentales en línea realiza la integración nacional. La plataforma de servicios gubernamentales es el centro general de la plataforma nacional integrada de servicios gubernamentales en línea. Las plataformas de servicios gubernamentales de varias regiones y departamentos pertinentes del Consejo de Estado son las plataformas de servicios específicos de las plataformas nacionales de servicios gubernamentales integrados en línea. Mediante la integración de varias plataformas de servicios de servicios en la región, el establecimiento de una plataforma de servicios gubernamentales interconectados y coordinados en todos los niveles de la región puede manejar el negocio de servicios del gobierno local y lograr la cobertura completa de los servicios gubernamentales en línea en provincias, ciudades y condados. , pueblos y aldeas. El estado alienta a todas las regiones y departamentos a desarrollar innovaciones de servicio personalizadas y distintivas basándose en la plataforma nacional integrada de servicios gubernamentales en línea (Kassen, 2021).

El procesamiento de transacciones en línea del usuario final es rápido y eficiente. La industria de Internet de mi país ha demostrado una gran vitalidad y resiliencia para el desarrollo. No solo ha desempeñado un papel clave en la prevención y el control precisos y efectivos de la epidemia, sino que también ha logrado avances significativos en la infraestructura digital, la economía digital, los beneficios digitales y la gobernanza digital, y se ha convertido en la respuesta del país a diversos temas, desafío que es una fuerza importante para el desarrollo de la economía digital. Los "servicios de Internet + gobierno" en varias regiones están dirigidos principalmente a las empresas terminales y las masas que tienen como objetivo "solo una Internet, una sola puerta, como máximo una vez y una vez hecha", centrándose en el registro de bienes raíces, el acceso al mercado y

empresas La inversión, los proyectos de construcción, los impuestos, la seguridad pública, los asuntos relacionados con los medios de vida de las personas y otros asuntos de alta frecuencia en áreas clave que son manejadas por las empresas y el público con una gran cantidad de atención, promueven enérgicamente la integración de los servicios administrativos en línea y fuera de línea (Sangki, 2018).

Los gobiernos de todos los niveles otorgan gran importancia a la seguridad de la información del gobierno electrónico. Sin seguridad de la red, no habría seguridad nacional. En el proceso de promover la construcción y aplicación de los asuntos del gobierno electrónico, los departamentos gubernamentales de todos los niveles deben establecer una línea de base, poner al gobierno, la empresa y la seguridad de la información personal en la arriba de la lista, sin ningún descuido o negligencia. Si bien el gobierno electrónico se desarrolla en profundidad, es necesario construir un sistema de seguridad de la información de red que incluya hardware y software, a fin de garantizar la seguridad de los datos nacionales y al mismo tiempo brindar seguridad de la información para el público final, lograr un intercambio ordenado de información y otorgar gran importancia a la seguridad de la información personal. Con la mejora continua de la tecnología de la información, es necesario optimizar continuamente la autenticación de usuario unificada, el cifrado de transmisión de datos, el control de acceso y otros métodos de seguridad a nivel de aplicación para garantizar que la información confidencial esté siempre segura y no se filtre. En la actualidad, los gobiernos de todos los niveles están prestando cada vez más atención a la seguridad de la información de los asuntos gubernamentales y han promulgado sucesivamente leyes y reglamentos pertinentes (Abu et al., 2019).

El gobierno digital ha ampliado la extensión del gobierno electrónico Además de la gestión del gobierno externo y los servicios públicos, el gobierno digital también incluye su propia administración, gestión y operación dentro del gobierno, realizando la integración del gobierno interno y externo. La tendencia de desarrollo del gobierno electrónico de mi país es del gobierno electrónico informatizado al gobierno digital inteligente, que se manifiesta principalmente en los siguientes aspectos (Sundberg, 2018).

Los servicios gubernamentales se promoverán de las oficinas especiales locales a los servicios interprovinciales. El desarrollo del gobierno electrónico debe

tener un pensamiento integrado. Los gobiernos en los diferentes niveles provinciales se esfuerzan por promover la integración tecnológica, la integración comercial y la integración de datos de los asuntos gubernamentales de manera ordenada para lograr niveles transversales, transregionales, entre sistemas, Gestión colaborativa entre departamentos y entre empresas. Gradualmente nos daremos cuenta de la "operación entre provincias" y resolveremos los problemas de tareas difíciles, lentas y complicadas en diferentes regiones que han sido expresadas con fuerza por las empresas y las masas (Glybovets y Mohammad, 2017)

La gestión gubernamental se ha transformado de servicios de gestión unidireccionales a aplicaciones interactivas. La mayor ventaja de Internet es que la comunicación se puede realizar a través de una plataforma de comunicación. Utilizar las ventajas interactivas, planas y rápidas de Internet para promover la integración de la gestión y los servicios. A través de la comunicación e interacción entre el gobierno y la gente, podemos obtener y analizar información pública, promover la toma de decisiones científicas del gobierno, la precisión de la gobernanza social y la alta eficiencia de los servicios públicos, y utilizar las tecnologías de la información para percibir mejor la situación social, canales de comunicación fluidos y ayudar a la toma de decisiones y la gobernanza (Sundberg, 2018).

La información gubernamental se transforma de la gestión de recursos de datos a la aplicación de big data. Con el desarrollo continuo de la construcción del gobierno electrónico, el gobierno electrónico es una plataforma importante para depositar big data. Los gobiernos de todos los niveles han acumulado una gran cantidad de datos estrechamente relacionados con la producción y la vida del público. Esto requiere acelerar la construcción del sistema nacional de big data, acelerar la transición de la gestión de datos y el intercambio de datos a la colaboración empresarial, enfocándose en abrir procesos comerciales y puntos de bloqueo de intercambio de datos, y promover la remodelación de procesos, la innovación empresarial y las aplicaciones de datos (Bavoleo, 2020).

El servicio de examen y aprobación ha pasado de estar orientado a la oferta gubernamental a orientado a la demanda social. Llevar a cabo el pensamiento de desarrollo centrado en las personas, responder activamente a los nuevos requisitos

y expectativas de las personas y promover la reforma de la "delegación, gestión y servicio" en profundidad para facilitar el fluir de todos los aspectos de la sociedad. Aclarar las necesidades del público, promover aún más la conveniencia de los servicios de aprobación, pasar de los departamentos gubernamentales orientados a la oferta a los orientados a la demanda de las empresas y las masas, y promover la modernización del sistema de gobernanza social y las capacidades de gobernanza (Castro y Rodríguez, 2020).

Los servicios públicos se transforman de ventanas fijas y administración de interfaces a modos de escena tridimensionales y móviles en línea. Hacer un uso completo de la inteligencia artificial, "VR +" y otras tecnologías innovadoras para mejorar escenarios y modelos, expandir y mejorar la eficiencia energética del servicio de las redes gubernamentales, terminales móviles, salas fuera de línea, terminales de autoservicio y otros escenarios virtuales, integrar inteligente e inteligente servicios e innovar para facilitar la aprobación de la empresa privada El método de servicio proporciona escenarios de aplicación más convenientes (Silva, 2020).

La supervisión gubernamental ha pasado de la generalización a la precisión. Fortalecer la supervisión durante y después del evento y la construcción de una plataforma de crédito público, recopilar recursos de información como servicios del gobierno local, servicios regulatorios, quejas e informes, y datos de terceros, y formar macrodatos regulatorios regionales. A través del análisis y la comparación de los datos, se puede realizar la dirección de supervisión Desarrollo de dirección eficaz, colaborativo, inteligente y preciso (García y Soler, 2020).

Los servicios técnicos se transforman de la informatización a la inteligencia. A través del empoderamiento de las nuevas tecnologías, la construcción de la plataforma de integración del gobierno inteligente será más sólida y práctica. Fomentar la integración de nuevas tecnologías como 5G, computación en la nube, big data, inteligencia artificial y blockchain en las funciones de gestión y escenarios de servicio del gobierno digital, promover la accesibilidad, los servicios en línea y electrónicos de los servicios y mejorar los servicios digitales, refinados, y servicios de servicios refinados A nivel de inteligencia, crear un consorcio de asuntos gubernamentales inteligente con neuronas de información ricas (Zambrano et al., 2019).

La seguridad de los datos ha pasado de ser parcialmente controlable a controlarse de forma autónoma. Adherirse al pensamiento básico para mantener los datos del gobierno y la seguridad de la red, aprovechar al máximo las ventajas institucionales de mi país y el enorme potencial de mercado, estimular la vitalidad de la integración industria-universidad-investigación, hacer un buen uso de la energía cinética del capital industrial, acelerar el investigación y desarrollo de tecnologías clave independientes y controlables, y realización de las instalaciones centrales del gobierno y la información de red relacionada con el gobierno. Y el software central está completamente localizado para garantizar la seguridad de los datos nacionales y fortalecer la protección de la información personal (Gutiérrez, 2019).

Dentro de las dimensiones Gobierno Electrónico, en la implementación del gobierno electrónico en las instituciones tenemos cuatro (4) etapas de desarrollo: información, interacción, transacción y transformación, las cuales pueden ser estimadas como “pasos” porque muestran un mayor desempeño cuando hay más ciudadanos involucrados. que, al participar en el proceso de gobierno, tendrá un impacto en el comportamiento del gobierno, e incluso ganará poder político a través de redes gubernamentales y sitios web electrónicos (Páez et al., 2003).

Como primera dimensión Información. El procesamiento y transmisión de información incluye todo tipo de información: texto, imagen y sonido, por lo que el objetivo del progreso es lograr una transmisión multimedia de alta calidad. (Páez et al., 2003).

Como segunda dimensión es la Interacción De la etapa estática el gobierno entra en etapa dinámica. La interacción simple entre el gobierno y el ciudadano comienza en esta etapa. De mero consumidor de información, el ciudadano ahora es capaz de responder a las acciones y reacciones del gobierno. (Páez et al., 2003).

Como tercera dimensión es la Transacción En esta etapa, los usuarios están lo suficientemente maduros para realizar transacciones con el gobierno en forma de pago de impuestos y aranceles, presentación de declaraciones, obtención de licencias, etc. La parte de seguridad y privacidad del gobierno y los ciudadanos se cuidan en esta etapa.

Y como cuarta dimensión es la Transformación. En la cuarta fase correspondiente a la transformación, el salto es la cultura, que plantea mayores desafíos para su implementación, porque significa redefinir el funcionamiento de los servicios y la administración pública, y establecer una integración integral entre las instituciones y en todos los niveles. Y la cooperación con el sector privado, las ONG y la ciudadanía, admitiendo servicios cada vez más individualizados.

La segunda variable denominado Rendimiento Laboral. Es la eficiencia del trabajo en el proceso de producción, que se expresa por la cantidad de tiempo necesario para producir una unidad de producción, o la cantidad de producción producida por unidad de tiempo. El valor inverso, la intensidad del trabajo, se mide por la cantidad de tiempo dedicado a una unidad de producción, cuyos elementos son; Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto, Comportamientos contraproducentes (Gabini, 2018).

El crecimiento del rendimiento laboral es la principal fuente real de superación de las consecuencias negativas tanto del período de reforma como de la crisis financiera mundial. Este es el factor más importante en la irreversibilidad de las reformas en curso y, en última instancia, en la mejora de la vida de las personas (Saleh et al., 2015).

Bajo la productividad del trabajo para comprender el alcance de su fecundidad. Se mide por la cantidad de valores de uso creados por unidad de tiempo o por la cantidad de tiempo invertido por unidad del producto del trabajo. Distinguir entre la productividad del trabajo vital, determinada por el costo del tiempo de trabajo en una producción dada en una empresa dada, y la productividad del trabajo social agregado, medida por el costo de la vida y el trabajo materializado (pasado). Se produce un aumento del rendimiento laboral cuando la proporción de trabajo vivo disminuye y la proporción de trabajo materializado aumenta. Este crecimiento se produce de tal manera que se reduce la cantidad total de trabajo contenido en la mercancía. La cuestión es que la masa de trabajo vivo disminuye en mayor medida de lo que crece la masa de trabajo materializado (Ochoti et al., 2012).

El ahorro total en el tiempo de trabajo, tomado de acuerdo con los costos y los recursos de producción, caracteriza la eficiencia de la producción. En las

empresas, el rendimiento laboral se mide mediante el indicador de producción por trabajador o por unidad de tiempo. En estos casos, el indicador solo tiene en cuenta la economía del trabajo vital. Al mismo tiempo, el rendimiento laboral se puede medir como la relación entre el volumen físico de la renta nacional y el número de trabajadores en la producción material. La especificidad de este indicador es que refleja directamente la economía del trabajo vivo e indirectamente, a través del volumen de la renta nacional, la economía del trabajo social. (Leisink y Steijn, 2009).

Formas de manifestación La esencia de la productividad del trabajo se puede comprender más profundamente si comprendemos las formas de su manifestación. En primer lugar, el rendimiento laboral se manifiesta como una reducción de los costes laborales por unidad de valor de uso y muestra el ahorro de tiempo laboral (Cárdenas y Bardales, 2020). Lo más importante es la reducción absoluta de los costos laborales necesarios para satisfacer una necesidad social específica. De ahí el enfoque de las empresas en la búsqueda de métodos para ahorrar mano de obra y recursos materiales, es decir, reducir el número de trabajadores en aquellas áreas donde sea posible, así como ahorrar materias primas, combustibles y energía. La productividad del trabajo se manifiesta de la misma manera que un aumento en la masa de valores de uso creados por unidad de tiempo. (AL-Sinawi et al., 2017).

Un punto importante aquí son los resultados del trabajo, que significan no solo un aumento en el volumen de bienes producidos, sino también un aumento en su calidad. En consecuencia, tener en cuenta tal manifestación de rendimiento laboral en la práctica implica una amplia aplicación en la planificación empresarial y los incentivos comerciales de enfoques que reflejen la utilidad, es decir, potencia, eficiencia, confiabilidad, etc. (Carreño et al., 2018). La productividad del trabajo también se manifiesta en forma de cambios en la relación entre los costos de vida y el trabajo materializado. Si en el proceso de producción se utiliza relativamente más el trabajo pasado que el trabajo vivo, la empresa tiene la oportunidad de aumentar la productividad del trabajo y, por lo tanto, de aumentar la riqueza de la sociedad (Onyancha et al., 2014).

Sin embargo, hay opciones posibles. En un caso, con una disminución en los costos de la mano de obra vital, los costos de la mano de obra materializada por unidad de producción aumentan tanto relativa como absolutamente (con una disminución en los costos totales). En el otro, los costos del trabajo pasado crecen

solo relativamente, pero su expresión absoluta cae. Tales procesos, por ejemplo, se observan, respectivamente, cuando se reemplaza el trabajo manual por mecanizado, o cuando se modernizan equipos obsoletos, reconstruyendo empresas sobre la base de medios de producción más progresivos y eficientes. (González y Urrutia, 2020). El crecimiento de la productividad del trabajo tiene una gran influencia en el aumento de la masa y la tasa del producto excedente. El hecho es que el exceso del producto del trabajo sobre los costos de mantenimiento del trabajo, así como la formación y acumulación de una producción social y un fondo de reserva sobre esta base, todo esto fue y sigue siendo la base de cualquier trabajo social, político e intelectual. (Mohammed et al., 2017).

Finalmente, el rendimiento laboral se manifiesta en forma de reducción del tiempo de respuesta, lo que está directamente relacionado con el ahorro de tiempo. En este caso, este último actúa como un tiempo calendario. En este caso, los ahorros se logran reduciendo el tiempo de producción y el tiempo de circulación, es decir, ajustando el tiempo de construcción y dominando las capacidades de producción, introduciendo oportunamente los logros científicos y técnicos en la producción, acelerando los procesos de innovación y replicando las mejores prácticas (Broncano, 2018). Como resultado, la empresa, con los mismos recursos de vida y trabajo materializado, recibe los resultados finales por año más altos, lo que equivale a un aumento de la productividad laboral. De ahí que la toma en cuenta del factor tiempo se torne de suma importancia en la organización y gestión, especialmente en el contexto del alto dinamismo de la economía de mercado, las constantes transformaciones en el curso de las reformas y el aumento y complicación de las necesidades sociales. (Diab, 2015).

Eficiencia de producción del rendimiento laboral. es un indicador importante en el sistema de medición de la eficiencia de la producción. Al mismo tiempo, está influenciado por el tamaño y especialmente la calidad de la relación capital-trabajo, es decir, la medida de la dotación de trabajo con capital fijo. (Rumondang y Nawangsari, 2020).

Nivel de rendimiento laboral, se caracteriza por dos indicadores. Primero, la producción de productos por unidad de tiempo. Este es un indicador directo, más extendido y universal de la productividad laboral. Dependiendo de las unidades en las que se mida el volumen de producción, determinadas salidas se distinguen en

términos físicos, así como en términos de horas de trabajo estandarizadas. En segundo lugar, la laboriosidad de la fabricación de productos, que expresa el costo del tiempo de trabajo para crear una unidad de producción (Saleh, 2016). Este es un indicador inverso, que se determina por unidad de producción en términos físicos para toda la gama de bienes y servicios (Lucano y Melissa, 2020). Tiene varias ventajas: Establece una relación directa entre el volumen de producción y los costos laborales; Excluye la influencia en el indicador de rendimiento laboral de los cambios en el volumen de suministros para la cooperación, la estructura organizativa de la producción; Le permite vincular estrechamente la medición de la productividad con la identificación de reservas para su crecimiento; Comparar los costos laborales de productos idénticos en diferentes tiendas de la empresa (Al-Hawary y AlDafiri, 2017).

Hay varios tipos de intensidad laboral. La intensidad de mano de obra tecnológica (t aquellos) incluye todos los costes de los principales trabajadores. La intensidad de trabajo del servicio de producción (t obs) incluye los costos laborales de los trabajadores auxiliares. La intensidad del trabajo de producción refleja los costos laborales de todos los trabajadores (principales y auxiliares). La intensidad de mano de obra de la gestión de la producción (t control) se compone de los costes laborales de ingenieros y técnicos, empleados, personal de mantenimiento y seguridad (Sari, 2019).

Aumentar las reservas Determinar formas de incrementar el rendimiento laboral es una etapa importante en el trabajo analítico de cada empresa. Por lo tanto, en la práctica nacional, se ha generalizado una clasificación específica de reservas para aumentar la productividad laboral (Sabani, 2020). Elevando el nivel técnico de producción. Entre sus principales orientaciones se encuentran la mecanización y automatización de la producción, la introducción de nuevos procesos tecnológicos, la mejora de las propiedades estructurales de los productos, la mejora de la calidad de las materias primas y nuevos materiales estructurales, la introducción de nuevas fuentes de energía, y el "aprendizaje" de la producción (Al-Gharaibeh y Malkawi, 2013).

Mejora de la organización de la producción y el trabajo. Prevé la mejora de la plantilla existente y la formación de una nueva, aumentando las normativas y áreas de servicio, reduciendo el número de trabajadores que no cumplen con las

normas, evitando la rotación de personal, simplificando la estructura de gestión, mecanizando el trabajo contable e informático; cambio en el período de trabajo; aumentando el nivel de especialización productiva. Cambios en las condiciones naturales externas. Se trata de socialización, adaptación a las necesidades del trabajador moderno, de lograr el equilibrio ecológico (Gözde y Yilmaz, 2015).

Al mismo tiempo, se necesitan cambios no solo en términos de extracción de carbón, petróleo, gas, minerales, turba, en el contenido de sustancias útiles, sino también en la agricultura, el transporte y otras industrias. Cambios estructurales en la producción. Incluyen un cambio en la participación de ciertos tipos de productos, la intensidad de trabajo del programa de producción, la participación de productos semiacabados y componentes comprados, un aumento en el peso de los nuevos productos (Rivera et al., 2014). Creación y desarrollo de la infraestructura social necesaria. Está diseñado para solucionar problemas económicos, problemas de pago puntual de la mano de obra y muchas otras cuestiones encaminadas a satisfacer las necesidades de las empresas, colectivos laborales y sus familias (Joseph, 2019).

Estrategia de competitividad Para un forastero en el mercado, hay varias formas de mejorar la competitividad: reorganización radical mediante la revisión de las estrategias básicas de competencia utilizadas; mayores ingresos a través de precios y costos de comercialización más altos; reducción de costos y ahorro integral; reducción de activos; combinación de diferentes métodos. (Marín y Placencia, 2017). Una empresa con una posición competitiva débil tiene esencialmente tres formas principales de salir de esta situación. Tendrá que mejorar su competitividad trabajando con productos baratos o utilizando nuevos métodos de diferenciación. Un método eficaz para mantener y retener los volúmenes de ventas, la participación de mercado, la rentabilidad y una posición específica en los niveles existentes (Cortez y Prado, 2011).

Por último, la reinversión empresarial a un mínimo apenas suficiente es importante. Su objetivo es generar ganancias a corto plazo y / o maximizar los flujos de efectivo a corto plazo. Una empresa con una sólida posición competitiva debe seguir buscando un nicho de mercado libre y concentrar sus esfuerzos en hacer posible desarrollar su propio potencial. También es posible que estas empresas se adapten a un grupo de consumidores específico. Otra forma es crear un producto

mejor. Tampoco se descarta seguir al líder. A veces se practica la toma de control de pequeñas empresas. Por último, no se puede descartar la creación de una imagen positiva y distintiva de una determinada empresa (Galvez et al., 2021).

La competitividad de una empresa, entendida como su capacidad para participar en la competencia económica de los productores de materias primas por las esferas más rentables de inversión de capital, mercados de venta, fuentes de materias primas, requiere su mantenimiento y, en ocasiones, incluso mejora (Del Toro et al., 2011). Para ello, el líder necesita al menos una continuación de la política económica ofensiva, la preservación de las posiciones actuales y el enfrentamiento con los competidores (Paz y Saldarriaga, 2020). En cualquier caso, cualquiera que sea la posición que ocupe la empresa en el entorno de mercado, una condición importante para su supervivencia y aumento de la competitividad es el crecimiento de la productividad laboral. Es el mayor rendimiento laboral la que siempre ha asegurado y asegura ventajas y, en última instancia, la victoria, no solo para las empresas individuales, sus asociaciones, industrias, sino también para los países. (López et al., 2019).

Las dimensiones de rendimiento laboral, La primera dimensión es Rendimiento en la tarea; El rendimiento de la tarea es la medida en que los empleados demuestran su capacidad en actividades oficialmente reconocidas. Estas actividades contribuyen directa o indirectamente al núcleo técnico de la organización: a través de la capacidad de dedicar el tiempo y el esfuerzo necesarios, soluciones creativas a problemas y desafíos en el trabajo (Gabini, 2018).

La segunda dimensión es Rendimiento en el contexto, El desempeño en este contexto se describe como un comportamiento que contribuye directa o indirectamente al entorno social y psicológico de la organización en el que el núcleo técnico debe desempeñar un papel. Ejemplos de actividades situacionales son planificar el trabajo, poseer habilidades laborales, asistir a reuniones de trabajo, mostrar un sentido de responsabilidad, ser voluntario, perseverar, ayudar, cooperar y seguir las reglas. Aunque las actividades de la tarea generalmente varían según el tipo de trabajo, las actividades contextuales son comunes a muchos o todos los trabajos. (Gabini, 2018).

La tercera dimensión es Comportamientos contraproducentes, Conceptualmente, Un comportamiento antisocial que se define como la conducta de un empleado en su lugar de trabajo que viola normas organizacionales importantes y amenaza a la organización, sus miembros o la buena fe de ambos también se considera desviado, es decir, el comportamiento deliberado de los miembros de una organización. La organización cree que la organización es legal Los intereses son contrarios entre sí. Finalmente, el término "comportamiento laboral contraproducente" se utiliza para referirse a todos los comportamientos voluntarios que violan normas organizacionales importantes y amenazan el bienestar de la organización o sus miembros (Gabini, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada según Hernández y Mendoza (2018) La investigación aplicada puede crear conocimientos nuevos y probados en todas las áreas del pensamiento. De hecho, la investigación aplicada pertenece a la categoría de investigación según el objeto de investigación, que es lo mismo que la investigación básica, la investigación analítica y la investigación de campo.

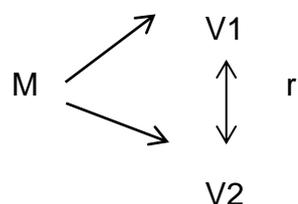
La investigación actual es no experimental, según Hernández et al. (2014) explica que una investigación no experimental es cuando los fenómenos son analizados en su estado natural sin que sufran ninguna manipulación o variación.

Es descriptivo. Una investigación descriptiva es cuando en el análisis solo se limita a describir los fenómenos tal como se encuentra en la realidad, sin hacer el análisis del porqué de los fenómenos, solo se describe. (Hernández y Mendoza 2018).

Es de tipo correlacional Hernández et al. (2014) expresó que "Un estudio correlacional tiene por fin establecer la relación que puede haber entre las variables estudiadas.

También fue un estudio cuantitativo, según comentaron Hernández et al. (2014) Para el análisis de las hipótesis se basa en datos contables o cuantificables estadísticos, los cuales conllevan a analizar e interpretan dichos resultados.

El diseño descriptivo correlacional:



Dónde:

M: Muestra

X1: Variable GE.

Y1: Variable Rendimiento laboral.

r: Relación entre variables.

3.2 Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico es cuando las TIC se incorporan al desarrollo de actividades en el sector público, con el objetivo de mejorar los procesos y aumentar la eficiencia, lo que va acompañado de una mayor participación y transparencia de la ciudadanía (Páez, 2003).

Definición operacional: para medir el gobierno electrónico se ha debido entre cuatro dimensiones los cuales son: Interacción, Transacción, Transformación e Información, 14 indicadores y 20 Ítems, con escala de medición ordinal (Likert).

5 (Siempre)

4 (Caso Siempre)

3 (Algunas Veces)

2 (Casi Nunca)

1 (Nunca)

Variable 2: Rendimiento Laboral

Definición conceptual: Es la eficiencia del trabajo en el proceso de producción, que se expresa por la cantidad de tiempo necesario para producir una unidad de producción, o la cantidad de producción producida por unidad de tiempo. El valor inverso, la intensidad del trabajo, se mide por la cantidad de tiempo dedicado a una unidad de producción, cuyos elementos son; Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto, Comportamientos contraproducentes (Gabini, 2018).

Definición operacional: Para medir el rendimiento laboral se ha tenido que dividir entre tres dimensiones Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto y Comportamientos contraproducentes. Asimismo, posee 9 indicadores y 20 ítems, la escala de dimensión ordinal (Likert).

5 (Siempre)

4 (Caso Siempre)

3 (Algunas Veces)

2 (Casi Nunca)

1 (Nunca)

3.3 Población, muestra y muestreo

Se incluye el total de rubros con características similares definidos por el problema y el objetivo del estudio, en este caso 100 empleados (nombrados) del Ministerio, 2021.

Se realizó una muestra no probabilística determinada por el investigador considerando 30 trabajadores. Hernández y Mendoza (2018) sugiere que la muestra es un segmento considerable de la población que puede estudiarse y generalizarse a partir de los datos obtenidos para la población.

Cabe señalar que para la encuesta se realizó un muestreo intencional no probabilístico, que por el contexto de la pandemia no permitió realizar una encuesta masiva, sino solo de forma remota, ya que la entidad contaba con mas del 40% que integran el grupo de riesgo, más de la mitad de ellos trabajan de forma remota y el resto se encuentra con licencia. Estas dificultades nos llevaron

a muestrear a 30 personas que respondieron la encuesta.

Tabla 1

Distribución de los trabajadores de oficina. Ministerio - 2021.

Grupo ocupacional	Nombrad.		Total
	M	F	
Profesionales	9	3	12
Técnicos	9	1	10
Auxiliares	6	2	08
Total	24	6	30

Fuente: Elaboración del autor - 2021

Criterios de inclusión: incluir a todo el personal administrativo nombrado del ministerio, 2021.

Criterios de exclusión: personal administrativo bajo contrato de servicio administrativo y terceros del ministerio, 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se refiere al conjunto de métodos para contactar con las unidades estadísticas involucradas en la encuesta y para recuperar la información de interés. (Hernández y Mendoza, 2018).

Se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumentos

Un cuestionario es un escrito que consiste por una agrupación de preguntas representadas de manera coherente y fundadas, secuenciadas y ordenadas de acuerdo a un plan definitivo cuyas respuestas deben proporcionar toda la averiguación ineludible (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento esgrimido en la presente fue el cuestionario, se aplicó una encuesta multipunto o escala Likert a cada variable.

Es preciso señalar que ante la emergencia sanitaria producida por el virus COVID 19, nos encontramos en un escenario pandémico de alta complejidad, por ello, se convino realizar encuestas virtuales a través de las herramientas de la plataforma de Google, esto, a fin de evitar contacto directo con los encuestados.

Validez

Es un proceso que se lleva a cabo antes de su aplicación, donde se somete a la opinión de expertos para enunciar críticas y ver si se correlacionan o no con los fenómenos de estudio (Arias, 2012). En esta investigación participaron 2 peritos, quienes se encargaron de entregar sus sentencias.

Para la presente se investigación se aplicó la validez por el juicio de expertos

Tabla 2

Validación del Instrumento del cuestionario de “Gobierno Electrónico”

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dra. Rosario Margarita Yslado Mendez	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Fuente: Elaboración del autor

Tabla 3

Validación del Instrumento del cuestionario de “Rendimiento laboral”

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Confiabilidad

Díaz (2010) señaló, “Es el grado de exactitud o precisión de la medición, indicando que, si usamos el instrumento redundantemente sobre la misma muestra, sujeto u objeto, da los mismos resultados” (p. 78).

Para la prueba de confiabilidad se designó una prueba piloto a 10 trabajadores con similares elementos de la muestra obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 4

Prueba de Fiabilidad, Variable 1 “Gobierno Electrónico”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,785	20

Fuente. SPSS v26

Interpretación: en la tabla correspondiente se mira que el valor del Alfa de Cronbach = a 0,785 el cual indica que el cuestionario es confiable.

Tabla 5

Prueba de Fiabilidad, Variable 2 “Rendimiento Laboral”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	20

Interpretación. de acuerdo a la tabla correspondiente se observa que el valor del Alfa de Cronbach = a 0,798 el cual indica que el cuestionario es confiable.

3.5 Procedimientos.

Para el estudio de la unidad de análisis de esta investigación de los trabajadores administrativos nombrados del Ministerio, se procedió a solicitar el permiso del director correspondiente, en seguida utilizando el google form se hizo llegar el cuestionario a sus correos de los colaboradores los cuales llegaron a responder el cuestionario, en seguida fue extraído dichos datos en el Excel y luego se insertará en el SPSS.

Se efectuará el procesamiento utilizando tablas y gráficos estadísticos para la exégesis, y se procederá a describir el resultado en un lenguaje claro para vislumbrar el significado de cada uno. Asimismo, usaremos El coeficiente de correlación Rho de Spearman para describir la relación entre las variables.

3.6 Método de análisis de datos:

Para el análisis descriptivo se ha utilizado las tablas de distribución de frecuencia que fueron estructurados por variables y dimensiones donde se puede ver los niveles por porcentajes y frecuencias.

Para el análisis inferencial se ha realizado la prueba de normalidad, en cual se pudo constatar que los fenómenos en estudio no poseían una distribución normal razón por tal efecto para contrastación de la hipótesis se aplicó el estadístico de correlación de rho de spearman.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se respetó las normas estipuladas de la Universidad César Vallejo, específica de la investigación cuantitativa. También se cumplió en referenciar a todos los autores que se utilizaron a lo largo de la tesis, De la misma forma se cumplió en mantener en el anonimato a las personas que colaboraron con el estudio respetando su decisión de poder participar en forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

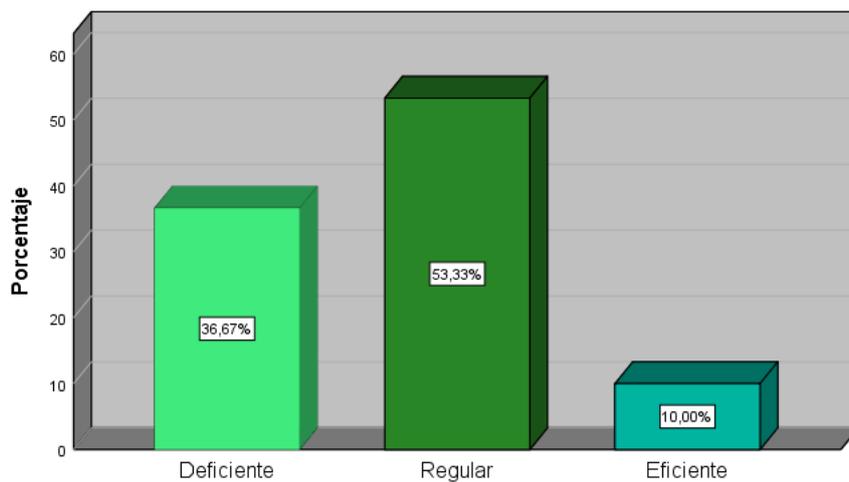
Tabla 6

Frecuencias de la variable Gobierno Electrónico

Variable 1: Gobierno Electrónico

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	11	36,7	36,7	36,7
	Regul.	16	53,3	53,3	90,0
	Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Variable 1: Gobierno Electrónico



Variable 1: Gobierno Electrónico

Figura 1. Niveles de Gobierno electrónico

Según la tabla 5 y figura 1 se observa que el 36,67% de los trabajadores tuvo un nivel deficiente de Gobierno electrónico, el 53,33% presentó un nivel regular y el 10,00% mostró un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel Deficiente, por lo que se afirma que el nivel del gobierno electrónico es de nivel regular.

Tabla 7

Frecuencias de la dimensión Información

Dimensión 1. Información

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regul.	21	70,0	70,0	90,0
	Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

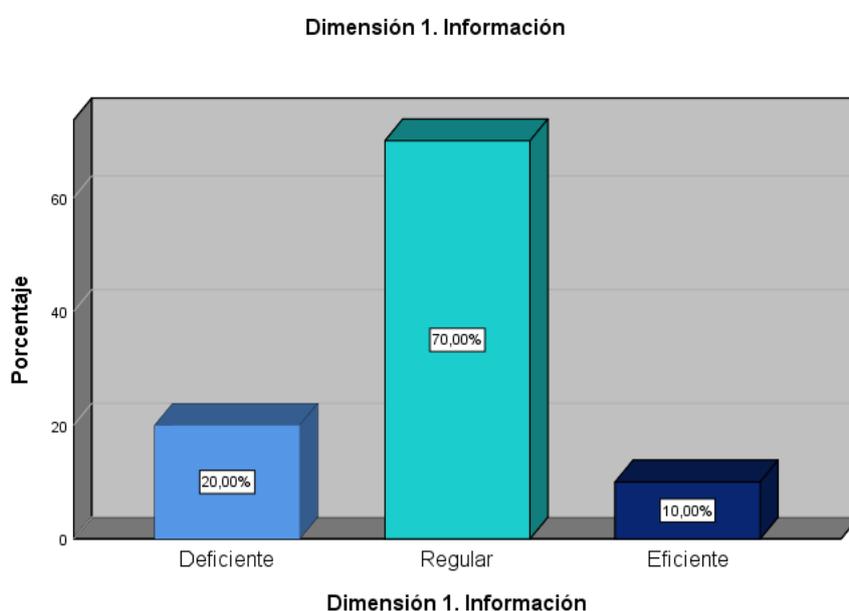


Figura 2. Niveles de la dimensión Información

Según la tabla 6 y figura 2 se observa que el 20,00% de los trabajadores presentó un nivel deficiente de la dimensión Información, el 70,00% mostró un nivel regular y el 10,00% un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel regular, por lo cual se afirma que el nivel de la dimensión Información es de nivel Regular.

Tabla 8

Frecuencias de la dimensión Interactividad

Dimensión 2. Interactividad

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regul.	12	40,0	40,0	60,0
	Eficiente	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

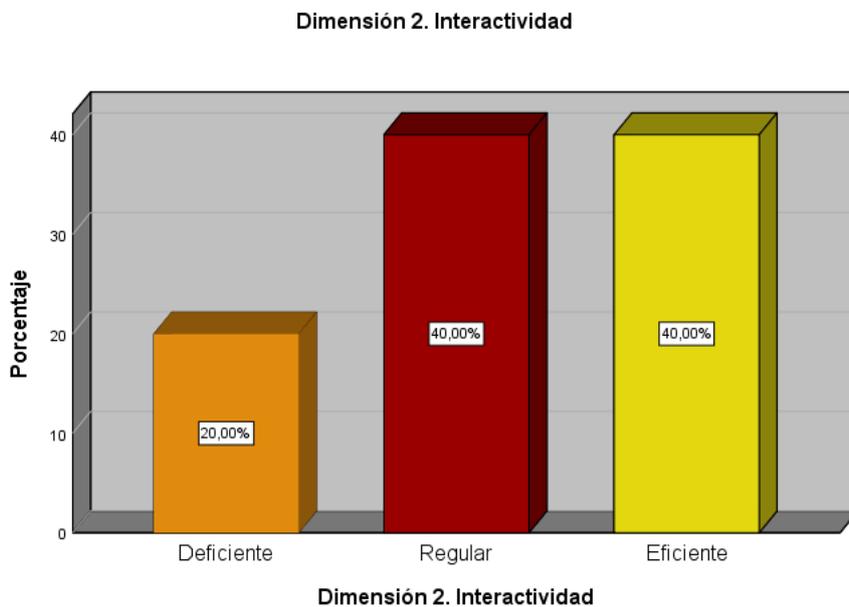


Figura 3. Niveles de la dimensión Interactividad

Según la tabla 7 y figura 3 se observa que el 20,00% de los trabajadores tuvo un nivel deficiente de la dimensión Interactividad, el 40,00% mostró un nivel regular y el 40,00% un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel regular-eficiente, por lo cual se afirma que el nivel de la dimensión Interactividad es de nivel Regular.

Tabla 9

Frecuencias de la dimensión Transacción

Dimensión 3. Transacción

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Regul.	17	56,7	56,7	90,0
	Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

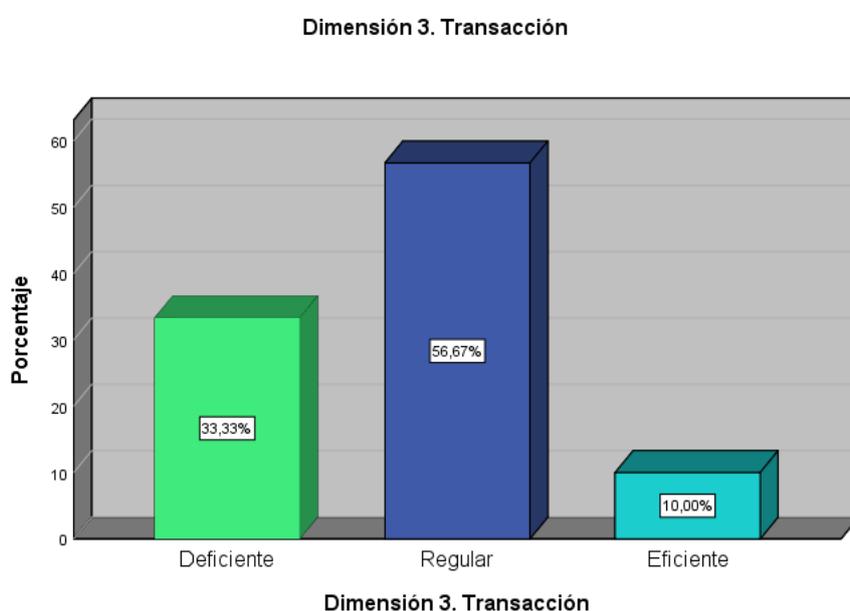


Figura 4. Niveles de la dimensión Transacción

Según la tabla 8 y figura 4 se observa que el 33,33% de los trabajadores mostró un nivel deficiente de la dimensión Transacción, el 56,67% demostró un nivel regular y el 10,00% un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel de la dimensión Transacción es de nivel Regular.

Tabla 10

Frecuencias de la dimensión Transformación

Dimensión 4. Transformación

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	14	46,7	46,7	46,7
	Regul.	12	40,0	40,0	86,7
	Eficiente	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

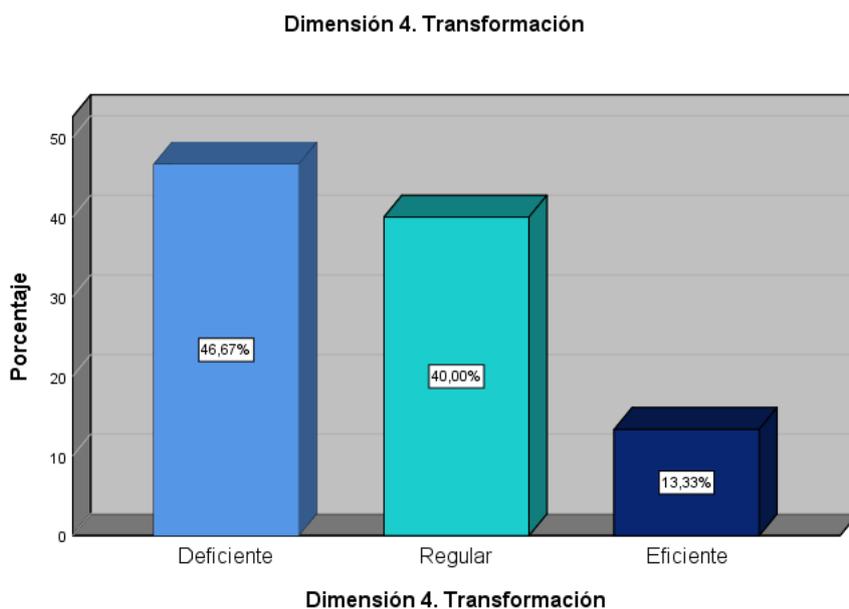


Figura 5. Niveles de la dimensión Transformación

Según la tabla 9 y figura 5 se observa que el 46,67% de los trabajadores expresó un nivel Deficiente de la dimensión Transformación, el 40,00% expresó un nivel regular y el 13,33% mostró un nivel Eficiente. El nivel que predomina es el nivel Deficiente, por lo que se afirma que el nivel de la dimensión Transformación es de nivel Deficiente.

Tabla 11

Frecuencias de la Variable 2: Rendimiento Laboral

Variable 2: Rendimiento Laboral

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	11	36,7	36,7	36,7
	Regul.	17	56,7	56,7	93,3
	Eficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

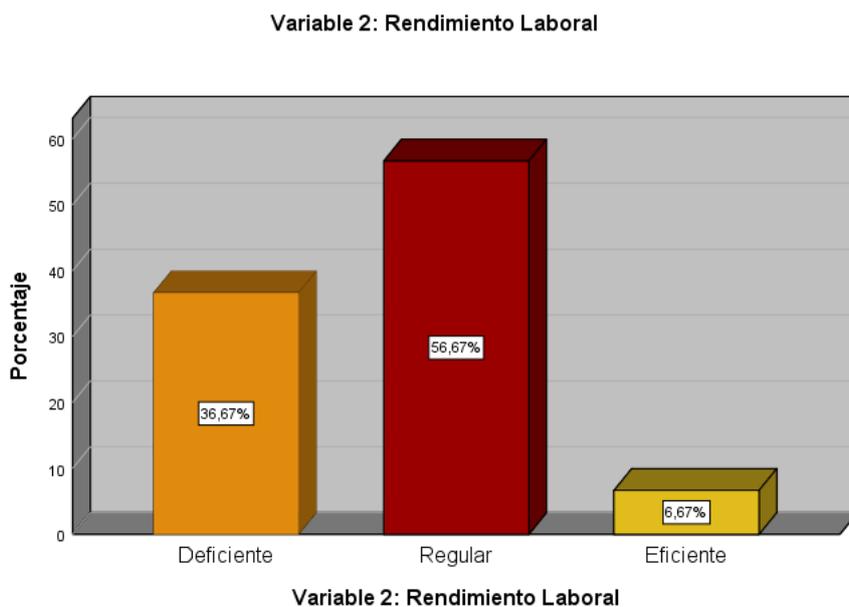


Figura 6. Niveles de la variable Rendimiento Laboral

Según la tabla 10 y figura 6 se observa que el 36,67% de los trabajadores expresó un nivel deficiente de Rendimiento Laboral, el 56,67% presentó un nivel regular y el 6,67% mostró un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la variable Rendimiento Laboral es de nivel Regular.

Tabla 12

Frecuencias de la Dimensión 1. Rendimiento en la tarea

Dimensión1. Rendimiento en la tarea

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Regul.	14	46,7	46,7	80,0
	Eficiente	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

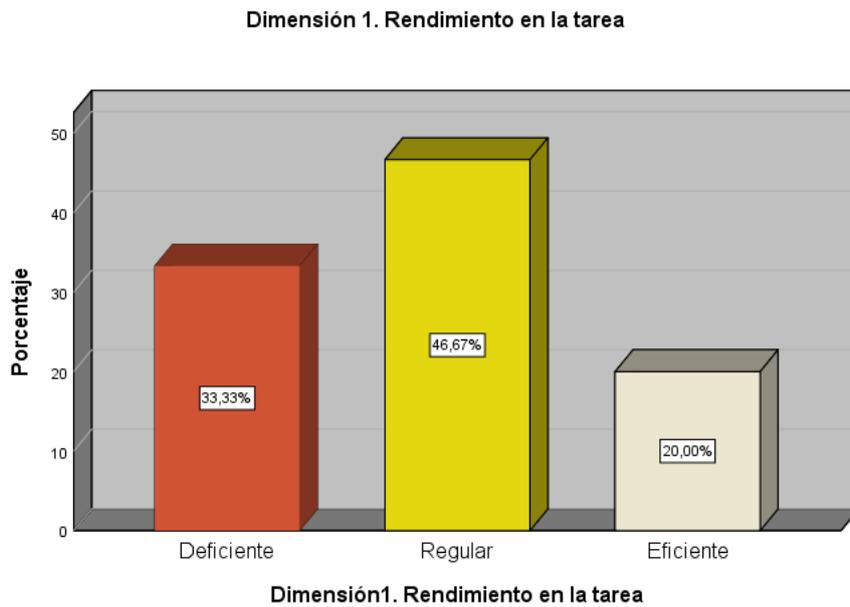


Figura 7. Niveles de la dimensión Rendimiento en la tarea

Según la tabla 11 y figura 7 se puede ver que el 33,33% de los trabajadores presentó un nivel deficiente de la dimensión Rendimiento en la tarea, el 46,67% mostró un nivel regular y el 20,00% un nivel Eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la dimensión Rendimiento en la tarea es de nivel Regular.

Tabla 13

Frecuencias de la Dimensión 2. Rendimiento en el contexto

Dimensión 2. Rendimiento en el contexto

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Regul.	17	56,7	56,7	90,0
	Eficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

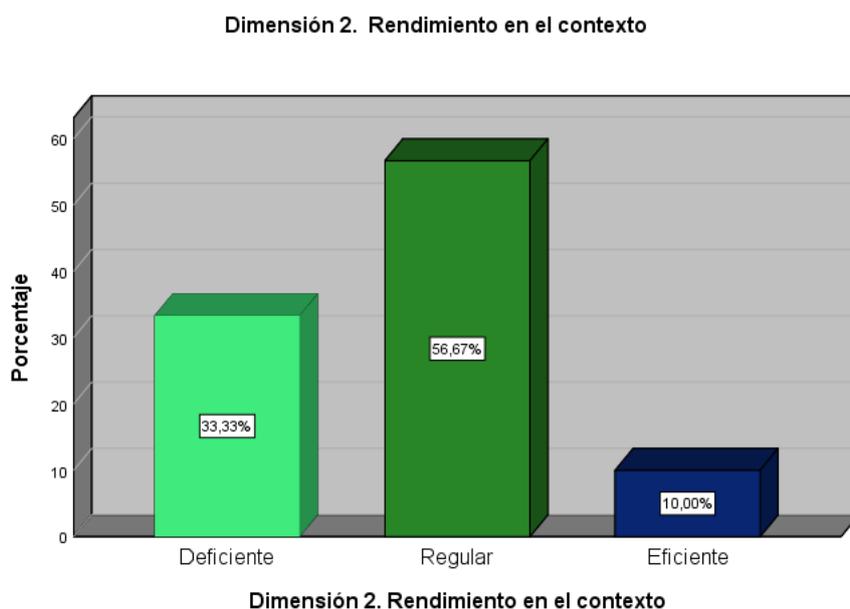


Figura 8. Niveles de la dimensión Rendimiento en el contexto

Según la tabla 12 y figura 8 se puede ver que el 33,33% de los trabajadores expresó un nivel deficiente de la dimensión Rendimiento en el contexto, el 56,67% expresó un nivel regular y el 10,00% mostró un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la dimensión Rendimiento en el contexto es de nivel Regular.

Tabla 14

Frecuencias de la Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes

Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes

		Frecuenci.	Porcenta.	Porcenta. Váli.	Porcenta. Acumula.
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regul.	22	73,3	73,3	93,3
	Eficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes

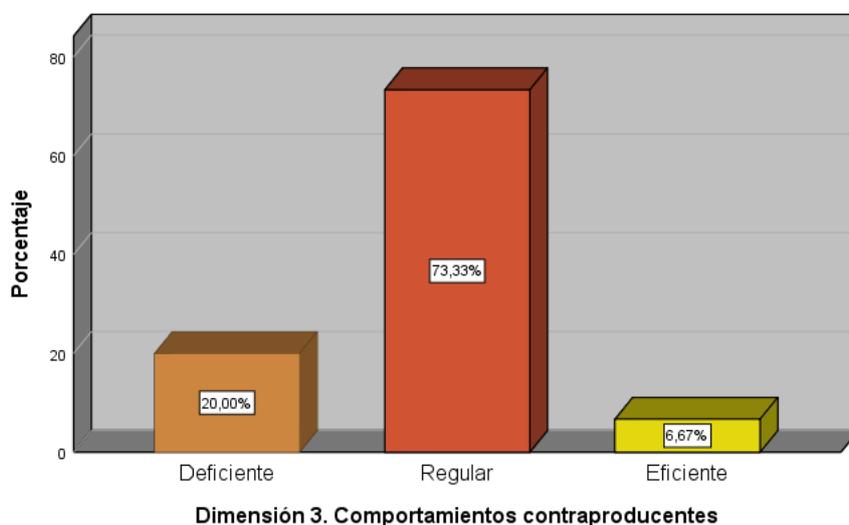


Figura 9. Niveles de la dimensión Comportamientos contraproducentes

Según la tabla 13 y figura 9 se puede ver que el 33,33% de los trabajadores presentó un nivel deficiente de la dimensión Comportamientos contraproducentes, el 56,67% mostró un nivel regular y el 10,00% un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la dimensión Perspectiva de servicio es de nivel Regular.

Tabla 15

Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Rendimiento Laboral

Tabla cruzada Variable 1: Gobierno Electrónico*Variable 2: Rendimiento Laboral

		Variable 2: Rendimiento Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Variable 1: Gobierno Electrónico	Deficiente	Recuent.	7	4	0	11
		% del total	23,3%	13,3%	0,0%	36,7%
	Regular	Recuento	4	12	0	16
		% del total	13,3%	40,0%	0,0%	53,3%
	Eficiente	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	3,3%	6,7%	10,0%
Total		Recuento	11	17	2	30
		% del total	36,7%	56,7%	6,7%	100,0%

Gráfico de barras

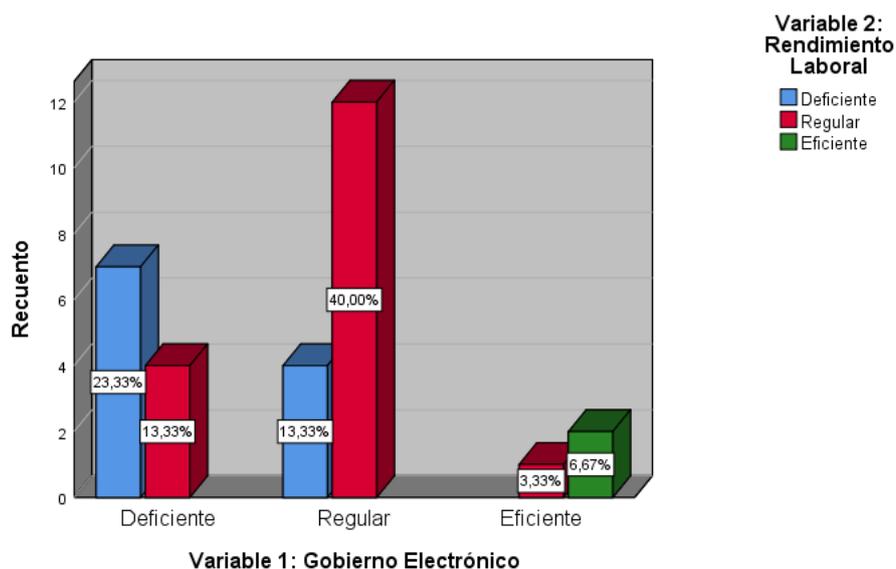


Figura 10. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y Variable 2: Rendimiento Laboral.

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 40,00% de los trabajadores muestran el nivel Regular en la variable Gobierno Electrónico, así como en la variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 23,33% de los encuestados ostentan un nivel Deficiente también en ambas variables. Finalmente, el 6,67% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y Rendimiento Laboral.

Tabla 16

Tabla cruzada Dimensión 1. Información y Variable 2: Rendimiento Laboral

Tabla cruzada Dimensión 1. Información *Variable 2: Rendimiento Laboral

		Variable 2: Rendimiento Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Dimensión 1. Información	Deficiente	Recuento	6	0	0	6
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	4	16	1	21
		% del total	13,3%	53,3%	3,3%	70,0%
	Eficiente	Recuento	1	1	1	3
		% del total	3,3%	3,3%	3,3%	10,0%
Total	Recuento	11	17	2	30	
	% del total	36,7%	56,7%	6,7%	100,0%	

Gráfico de barras

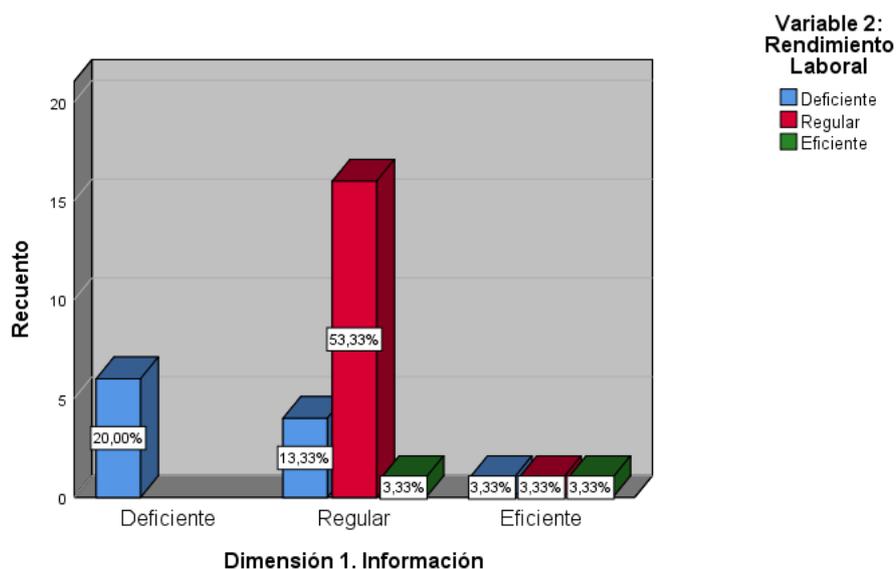


Figura 11. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la información

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 53,33% de los trabajadores muestran el nivel Regular en la dimensión Información y la variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 20,0% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente también en ambas variables. Finalmente, el 3,33% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la dimensión Información y la variable Rendimiento Laboral.

Tabla 17

Tabla cruzada Dimensión 2. Interactividad *Variable 2: Rendimiento Laboral

Tabla cruzada Dimensión 2. Interactividad *Variable 2: Rendimiento Laboral

		Variable 2: Rendimiento Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Dimensión 2. Interactividad	Deficiente	Recuento	4	2	0	6
		% del total	13,3%	6,7%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	5	7	0	12
		% del total	16,7%	23,3%	0,0%	40,0%
	Eficiente	Recuento	2	8	2	12
		% del total	6,7%	26,7%	6,7%	40,0%
Total	Recuento	11	17	2	30	
	% del total	36,7%	56,7%	6,7%	100,0%	

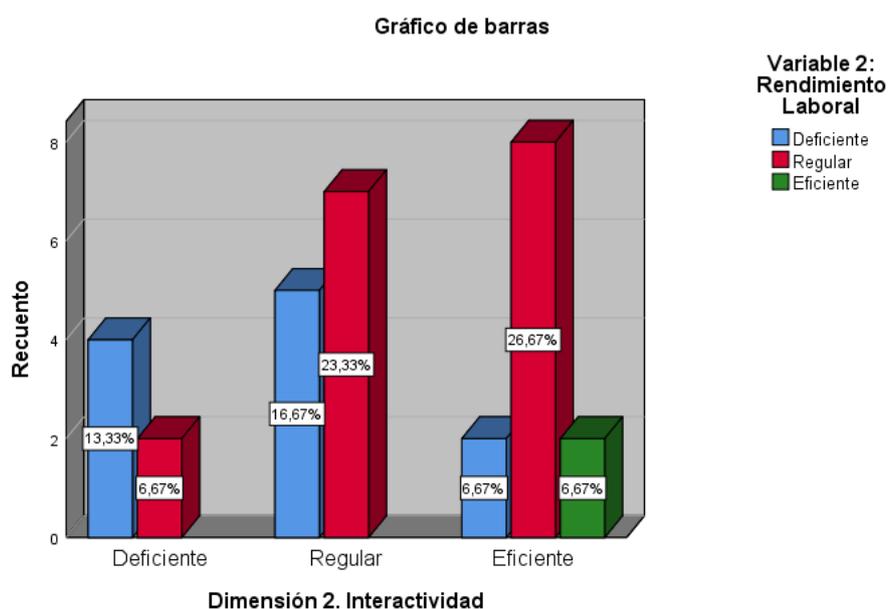


Figura 12. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la interactividad

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 23,33% de los trabajadores encuestados muestran el nivel Regular en la Dimensión Interactividad y la Variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 13,33% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente en ambas variables. Finalmente, el 6,67% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la Dimensión Interactividad y la Variable Rendimiento Laboral.

Tabla 18

Tabla cruzada de la Dimensión 3. Transacción y la Variable 2: Rendimiento Laboral

*Tabla cruzada Dimensión 3. Transacción *Variable 2: Rendimiento Laboral*

		Variable 2: Rendimiento Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Dimensión 3. Transacción	Deficiente	Recuento	5	5	0	10
		% del total	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%
	Regular	Recuento	5	11	1	17
		% del total	16,7%	36,7%	3,3%	56,7%
	Eficiente	Recuento	1	1	1	3
		% del total	3,3%	3,3%	3,3%	10,0%
Total	Recuento	11	17	2	30	
	% del total	36,7%	56,7%	6,7%	100,0%	

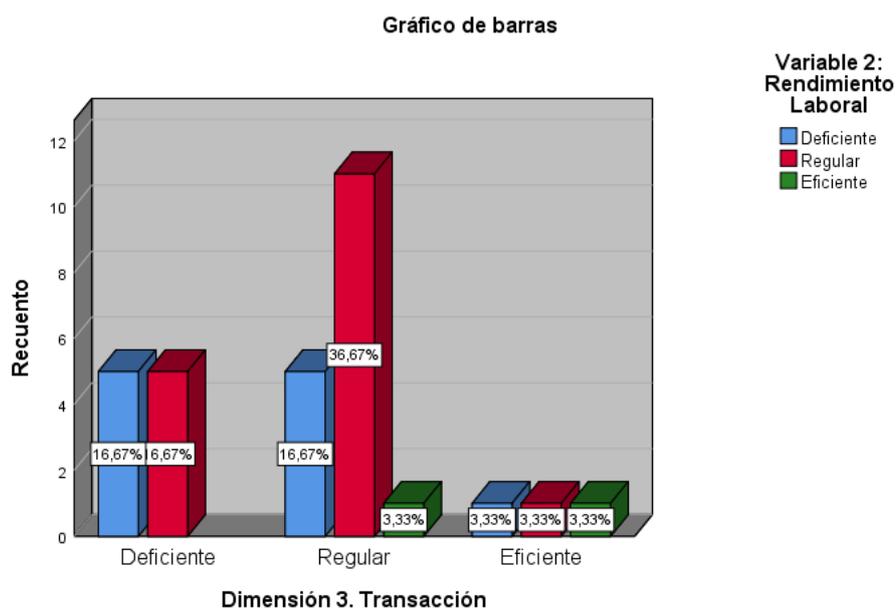


Figura 13. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la Transacción

En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 36,67% de los trabajadores encuestados muestran el nivel Regular en la Dimensión Transacción y la Variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 16,67% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente en ambas variables. Finalmente, el 3,33% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la Dimensión Transacción y la Variable Rendimiento Laboral.

Tabla 19

Tabla cruzada de la Dimensión 4. Transformación y la Variable 2: Rendimiento Laboral

*Tabla cruzada Dimensión 4. Transformación*Variable 2: Rendimiento Laboral*

		Variable 2: Rendimiento Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Dimensión 4. Transformación	Deficiente	Recuento	7	7	0	14
		% del total	23,3%	23,3%	0,0%	46,7%
	Regular	Recuento	4	8	0	12
		% del total	13,3%	26,7%	0,0%	40,0%
	Eficiente	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total		Recuento	11	17	2	30
		% del total	36,7%	56,7%	6,7%	100,0%

Gráfico de barras

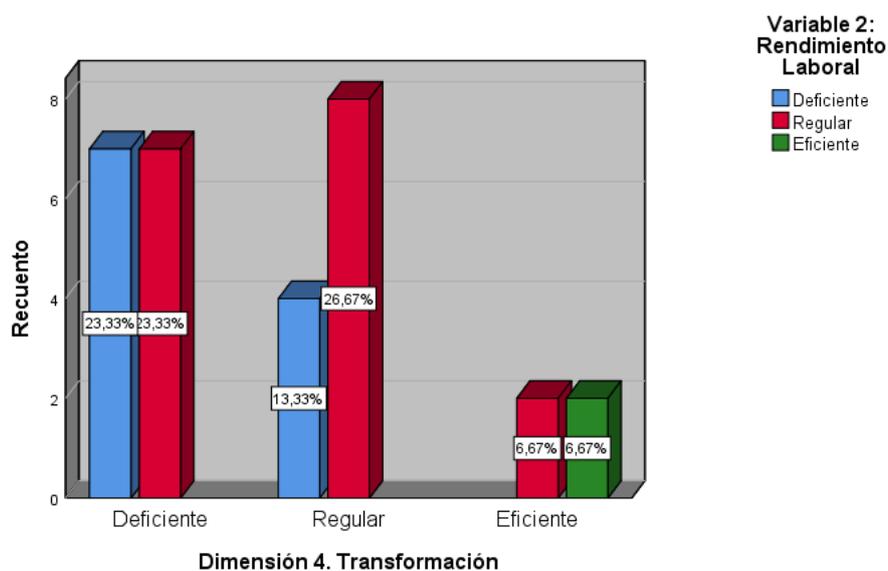


Figura 14. Barras cruzadas en Variable 1: Gobierno Electrónico y la transformación. En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 26,67% de los trabajadores encuestados muestran el nivel Regular en la Dimensión Transformación y la Variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 23,33% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente en ambas variables. Finalmente, el 6,67% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la Dimensión Transformación y la Variable Rendimiento Laboral.

4.2 Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Para el análisis inferencial en primer lugar se hizo la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, porque el tamaño de la muestra es 30 individuos.

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H₁: Las variables Gobierno Electrónico y Rendimiento Laboral son distintas a la distribución normal.

H₀: Las variables Gobierno Electrónico y Rendimiento Laboral no son distintas a la distribución normal.

Tabla 20

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1. Información	,721	30	,000
Dimensión 2. Interactividad	,796	30	,000
Dimensión 3. Transacción	,772	30	,000
Dimensión 4. Transformación	,772	30	,000
Variable 1: Gobierno Electrónico	,775	30	,000
Dimensión1. Rendimiento en la tarea	,806	30	,000
Dimensión 2. Rendimiento en el contexto	,772	30	,000
Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes	,680	30	,000
Variable 2: Rendimiento Laboral	,751	30	,000

En la tabla se puede ver que el p Valor = 0,000 que es menor a 0,05 mostrando que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna en el sentido siguiente: Las variables Gobierno Electrónico y Rendimiento Laboral son distintas a la distribución normal. Este resultado muestra en la contratación de la hipótesis se debe utilizar la

estadística no paramétrica en este caso el coeficiente de relación de Rho de spearman.

Contrastación de hipótesis

En el proceso de la contratación de hipótesis se esboza lo siguiente:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Patrón de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 21

Nivel de coeficiente del Rho de Spearman

RANGO	RELACION
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 22

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre gobierno electrónico y Rendimiento Laboral

Correlaciones

		Variable 1: Gobierno Electrónico - Suma		Variable 2: Rendimiento Laboral - Suma
Rho de	Variable 1: Gobierno	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
Spearman	Electrónico	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Variable 2: Rendimiento	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

En la tabla correspondiente se puede ver que el rho= 0,671 el cual muestra una correlación positiva media, también se observó que el p = 0,000 que es menor al 0,05 indicando que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación directa entre la dimensión Información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión Información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

Tabla 23

Correlación de Spearman y n. de significancia entre Información y Rendimiento Laboral

		<i>Correlaciones</i>	
		Dimensión 1. Información	Variable 2: Rendimiento Laboral - Suma
Rho de Spearman	Dimensión 1. Información	Coeficient. de correlación	1,000
		Sig. (bilaterl)	.
		N	30
	Variable 2: Rendimiento Laboral	Coeficient. de correlación	,646**
		Sig. (bilatera)	,000
		N	30

En la tabla correspondiente se puede ver que el rho= 0,646 el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el p = 0,000 que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor información de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de la información del gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre la dimensión Interactividad y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión Interactividad y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

Tabla 24

Correlación de Spearman y n. de significancia entre Interactividad y Rendimiento Laboral

<i>Correlaciones</i>			Variable 2:
	Dimensión 2.		Rendimiento
	Interactividad		Laboral - Suma
Rho de Spearman	Dimensión 2. Interactividad	Coefficient. de correlación	1,000
		Sig. (bilatera.)	,528**
		N	30
Variable 2: Rendimiento Laboral		Coefficient. de correlación	,528**
		Sig. (bilater.)	,003
		N	30

En la tabla correspondiente se puede ver que el rho= 0,528 el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el p = 0,000 que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Interactividad y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor interactividad de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de interactividad de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación directa entre la dimensión Transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión Transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

Tabla 25

Correlación de Spearman y n. de significancia entre Transacción y Rendimiento Laboral

		<i>Correlaciones</i>		
			Dimensión 3. Transacción	Variable 2: Rendimiento Laboral - Suma
Rho de Spearman	Dimensión 3. Transacción	Coefficient. de correlación	1,000	,436*
		Sig. (bilatera.)	.	,016
		N	30	30
Variable 2: Rendimiento Laboral	Variable 2: Rendimiento Laboral	Coefficient. de correlación	,436*	1,000
		Sig. (bilater.)	,016	.
		N	30	30

En la tabla correspondiente se puede ver que el rho= 0,436 el cual indica una correlación positiva débil, también se observó que el p = 0,000 que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Transacción de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de Transacción de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación directa entre la dimensión Transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión Transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.

Tabla 26

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Transformación y Rendimiento Laboral

		<i>Correlaciones</i>		
			Dimensión 4. Transformación	Variable 2: Rendimiento Laboral - Suma
Rho de Spearman	Dimensión 4. Transformación	Coefficient. de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilatera.)	.	,001
		N	30	30
	Variable 2: Rendimiento Laboral	Coefficient. de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilater.l)	,001	.
		N	30	30

En la tabla correspondiente se puede ver que el valor de rho= 0,567 el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el p = 0,000 que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Transformación de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de Transformación de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general; Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Los resultados descriptivos indican que el 36,67% de los trabajadores tuvo un nivel deficiente de Gobierno electrónico, el 53,33% presentó un nivel regular y el 10,00% mostró un nivel eficiente. El nivel que prevalece es el nivel Deficiente, por lo que se afirma que el nivel del gobierno electrónico es de nivel regular. También se observa que el 36,67% de los trabajadores expresó un nivel deficiente de Rendimiento Laboral, el 56,67% presentó un nivel regular y el 6,67% mostró un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la variable Rendimiento Laboral es de nivel Regular. Este hallazgo es similar a los resultados de Twizeyimana y Andersson (2019) en su artículo sobre Gobierno Electrónico, en un estado del Norteamérica, quien concluyó que el nivel de gobierno electrónico es de nivel medio.

Igualmente se puede ver que el 33,33% de los trabajadores presentó un nivel deficiente de la dimensión Rendimiento en la tarea, de la variable 2, el 46,67% mostró un nivel regular y el 20,00% un nivel Eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la dimensión Rendimiento en la tarea es de nivel Regular. Asimismo, el 33,33% de los trabajadores expresó un nivel deficiente de la dimensión Rendimiento en el contexto, el 56,67% expresó un nivel regular y el 10,00% mostró un nivel eficiente. El nivel que prevalece es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la dimensión Rendimiento en el contexto es de nivel Regular. De la misma forma se puede ver que el 33,33% de los trabajadores presentó un nivel deficiente de la dimensión Comportamientos contraproducentes, el 56,67% mostró un nivel regular y el 10,00% un nivel eficiente. El nivel que prepondera es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel la dimensión Perspectiva de servicio es de nivel Regular.

Asimismo, En la tabla cruzada respectiva se puede ver que 40,00% de los trabajadores muestran el nivel Regular en la variable Gobierno Electrónico, así como en la variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 23,33% de los encuestados ostentan un nivel Deficiente también en ambas variables. Finalmente,

el 6,67% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; Gobierno Electrónico y Rendimiento Laboral.

Los resultados inferenciales se pueden ver que el valor de $\rho = 0,671$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Este hallazgo es similar a los resultados de Caiza (2020) en su tesis sobre rendimiento laboral cuyos los resultados indican que el 22,22% indica el nivel casi nunca de rendimiento laboral, el 44,4% indica algunas veces, el 11.1% indica casi siempre y el 22,22% indica el nivel siempre, de estos resultados se puede concluir que el nivel que presenta el rendimiento laboral es de nivel medio. También es similar a los resultados de Salas y Huaranga (2019) en su tesis sobre rendimiento laboral, cuyos resultados indican que el 38.88% indican un nivel bajo de rendimiento laboral, el 55.67% indica un nivel medio y el 5.45% presenta el nivel alto, de estos resultados se concluyó que el nivel de rendimiento laboral es el nivel medio.

Igualmente apoyo la teoría de Páez et al. (2003) quien expresó que el gobierno electrónico se refiere al uso de tecnología para mejorar la eficiencia del gobierno y ampliar la divulgación de información y servicios gubernamentales. El gobierno electrónico, o gobierno electrónico, utiliza muchas aplicaciones de Internet o distintas de Internet para ayudar en el trabajo del gobierno. Además de los teléfonos y faxes, el gobierno electrónico se refiere a otros equipos electrónicos utilizados por el gobierno, como sistemas de monitoreo, sistemas de rastreo, etiquetas RFID e incluso televisión, radio y radar para entregar información y servicios gubernamentales a los ciudadanos de manera oportuna. manera. (Páez et al., 2003)

Según **el objetivo específico 1**; Determinar la relación entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021

Los resultados descriptivos indican que el 20,00% de los trabajadores presentó un nivel deficiente de la dimensión Información, el 70,00% mostró un nivel regular y el 10,00% un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel regular, por lo cual se afirma que el nivel de la dimensión Información es de nivel Regular.

Igualmente se puede ver que 53,33% de los trabajadores muestran el nivel Regular en la dimensión Información y la variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 20,0% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente también en ambas variables. Finalmente, el 3,33% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la dimensión Información y la variable Rendimiento Laboral. Estos resultados son similares a los hallazgos de Diamantidis y Chatzoglou, (2019) en su artículo sobre rendimiento laboral quien concluyó que el nivel de rendimiento laboral es de nivel intermedio.

Los resultados inferenciales se pueden ver que el valor de $\rho = 0,646$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor información de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de la información del gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Este hallazgo es similar a los resultados de Lizardo Galvá, 2018, quien realizó un estudio sobre gobierno electrónico quien concluyó que el nivel de gobierno electrónico es de nivel medio. Igualmente apoyo la teoría de la "información" que incluye la presencia en Internet, proporcionando información básica a toda la sociedad. En esta etapa, la interacción es unidireccional y solo brinda la posibilidad de comprender el funcionamiento interno de las agencias gubernamentales o notificantes (Bavoleo, 2020).; Páez et al., 2003 y Cárdenas, 2009).

Según el **objetivo específico 2**; Determinar la relación entre la dimensión interactividad y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021 Los resultados descriptivos indican que el 20,00% de los trabajadores tuvo un nivel deficiente de la dimensión Interactividad, el 40,00% mostró un nivel regular y

el 40,00% un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel regular-eficiente, por lo cual se afirma que el nivel de la dimensión Interactividad es de nivel Regular. Asimismo, se puede ver que 23,33% de los trabajadores encuestados muestran el nivel Regular en la Dimensión Interactividad y la Variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 13,33% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente en ambas variables. Finalmente, el 6,67% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la Dimensión Interactividad y la Variable Rendimiento Laboral.

Los resultados inferenciales se pueden ver que el valor de $\rho = 0,528$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Interactividad y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor interactividad de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de interactividad de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Este hallazgo es similar a los resultados de Calle Silva, 2021, En su tesis sobre gobierno regional quien concluyó que el nivel es de nivel medio. Igualmente apoyo la teoría de la "interactividad". En esta etapa se comenzó a aplicar la bidireccionalidad, permitiendo a los ciudadanos y empresas enviar su información a las instituciones estatales; de esta manera, se fortaleció la comunicación directa con los grupos de interés. Con base en lo anterior, estas instituciones brindan herramientas como correo electrónico, chat, buscadores y formularios de registro para el intercambio de información (Cardona, 2004).

Según el **objetivo específico 3**; Determinar la relación entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021

Los resultados descriptivos indican que el 33,33% de los trabajadores mostró un nivel deficiente de la dimensión Transacción, el 56,67% demostró un nivel regular y el 10,00% un nivel eficiente. El nivel que predomina es el nivel Regular, por lo que se afirma que el nivel de la dimensión Transacción es de nivel Regular. Asimismo, se puede ver que 36,67% de los trabajadores encuestados muestran el nivel

Regular en la Dimensión Transacción y la Variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 16,67% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente en ambas variables. Finalmente, el 3,33% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la Dimensión Transacción y la Variable Rendimiento Laboral. Este resultado es similar a los resultados de Gerpott y Ahmadi (2018) en su artículo sobre Niveles de uso de servicios de gobierno electrónico quien concluyó que el nivel es de nivel promedio.

Los resultados inferenciales se pueden ver que el valor de $\rho = 0,436$ el cual indica una correlación positiva débil, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Transacción de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de Transacción de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Este hallazgo es similar a los resultados de Cárdenas y Bardales, 2020, en su tesis sobre niveles de rendimiento laboral, quien concluyó que el rendimiento laboral presenta un nivel intermedio. Igualmente apoyo la teoría de transacciones", y presenta un mayor grado de complejidad, porque las transacciones entre el Estado, los ciudadanos y las empresas no requieren de ramas de las instituciones públicas, sino de procedimientos ejecutables. A través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, especialmente Internet. En esta etapa, la administración pública debe rediseñar sus operaciones internas y administrativas para centralizar la información y facilitar su comprensión para mejorar su eficiencia. En esta etapa, se formula nueva legislación y se implementan diversos procesos en línea: pago, firma digital, declaración de impuestos, etc., para optimizar los servicios y ahorrar recursos (Páez et al., 2003).

Según el objetivo específico 4; Determinar la relación entre la dimensión transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Los resultados descriptivos indican que el 46,67% de los trabajadores expresó un nivel Deficiente de la dimensión Transformación, el 40,00% expresó un

nivel regular y el 13,33 mostró un nivel Eficiente. El nivel que predomina es el nivel Deficiente, por lo que se afirma que el nivel de la dimensión Transformación es de nivel Deficiente. Asimismo, se puede ver que 26,67% de los trabajadores encuestados muestran el nivel Regular en la Dimensión Transformación y la Variable Rendimiento Laboral. De igual forma, el 23,33% de los encuestados ostentan el nivel Deficiente en ambas variables. Finalmente, el 6,67% de los encuestados presenta el nivel Eficiente en las dos variables estudiadas; la Dimensión Transformación y la Variable Rendimiento Laboral.

En Los resultados inferenciales se puede ver que el valor de $\rho = 0,567$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al 0,05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Transformación de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de Transformación de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

Este hallazgo es similar a los resultados de Valdera (2021), en su tesis sobre rendimiento laboral, quien concluyó que el nivel que presenta es intermedio. También es similar a los resultados de Infante Cabrera, 2019 en su tesis sobre gobierno electrónico quien concluyó que el nivel de gobierno electrónico es de nivel promedio.

Igualmente apoyo la teoría de "transformación", que incluye la integración de los servicios prestados en una oficina virtual, a la que se puede acceder desde cualquier lugar a través de una conexión a Internet (Páez et al., 2003). Lo anterior es para asegurar que todos los servicios estatales se puedan utilizar en el mismo portal de Internet.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la hipótesis general. el valor de $\rho = 0,671$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

2. De acuerdo a la hipótesis específica 1 el valor de $\rho = 0,646$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor información de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de la información del gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

3. De acuerdo a la hipótesis específica 2 el valor de $\rho = 0,528$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Interactividad y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor interactividad de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de interactividad de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

4. De acuerdo a la hipótesis específica 3 el valor de $\rho = 0,436$ el cual indica una correlación positiva débil, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Transacción de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de Transacción de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

5. De acuerdo a la hipótesis específica 4 el valor de $\rho = 0,567$ el cual indica una correlación positiva media, también se observó que el $p = 0,000$ que es menor al $0,05$ indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada de la forma siguiente: Existe una relación directa entre la dimensión Transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Esto indica que a mayor Transformación de Gobierno Electrónico mejor Rendimiento Laboral, por lo que se puede apreciar que en el ministerio el nivel de Transformación de gobierno electrónico tiene un nivel regular así también el rendimiento laboral es de nivel regular.

VII. RECOMENDACIONES

1. Habiendo concluido que existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Se recomienda al director del Ministerio que se debe hacer un plan de mejoras del gobierno electrónico tomando en cuenta la Interacción, Transacción, Transformación y la Información.

2. Habiendo llegado a la conclusión que Existe una relación directa entre la dimensión Interacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Se recomienda al director del ministerio que dentro del plan de mejoras del gobierno electrónico tomar en cuenta el tema de la “Interacción”

específicamente redes sociales aplicado en el trabajo remoto y tramites documentarios.

3. Habiendo llegado a la conclusión que existe una relación directa entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Se recomienda al director del ministerio que dentro del plan de mejoras del gobierno electrónico tomar en cuenta el tema de la “Transacción” específicamente mejora de la Red de Área Local (LAN), mejora de los portales Web y chats institucionales del Ministerio.

4. Habiendo llegado a la conclusión que existe una relación directa entre la dimensión transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Se recomienda al director del ministerio que dentro del plan de mejoras del gobierno electrónico tomar en cuenta el tema de la “Transformación” específicamente dar importancia a la agilidad, estrategia digital y Global, Promoviendo la innovación de los recursos humanos.

5. Habiendo llegado a la conclusión que existe una relación directa entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021. Se recomienda al director del ministerio que dentro del plan de mejoras del gobierno electrónico tomar en cuenta el tema de la “Información” específicamente información sobre el gobierno electrónico, Manejo estrategias de Información y comunicación y Conocimiento el software del gobierno electrónico.

REFERENCIAS

- Abu-Shanab, E., & Harb, Y. (2019). E-government research insights: Text mining analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 38, 100892.
- Al-Gharaibeh, S. M., & Malkawi, N. M. (2013). The impact of management information systems on the performance of governmental organizations- Study at Jordanian ministry of planning. *International Journal of Business and Social Science*, 4(17), 101-109. http://ijbssnet.com/journals/Vol_4_No_17_Special_Issue_December_2013/13.pdf
- Al-Hawary, S. I., & AlDafiri, M. F. (2017). Effect of the Components of Information Technology adoption on Employees Performance of Interior Ministry of Kuwait State. *International Journal of Academic Mathematical, Engineering and Manage Sciences*, 1(2), 77-88. https://m.masccom.com/papers_submitted/2811/Effect_of_the_Components_of_Information_Technology_adoption_on_Employees_Performance_of_Interior_Ministry_of_Kuwait_State.pdf
- Ali, K. E., Mazen, S. A., & Hassanein, E. E. (2018). A proposed hybrid model for adopting cloud computing in e-government. *Future Computing and Informatics Journal*, 3(2), 286-295.
- AL-Sinawi, S. H. N., Piaw, C. Y., & Idris, A. R. (2017). Developing a Model of Work Performance System and Institutional Performance for Strategic Human Resource Management in the Ministry Of Education, Oman. *MOJEM: Malaysian Online Journal of Educational Management*, 4(4), 1-16. <http://adum.um.edu.my/index.php/MOJEM/article/view/6055>
- Arboleda-Posada, G. I., & Cardona-Jiménez, J. L. (2018). Perception of the Performed Work Satisfaction and Motivational Factors among the Personnel of the Healthcare Service Suppliers in the Aburrá Valley during 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 222-234. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272018000200222
- Arcentales Macas, R. A. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador.

- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fideas G. Arias Odón.
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
- Bavoleo, B. I. (2020). TIC y gobierno electrónico: Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur.
- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20, 448-457.
- Brimkulov, U., & Baryktabasov, K. (2018). E-government development in the Central Asian states: best practices, challenges and lessons learned. In *International E-Government Development* (pp. 121-154). Palgrave Macmillan, Cham.
- Broncano, S. U. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 16(1), 153-167. http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465
- Caiza Tutín. L.J. (2020) Estrategias para mejorar el rendimiento laboral en la empresa AROPIA INC S.A. U.T.C. Latacunga. 97 p.
- Calle Silva, N. M. (2021). Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud–Trujillo 2020.
- Cárdenas, J. L. M., & Bardales, J. M. D. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145>
- Carreño Paredes, M. T., Albornoz Arias, N. C., Mazuera Arias, R., Cuberos de Quintero, M. A., & Vivas García, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico.
- Castro, M., Pons, C. F., & Rodríguez, R. (2020). metodo_SCGE: Una metodología basada en servicios computacionales para el proceso de gobierno electrónico. In *XIII Simposio de Informática en el Estado (SIE 2019)-JAIIO 48* (Salta, 16 al 20 de septiembre de 2019).
- Cho, J. S. (2017). Evolution of e-government: Transparency, competency, and service-oriented government with Korean government 3.0. *Journal of business and retail management research*, 12(1).

- Cortez, R., & Prado, A. G. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, 38(69), 81-100. <http://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/632>
- del Toro Granados, J., Sotter, M. C. S., & Rangel, J. G. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Diab, S. M. (2015). The Impact of organizational justice on the workers performance and job satisfaction in the ministry of health hospitals in amman. *International Business Research*, 8(2), 187. <https://pdfs.semanticscholar.org/768d/9653662d5de25fe2d00841b47dd1855c3497.pdf>
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Ekpo-Ufot, A. (1979). Self-perceived task-relevant abilities, rated job performance, and complaining behavior of junior employees in a government ministry. *Journal of Applied Psychology*, 64(4), 429. <https://psycnet.apa.org/record/1980-28972-001>
- Endong, F. P. C. (2020). Prospects and Challenges of E-Government in Black Africa: A Comparative Study of Nigeria and Cameroon. In *African Studies: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 662-677). IGI Global.
- Gabini, S. M. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).
- Galvez, R. E., Huamán, O. M. D. C. R., Gonzáles, M. A. E., & Agama, P. G. A. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878912>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.

- Gerpott, T. J., & Ahmadi, N. (2018). Use levels of electronic government services among German citizens: An empirical analysis of objective household and personal predictors. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Glybovets, A., & Mohammad, A. (2017). E-government versus smart government: Jordan versus the United States. *EUREKA: Social and Humanities*, (3), 3-11.
- González, D., & Urrutia, D. M. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898231>
- Gözde, D. O. Ğ. U., & Yilmaz, B. (2015). Study on relationship between working performance and organizational silence among employees of Central Organization of Ministry of Youth and Sports. *International Journal of Sport Culture and Science*, 3(4), 47-58.
<https://dergipark.org.tr/en/pub/intjscs/issue/28297/300627>
- Gutiérrez Campos, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombre-sociedad*, 29(2), 259-280.
- Hernández R. H. y Mendoza T. C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos, Baptista, María (2014) *Metodología de la investigación*. 6° ed. México D.F. Editorial McGraw-Hill, 2014. 600 p. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Infante Cabrera, Z. S. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec*.
- Joseph-Obi, C. (2019). The impact of workers training on the organizational performance of the staff of the Ministry of Labour and productivity, Port Harcourt. *IFE Psychologia: An International Journal*, 27(2), 235-266.
<https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC-191c1fc066>
- Kassen, M. (2021). Blockchain and e-government innovation: Automation of public information processes. *Information Systems*, 103, 101862.
- Leisink, P., & Steijn, B. (2009). Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 35-52.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852308099505>.

- Lizardo Galv, Reyson (2018) Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. [Tesis]
- López, M. A. S., Romero, I. H., & Sánchez, A. E. F. (2019). Competencias Profesionales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 6(2), 101-121. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/128>
- Lucano, P., & Melissa, C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande. 2019 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-UNTRM. EPG). <http://181.176.222.66/handle/UNTRM/2305>
- Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext
- Mohammed, M., Ahmed, E. M., & Anantharaman, R. N. (2017). The effect of TQM intention to implement on work performance in Oman's Ministry of Justice. World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/WJEMSD-04-2016-0020/full/html>
- Narrea Laura, F. M. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Per desde inicios del siglo XXI.
- Ochoti, G. N., Maronga, E., Muathe, S., Nyabwanga, R. N., & Ronoh, P. K. (2012). Factors influencing employee performance appraisal system: a case of the ministry of state for provincial administration & internal security, Kenya. International Journal of Business and Social Science, 3(20). <http://www.kufh.co.ke/schools/business/images/stories/research/appraisal.pdf>

- Onyancha, W. N., Elijah, C. M., & Muturi, W. (2014). Effect of remuneration on employees performance in the ministry of internal security: a case of Kisii County. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 223. <https://asset-pdf.scinapse.io/prod/2033375334/2033375334.pdf>
- Páez, A., Iribarren, C., & Neüman, M. (2003). Gobierno electrónico y administración pública local. *Revista razón y palabra*, 35
- Paz, M. Á. B., & Saldarriaga, C. A. C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35-51. <http://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/12>
- Pique A (2012) Una crítica mirada a la discriminación en Chile tras el caso Zamudio. *Emol*, social <https://www.emol.com/noticias/Tendencias/2012/04/19/736852/Ana-Piquer-Una-critica-mirada-a-la-discriminacion-en-Chile-tras-el-caso-Zamudio.html>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. D. S. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *Revista de Administração Pública*, 52, 630-649.
- Rivera, B. C., Muriel, F. C. V., & Nova, M. R. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, 5(10), 69-73. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700126>
- Rumondang, A. J., & Nawangsari, L. C. (2020). The Influence of Work Environment, Work Discipline and Motivation on the Performance of Civil Servants at the Ministry of Home Affairs. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(11), 852-860. <https://ijisrt.com/assets/upload/files/IJISRT20NOV573.pdf>
- Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*.
- Salas Meza, E. P., & Huaranga Jimenez, K. F. (2019). El absentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la empresa Misol Minig Solutions unidad Carahuacra Junin, 2018.
- Saleh Hamood Nasser, A. S. (2016). Relationship between work performance system and institutional performance in the context of strategic human

- resource management in Ministry of Education Oman/Saleh Hamood Nasser Al-Sinawi (Doctoral dissertation, University of Malaya). <http://studentsrepo.um.edu.my/id/eprint/6610>
- Saleh, AS, Piaw, CY e Idris, AR (2015). Saleh, A. S., Piaw, C. Y., & Idris, A. R. (2015). Factors influencing the employees' service performance in Ministry Of Education in Sultanate of Oman. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 197, 23-30. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815040379>
- Sánchez, V. R. C., Rossini, G. M. C., Rossini, A. D. C. C., & Sánchez, C. G. C. (2020). La capacitación y su realción con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 188-198. <http://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/140>
- Sangki, J. (2018). Vision of future e-government via new e-government maturity model: Based on Korea's e-government practices. *Telecommunications Policy*, 42(10), 860-871.
- Sari, E. (2019). The Effect of Motivation and Discipline on Employee Performance at the Ministry of Transportation's Directorate of Ports. *Ilomata International Journal of Social Science*, 1(1), 1-9. <https://www.ilomata.org/index.php/ijss/article/view/33>
- Silva Granados, G. A. (2020). Integración de entidades responsables del proceso dosaje étílico en Lambayeque y la estrategia de interoperabilidad del gobierno electrónico peruano, 2019.
- Sundberg, L. (2018, May). Enablers for interoperability in decentralized e-government settings. In *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age* (pp. 1-8).
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.
- Valdera Olivos, R. L. Motivación y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital La Peca, Amazonas.
- Vargas, L. S. (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010). *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 27(66), 123-136.

- Williams, I., Falch, M., & Tadayoni, R. (2018, November). Internationalization of e-government services. In 2018 11th CMI International Conference: Prospects and Challenges Towards Developing a Digital Economy within the EU (pp. 19-31). IEEE.
- Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.
- Ydrogo Diaz, M. A. (2019). Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.
- Zambrano-Yépez, C. A., Vélez-Romero, X. A., & Vélez-Romero, Y. G. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 5(3), 355-374.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de operacionalización

Variable: Gobierno Electrónico

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gobierno Electrónico	El Gobierno electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. Esta depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno.	La variable Gobierno Electrónico será operacionalizada a través de sus dimensiones e indicadores	Información	<ul style="list-style-type: none"> - Esta informado sobre gobierno electrónico. - Maneja estrategias - Información y comunicación - Conoce los softwares del gobierno electrónico. 	1, 2, 3, 4, 5,	Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) Siempre (5)
			Interactividad	<ul style="list-style-type: none"> - Se enlaza permanentemente a las redes de Gestión local. - Utiliza en su trabajo 	06, 07, 08, 09, 10,	

	las redes sociales.	
	- Recibe y responde emails de trámite documentario.	
Transacción	- El Ministerio trabaja con una Red de Área Local (LAN).	11, 12, 13, 14, 15
	- Usa los portales Web del Ministerio.	
	- Utiliza los chats institucionales del MED.	
Transformación	- Agilidad.	16, 17, 18, 19, 20
	- Integra la estrategia digital y Global.	
	- Promueve la innovación de los recursos humanos.	
	- Toma de decisiones pertinentes.	

ANEXO 2

Matriz de operacionalización

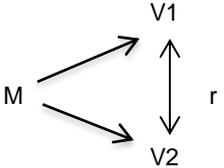
Variable: Rendimiento Laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	de
Rendimiento Laboral	Es la eficiencia del trabajo en el proceso de producción, que se expresa por la cantidad de tiempo necesario para producir una unidad de producción, o la cantidad de producción producida por unidad de tiempo. El valor inverso, la intensidad del trabajo, se mide por la cantidad de tiempo dedicado a una unidad de producción, cuyos elementos son; Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto, Comportamientos contraproducentes (Gabini, 2018).	Para medir el rendimiento laboral se dividió en tres dimensiones: -Rendimiento en la tarea -Rendimiento en el contexto -Comportamientos contraproducentes	Rendimiento en la tarea	-Capaz de realizar el tiempo y esfuerzo necesarios. -Soluciones creativas a problemas. -Desafíos en el trabajo	1, 2, 3, 4, 5,6 7	Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) Siempre (5)	
			Rendimiento en el contexto	-Planificar el trabajo. -Tener habilidades laborales.	6, 7, 8, 9, 10,11 12,13		
			Comportamientos contraproducentes	-Asistir a reuniones de trabajo -Mostrar responsabilidad, -Quejas en el trabajo.	14 15,16		
				-Aspectos negativos en el trabajo	17,18		
				-Expande el problema en el trabajo.	19,20		

Fuente: Adaptado Chávez (2021)

ANEXO 3

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre la dimensión Interacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?;</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021;</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la dimensión transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?;</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021?.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Determinar la relación entre la dimensión Interacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la dimensión transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>OE4: Determinar la relación entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HE1: Existe una relación directa entre la dimensión Interacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>HE2: Existe una relación directa entre la dimensión transacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>HE3: Existe una relación directa entre la dimensión transformación y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p> <p>HE4: Existe una relación directa entre la dimensión información y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021.</p>	<p>Variable1:</p> <p>Gobierno Electrónico</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interacción - Transacción - Transformación - Información <p>Variable 2:</p> <p>Rendimiento Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento en la tarea - Rendimiento en el contexto - Comportamientos contraproducentes 	<p>Ámbito: En un Ministerio, Lima.</p> <p>Tipo: Investigación de tipo aplicada.</p> <p>Método: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p>  <p>Población: La población en la presente investigación está conformada por 80 trabajadores de un Ministerio de Lima.</p> <p>Muestra: Comprende 30 trabajadores en un Ministerio de Lima.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Clasificación, codificación, calificación, tabulación estadística e interpretación de datos.</p>

ANEXO 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN.							
1	Recibe información sobre el gobierno electrónico	X		X		X		
2	El gobierno electrónico permite un mejor manejo de los Cursos y las TIC	X		X		X		
3	Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica Es eficaz	X		X		X		
4	Considera una buena estrategia manejar las redes sociales Para facilitar la información	X		X		X		
5	Emplea las TIC para sus comunicaciones más urgentes			X		X		
	DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN.	Si	No	Si	No	Si		
6	Utiliza las redes sociales	X		X		X		
7	Se comunica mediante redes sociales	X		X		X		
8	Recibe documentos oficiales mediante las redes	X		X		X		
9	Envía documentos oficiales vía redes sociales	X		X		X		
10	Recibe y Responde correos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN.	Si	No	Si	No	Si		
11	Conoce y Utiliza las redes oficiales del Ministerio	X		X		X		
12	Considera que el contenido del portal web es adecuado.	X		X		X		
13	El diseño del portal web se adapta a la institución y la estructura es de fácil manejo.	X		X		X		
14	Se cuenta con chat corporativos para la difusión de Información.	X		X		X		
15	Se emplea el chat institucional para facilitar la comunicación			X		X		
	DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN.	Si	No	Si	No	Si	No	

16	El Ministerio utiliza las redes sociales para publicar Información.	X		X		X	
17	Considera una buena estrategia la comunicación vía web	X		X		X	
18	Los recursos electrónicos permiten innovar y mejorar el Trabajo humano	X		X		X	
19	La interacción con los medios electrónicos permite mejora en cuanto a la toma de decisiones	X		X		X	
20	Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ...CARDENAS CANALES DANIEL..... **DNI:**...07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

San Juan de Lurigancho...30.de noviembre del 2021

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



MG. DANIEL CARDENAS CANALES
DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea.							
1	Puedo hacer bien mi trabajo porque dedico el tiempo necesario	X		X		X		
2	Puedo hacer bien mi trabajo porque pongo la energía necesarios	X		X		X		
3	Propongo soluciones creativas a nuevos problemas	X		X		X		
4	Los problemas son solucionados siempre	X		X		X		
5	En mi trabajo, pensé en el resultado que tenía que lograr	X		X		X		
6	Me esfuerzo por mantener actualizadas mis habilidades laborales	X		X		X		
7	Siempre estoy buscando nuevos desafíos en el trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Responsabilidad.							
8	Planeo mi trabajo para poder terminarlo a tiempo	X		X		X		
9	Para mí la planificación es primordial para hacer un buen trabajo	X		X		X		
10	Trabajo duro para mantener actualizadas mis habilidades laborales	X		X		X		
11	Me esfuerzo en adquirir habilidades para avanzar con el mi trabajo	X		X		X		
12	Participo activamente en reuniones laborales	X		X		X		
13	Trato que mii plan de trabajo es realizable	X		X		X		

14	Siempre realizo mi trabajo con responsabilidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso institucional.	Si	No	Si	No	Si		
15	Me quejo de cosas sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
16	El trabajo que realizo me lleva a la queja	X		X		X		
17	Hablé de los aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X		X		X		
18	Magnifiqué los problemas que ocurrían en el trabajo	X		X		X		
19	Presto atención al lado negativo del trabajo, no al lado positivo	X		X		X		
20	Comenté los aspectos negativos de trabajar con personas que no forman parte de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ...CARDENAS CANALES DANIEL..... **DNI:**...07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

San Juan de Lurigancho...30.de noviembre del 2021



 MG. DANIEL CARDENAS CANALES
 DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO ELECTRONICO

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INFORMACION.							
1	Recibe información sobre el gobierno electrónico	X		X		X		
2	El gobierno electrónico permite un mejor manejo de los Cursos y las TIC	X		X		X		
3	Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica Es eficaz	X		X		X		
4	Considera una buena estrategia manejar las redes sociales Para facilitar la información	X		X		X		
5	Emplea las TIC para sus comunicaciones más urgentes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INTERACCION.							
6	Utiliza las redes sociales	X		X		X		
7	Se comunica mediante redes sociales	X		X		X		
8	Recibe documentos oficiales mediante las redes	X		X		X		
9	Envía documentos oficiales vía redes sociales	X		X		X		
10	Recibe y Responde correos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN.							
11	Conoce y Utiliza las redes oficiales del Ministerio	X		X		X		
12	Considera que el contenido del portal web es adecuado.	X		X		X		
13	El diseño del portal web se adapta a la institución y la estructura es de fácil manejo.	X		X		X		
14	Se cuenta con chat corporativos para la difusión de Información.	X		X		X		
15	Se emplea el chat institucional para facilitar la comunicación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACION.							
		Si	No	Si	No	Si	No	

16	El Ministerio utiliza las redes sociales para publicar Información.	X		X		X	
17	Considera una buena estrategia la comunicación vía web	X		X		X	
18	Los recursos electrónicos permiten innovar y mejorar el Trabajo humano	X		X		X	
19	La interacción con los medios electrónicos permite mejora en cuanto a la toma de decisiones	X		X		X	
20	Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ... DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ **DNI:**... 07926508.....

Grado y Especialidad del validador:.....DOCTORA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Huaraz, 24 de noviembre del 2021



.....
DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ
DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea.							
1	Puedo hacer bien mi trabajo porque dedico el tiempo necesario	X		X		X		
2	Puedo hacer bien mi trabajo porque pongo la energía necesarios	X		X		X		
3	Propongo soluciones creativas a nuevos problemas	X		X		X		
4	Los problemas son solucionados siempre	X		X		X		
5	En mi trabajo, pensé en el resultado que tenía que lograr	X		X		X		
6	Me esfuerzo por mantener actualizadas mis habilidades laborales	X		X		X		
7	Siempre estoy buscando nuevos desafíos en el trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento en el contexto.							
8	Planeo mi trabajo para poder terminarlo a tiempo	X		X		X		
9	Para mí la planificación es primordial para hacer un buen trabajo	X		X		X		
10	Trabajo duro para mantener actualizadas mis habilidades laborales	X		X		X		
11	Me esfuerzo en adquirir habilidades para avanzar con el trabajo	X		X		X		
12	Participo activamente en reuniones laborales	X		X		X		
13	Trato que mi plan de trabajo sea realizable	X		X		X		

14	Siempre realizo mi trabajo con responsabilidad	X		X		X		
	DIMENSION 3: Comportamientos contraproducentes	Si	No	Si	No	Si		
15	Me quejo de cosas sin importancia en el trabajo	X		X		X		
16	El trabajo que realizo me lleva a la queja	X		X		X		
17	Hablo de los aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X		
18	Magnifico los problemas que ocurren en el trabajo	X		X		X		
19	Presto atención al lado negativo del trabajo, no al lado positivo	X		X		X		
20	Comento los aspectos negativos de trabajar con personas que no forman parte de la dependencia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ... DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ **DNI:**... 07926508.....

Grado y Especialidad del validador:DOCTORA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Huaraz, 24 de noviembre del 2021



.....
DRA. ROSARIO MARGARITA YSLADO MÉNDEZ

DOCENTE INVESTIGADOR

ANEXO 5**Cuestionario sobre Gobierno Electrónico****Instrucciones:**

El presente cuestionario consta de 20 preguntas y tiene como propósito recabar información acerca del Gobierno Electrónico en un Ministerio, Lima, 2021. Solicitamos tu colaboración contestando a las preguntas y a la vez informarle que el presente cuestionario es anónimo por lo que las respuestas que usted nos brinde serán protegidas desde el punto de vista ético.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ítem y marque con una "X" con total sinceridad una de las siguientes opciones, donde la escala de valoración será de la siguiente manera: Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) Siempre (5).

N°	ÍTEMS	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
V1: GOBIERNO ELECTRÓNICO						
D1: INFORMACIÓN						
1	Recibe información sobre el gobierno electrónico					
2	El gobierno electrónico permite un mejor manejo de los Cursos y las TIC					
3	Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica Es eficaz					
4	Considera una buena estrategia manejar las redes sociales Para facilitar la información					
5	Emplea las TIC para sus comunicaciones más urgentes					
D2: INTERACCIÓN						
6	Utiliza las redes sociales					
7	Se comunica mediante redes sociales					
8	Recibe documentos oficiales mediante las redes					
9	Envía documentos oficiales vía redes sociales					

10	Recibe y Responde correos					
D3: TRANSACCIÓN						
11	Conoce y Utiliza las redes oficiales del Ministerio					
12	Considera que el contenido del portal web es adecuado.					
13	El diseño del portal web se adapta a la institución y la estructura es de fácil manejo.					
14	Se cuenta con chat corporativos para la difusión de Información.					
15	Se emplea el chat institucional para facilitar la comunicación					
D4: TRANSFORMACIÓN						
16	El Ministerio utiliza las redes sociales para publicar Información.					
17	Considera una buena estrategia la comunicación vía web					
18	Los recursos electrónicos permiten innovar y mejorar el Trabajo humano					
19	La interacción con los medios electrónicos permite mejora En cuanto a la toma de decisiones					
20	Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos					

Gracias por completar el cuestionario.

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de 20 preguntas y tiene como propósito recabar información acerca del Rendimiento Laboral en un Ministerio, Lima, 2021. Solicitamos tu colaboración contestando a las preguntas y a la vez informarle que el presente cuestionario es anónimo por lo que las respuestas que usted nos brinde serán protegidas desde el punto de vista ético.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ítem y marque con una "X" con total sinceridad una de las siguientes opciones, donde la escala de valoración será de la siguiente manera: Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) Siempre (5)

N°	ÍTEMS	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea						
1	Puedo hacer bien mi trabajo porque dedico el tiempo necesario					
2	Puedo hacer bien mi trabajo porque pongo la energía necesarios					
3	Propongo soluciones creativas a nuevos problemas					
4	Los problemas son solucionados siempre					
5	En mi trabajo, pensé en el resultado que tenía que lograr					
6	Me esfuerzo por mantener actualizadas mis habilidades laborales					
7	Siempre estoy buscando nuevos desafíos en el trabajo.					
Dimensión 2: Rendimiento en el contexto						
8	Planeo mi trabajo para poder terminarlo a tiempo					
9	Para mí la planificación es primordial para hacer un buen trabajo					
10	Trabajo duro para mantener actualizadas mis habilidades laborales					
11	Me esfuerzo en adquirir habilidades para avanzar con el mi trabajo					

12	Participo activamente en reuniones laborales					
13	Trato que mii plan de trabajo es realizable					
14	Siempre realizo mi trabajo con responsabilidad					
Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes						
15	Me quejo de cosas sin importancia en el trabajo.					
16	El trabajo que realizo me lleva a la queja					
17	Hablé de los aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
18	Magnifiqué los problemas que ocurrían en el trabajo					
19	Presto atención al lado negativo del trabajo, no al lado positivo					
20	Comenté los aspectos negativos de trabajar con personas que no forman parte de la empresa.					

Gracias por completar el cuestionario.

VID1	V1D2	V1D3	V1D4	V1	V2D1	V2D2	V2D3	V2
17	17	16	15	65	21	19	16	56
14	17	15	12	58	14	14	13	41
14	15	18	17	64	16	20	16	52
17	16	16	19	68	18	21	22	61
14	14	12	14	54	20	20	16	56
15	15	15	15	60	21	21	18	60
9	14	15	17	55	15	18	17	50
16	17	17	13	63	23	20	17	60
15	14	14	13	56	14	12	10	36
14	12	12	14	52	20	20	14	54
16	14	14	13	57	18	18	16	52
16	15	15	16	62	19	23	20	62
18	17	17	19	71	25	19	17	61
16	12	13	15	56	15	16	15	46
15	14	17	15	61	20	20	19	59
13	12	12	11	48	16	17	13	46
21	18	20	21	80	26	27	26	79
15	17	17	14	63	21	20	18	59
14	13	13	14	54	19	20	17	56
11	10	14	11	46	14	17	17	48
15	17	17	15	64	23	16	17	56
17	16	17	21	71	23	24	18	65
20	15	15	16	66	18	16	14	48
13	18	16	13	60	18	15	15	48
10	11	15	14	50	13	14	13	40
14	14	13	17	58	12	18	13	43
16	17	17	16	66	23	20	19	62
9	13	18	13	53	14	12	10	36
14	12	12	14	52	19	20	16	55
15	14	14	13	56	18	18	16	52

VID1	Dimensión 1. Información
V1D2	Dimensión 2. Interactividad
V1D3	Dimensión 3. Transacción
V1D4	Dimensión 4. Transformación
V1	Variable 1: Gobierno Electrónico
V2D1	Dimensión1. Rendimiento en la tarea
V2D2	Dimensión 2. Rendimiento en el contexto
V2D3	Dimensión 3. Comportamientos contraproducentes
V2	Variable 2: Rendimiento Laboral

ANEXO 8

*preguntas de spss.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

17 - p11 3 Visible: 40 de 40 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	var			
1	1	5	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	4	2	4	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2				
2	3	3	2	5	1	2	5	4	5	1	1	5	5	3	1	1	3	4	1	3	1	2	2	1	3	2	3	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	1				
3	4	2	2	5	1	2	5	3	4	1	5	1	2	5	5	2	2	5	4	4	1	2	3	2	1	2	5	2	4	2	4	2	2	4	1	2	4	2	3	4				
4	3	4	4	1	5	4	1	1	5	5	1	5	4	1	5	4	4	1	5	5	5	5	1	2	2	2	1	4	5	2	2	4	1	3	5	4	5	2	1	5				
5	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2				
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
7	1	1	1	2	4	1	2	2	5	4	2	4	3	2	4	1	5	2	5	4	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	4	1	4	1	2	5	4	3	4	1	2	3		
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	3			
9	5	2	2	5	1	2	3	3	5	1	3	1	2	3	5	2	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1				
10	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2				
11	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3				
12	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4				
13	6	4	1	3	5	1	3	3	5	5	3	5	1	3	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5	3	5	3	1	3	5	3	3	3	1	5	1	1	2	3	5				
14	4	5	1	2	4	1	2	2	3	4	2	4	1	2	4	1	5	2	3	4	4	1	2	2	3	1	2	1	4	1	4	1	4	1	2	3	2	1	4	3	2	3		
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2				
16	2	2	2	5	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2		
17	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	2	3	4	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	3	5		
18	4	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4			
19	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3			
20	3	2	2	1	3	2	1	1	3	3	5	3	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	4	3				
21	2	3	3	5	2	3	5	2	2	5	2	3	5	2	3	5	2	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	5	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	5	2			
22	1	4	4	3	5	4	3	3	1	5	3	5	1	3	5	4	4	3	5	5	5	2	3	1	5	4	3	1	5	4	5	2	3	4	5	1	3	1	3	5				
23	5	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	5	1	3	4	3	1	3	3	3	1	3	1	3	4	1	4	3	1	3	2	1				
24	2	2	2	5	2	2	5	5	4	2	5	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2			
25	3	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	5	2	3	5	1	2	3	3	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3				
26	4	3	1	2	4	1	2	2	5	4	2	4	1	2	4	1	5	2	5	4	3	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	2	5	4	1	2	1	2	3				
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3				
28	1	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	5	2	3	5	2	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1				
29	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2				
30	3	2	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3				
31																																												
32																																												
33																																												
34																																												
35																																												
36																																												
37																																												
38																																												

Vista de datos Vista de variables

spps JORGE 2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	V1D1s	V1D2s	V1D3s	V1D4s	V1s	V2D1s	V2D2s	V2D3s	V2s	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1	V2D1	V2D2	V2D3	V2	var	var
1	15	18	16	15	64	21	19	16	56	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
2	17	17	16	15	65	21	19	16	56	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
3	14	17	15	12	58	14	14	13	41	2	3	2	1	2	1	1	1	1		
4	14	15	18	17	64	16	20	16	52	2	2	3	2	2	1	2	2	2		
5	17	16	16	19	68	18	21	22	61	2	3	2	3	2	2	2	3	2		
6	14	14	12	14	54	20	20	16	56	2	2	1	1	1	2	2	2	2		
7	15	15	15	15	60	21	21	18	60	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
8	9	14	15	17	55	15	18	17	50	1	2	2	2	1	1	2	2	1		
9	16	17	17	13	63	23	20	17	60	2	3	2	1	2	3	2	2	2		
10	15	14	14	13	56	14	12	10	36	2	2	1	1	1	1	1	1	1		
11	14	12	12	14	52	20	20	14	54	2	1	1	1	1	2	2	2	2		
12	16	14	14	13	57	18	18	16	52	2	2	1	1	2	2	2	2	2		
13	16	15	15	16	62	19	23	20	62	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
14	18	17	17	19	71	25	19	17	61	3	3	2	3	3	3	2	2	2		
15	16	12	13	15	56	15	16	15	46	2	1	1	2	1	1	1	2	1		
16	15	14	17	15	61	20	20	19	59	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
17	13	12	12	11	48	16	17	13	46	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
18	21	18	20	21	80	26	27	26	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	15	17	17	14	63	21	20	18	59	2	3	2	1	2	2	2	2	2		
20	14	13	13	14	54	19	20	17	56	2	2	1	1	1	2	2	2	2		
21	11	10	14	11	46	14	17	17	48	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
22	15	17	17	15	64	23	16	17	56	2	3	2	2	2	3	1	2	2		
23	17	16	17	21	71	23	24	18	65	2	3	2	3	3	3	3	2	3		
24	20	15	15	16	66	18	16	14	48	3	2	2	2	2	2	1	2	1		
25	13	18	16	13	60	18	15	15	48	1	3	2	1	2	2	1	2	1		
26	10	11	15	14	50	13	14	13	40	1	1	2	1	1	1	1	1	1		
27	14	14	13	17	58	12	18	13	43	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
28	16	17	17	16	66	23	20	19	62	2	3	2	2	2	3	2	2	2		
29	9	13	18	13	53	14	12	10	36	1	2	3	1	1	1	1	1	1		
30	14	12	12	14	52	19	20	16	55	2	1	1	1	1	2	2	2	2		
31																				
32																				

Vista de datos Vista de variables



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHAVEZ MELO JORGE LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UN MINISTERIO, LIMA, 2021", 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
CHAVEZ MELO JORGE LUIS DNI: 42092905 ORCID 0000-0003-0212-5547	Firmado digitalmente por: JCHAVEZME5 el 18-01- 2022 18:09:41

Código documento Trilce: INV - 0538737