



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico y desempeño laboral en los colaboradores de la
Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021

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

AUTOR:

Medina Palomino, Josely Alejandro (ORCID: 0000-0002-6035-0374)

ASESOR:

Mgtr. Romaní Allende, Freddy Gamaniel (ORCID: 0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres y tío que siempre han querido lo mejor de mí, me apoyaron en todo momento para salir adelante en la realización de la tesis y en seguir trazando mis metas profesionales

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por protegerme durante toda mi carrera profesional y por haberme dado unos padres increíbles ya que con sus enseñanzas lograron ser una persona de bien y con virtudes. Además de superar o enfrentar los obstáculos que se me presenta en la vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a ser perseverante y ha nunca rendirme y siempre sonreír en cada experiencia de la vida.

A mi padre, que me enseñó a sonreírle a la vida y que está orgulloso de lo que he alcanzado en la vida.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV RESULTADOS	1
V DISCUSIÓN	9
VI CONCLUSIONES	14
VII RECOMENDACIONES	16
REFERENCIAS	18

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba de fiabilidad de las variables gobierno electrónico y desempeño laboral	25
Tabla 2: Tabla cruzada Gobierno electrónico y Desempeño laboral	1
Tabla 3: Tabla cruzada de Dimensión Externa y Desempeño Laboral	3
Tabla 4: Tabla cruzada de Dimensión Interna y Desempeño laboral	4
Tabla 5: Tabla cruzada de Dimensión Promoción y Desempeño laboral	6
Tabla 6: Correlación entre las variables Gobierno electrónico y Desempeño laboral	7
Tabla 7: Correlación entre las Dimensiones Externa, Interna y Promoción con la variable Desempeño laboral	8

Índice de figuras

	Pag
figura 1: Los cuatro modelos de la democracia	13
figura 2: Medición del desempeño parte de un proceso de planificación	16
figura 3: Diagrama del diseño correlacional	20
figura 4: Análisis de correspondencia de las variables de Gobierno Electrónico y Desempeño Laboral	1
figura 5: Análisis de correspondencia de la Dimensión Externa y la variable Desempeño Laboral	3
figura 6: Análisis de correspondencia de la Dimensión Interna y la variable Desempeño Laboral	4
figura 7: Análisis de correspondencia de la Dimensión Promoción y la variable Desempeño Laboral	6
figura 8: Recolección de datos en la Procuraduría Publica del Ministerio de Salud	3
figura 9: Respuesta del cuestionario virtual	3
figura 10: Respuesta del cuestionario virtual	4
figura 11: Respuesta del cuestionario virtual	4
figura 12: Respuesta del cuestionario virtual	5
figura 13: Respuesta del cuestionario virtual	5
figura 14: Respuesta del cuestionario virtual	6
figura 15: Respuesta del cuestionario virtual	6
figura 16: Respuesta del cuestionario virtual	7

Resumen

En estos tiempos la tecnología ha avanzado a pasos agigantados en la sociedad, más aún en la pandemia, el estado está llevando a cabo un gobierno electrónico que permite desarrollar al personal y estar alineado en Latinoamérica, además ha permitido una administración sin corrupción dentro y fuera del estado. Este trabajo de investigación examina la relación de gobierno electrónico y desempeño laboral en la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud. En el aspecto metodológico, se tomó en cuenta a toda la población como muestra por contar con 45 colaboradores, es así que el investigador desarrollo la metodología no experimental del tipo de muestra no probabilística y por conveniencia, como método de recolección de datos se utilizó la encuesta, como herramienta el cuestionario virtual por motivo de que algunos colaboradores estuvieron laborando remotamente en sus hogares. Por ese motivo, se elaboró el cuestionario por medio on-line, a partir de esto, los niveles de confiabilidad para los instrumentos fueron 0.915 para el gobierno electrónico y 0.938 en el desempeño laboral, los resultados obtenidos son de 0.930 para las dos variables de la investigación. Llegando a la conclusión que el nivel de significancia es menor que 0.05; esto indica que existe relacion entre las variables por lo que se puede señalar que existe una correlación positiva muy fuerte, por esta razón, el gobierno electrónico se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud año 2021.

Palabras clave: Gobierno electrónico, interno, externo, promoción, desempeño laboral, tarea, contextual, organizacional.

Abstract

In these times technology has advanced by leaps and bounds in society, but even more so in the pandemic, the state is carrying out an electronic government that allows it to develop its personnel and be aligned in Latin America, in addition it has allowed an administration without corruption inside and outside the state. This master's research paper examines the relationship of e-government and job performance in the Public Prosecutor's Office of the Ministry of Health. The population was taken as a whole sample of 45 collaborators, so the researcher developed the non-experimental methodology of non-probabilistic sample type and by convenience, and as a method of data collection the survey was used, as a tool the virtual questionnaire because some collaborators were working remotely at home. It is for this reason that the questionnaire was elaborated on-line, from this, the reliability levels for the instruments were 0.915 for the e-government and 0.938 in the work performance, the results obtained are 0.930 for the two variables of the research. The conclusion is that the significance level is less than 0.05; this indicates that there is a relationship between the variables so it can be said that there is a very strong positive correlation, for this reason, e-government is significantly related to job performance in the Public Prosecutor's Office of the Ministry of Health year 2021.

Key words: e-government, internal, external, promotion, job performance, task, contextual, organizational.

I INTRODUCCIÓN

Actualmente, las Tics y la tecnología ha tomado cuerpo en los países del tercer mundo de una forma increíble más ahora en tiempo de pandemia; las entidades públicas forzosamente han entrado en un mundo electrónico, referido a la modernización de procesos para lograr sus objetivos de mediano y largo plazo, por ende, es importante que la atención sea rápida en beneficios de los usuarios; según la encuesta internacional basados en los resultados sobre gobierno electrónico de la OCDE 1.0 (2019), indicó que cada país de Sudamérica actúa proactivamente según el diseño de las plataformas, y recomienda a los Países de Sudamérica que planifique estrategias de gobierno digital para aumentar la confianza en el labor administrativo y/o documentario en las instituciones públicas. Razón por la cual, el Decreto Legislativo N° 1412 de la ley peruana, aprobó una gobernanza digital para el manejo de los softwares en las entidades públicas, cabe mencionar que para una buena gestión se tiene que hacer una transformación digital, hoy en día, la COVID 19 ha generado cambios profundos; no solamente en el ámbito de la salud sino que también en la tecnología, porque hay muchos laborando en casa, y continúan con las tareas encomendadas bajo el cumplimiento de las metas y necesidades del servicio para mantener una buena relación con los jefes directos, y entrelazar una comunicación fluida entre el equipo de trabajo.

De eso se desprende, a que muchas áreas administrativas tuvieron que manejar situaciones de transparencia en los procesos digitales, estos cambios importantes se lograron gracias a las capacitaciones y cursos gratuitos que brinda cada institución pública, para que obtener resultados eficaces y eficientes; por ende, estar actualizado conlleva al buen manejo en el trámite documentario, y también el aumento en la productividad; al contar con sistemas electrónicos reduce el impacto ambiental. Sin embargo, Urquiza & Suárez, (2011), refirieron el gobierno electrónico es una gran oportunidad que moderniza procesos y mejora interacciones con la población para disminuir la fractura digital, muchos de los ciudadanos no cuentan con un equipo informático, si bien es cierto que este hecho moderniza varios contextos como en

brindar información, mejorar la calidad del servicio, la eficiencia administrativa y la economía, El problema son los costos de inversión, porque al solicitar presupuesto se tarda en atender la solicitud de cada área; son pocos los a Ministerios que cuentan con áreas modernas en el Perú; pero se está haciendo un esfuerzo para digitalizar el acervo documentario, a fin de proporcionar información de una forma más rápida, a pesar que son pocas las áreas administrativas que desean utilizar sistemas y/o programas dinámicos para llenar base de datos. En efecto, el estado de confort para muchas personas le está costando aplicar las rutas del sistema de tramite documentario, por ello, los nuevos reglamentos dan iniciativas a que las actividades tengan diferentes procesos para una mejora continua, siendo así más eficaz y eficiente en los resultados.

Para Naser & Concha (2013), explicaron que el e-gobierno transforma los procesos de gestión y rompe el paradigma del trabajo convencional, y en esta visión, el objetivo del e-gobierno es incluir las TIC como un medio de Agilizar y mejorar los servicios de información pública. Del mismo modo, permite estar más conectados entre los servidores y ciudadanos con los programas actualizados y referente a ello disminuye el cuello de botella para registrar, buscar y modificar los expedientes y/o demandas.

La situación problemática de la institución es sobre el desempeño y la productividad del personal que descendía por no conocer las tecnologías y comunicación, también sobre los métodos que favorecieran al personal administrativo. Hay muchos de ellos que resisten al cambio para permanecer en su estado de confort, ya que se les dificulta aprender nuevos procedimientos que podrían generar costos en su aprendizaje. Por ende, se resisten a la era tecnológica digital y a las nuevas prácticas administrativas en el trabajo, en consecuencia, los resultados del trabajo son lento que trae problemas en la búsqueda de información. A partir de esto, el trabajo ha cambiado por la COVID 19 y las personas están trabajando en casa, y se requiere adoptar nuevos aprendizajes tecnológicos que permite la modernización en todos los ámbitos. Por tanto, este factor ha revolucionado a las instituciones a que cambien su

cultura organizacional con el fin de que el talento humano se capacite y se adapte a los procesos administrativos, es probable que los resultados sean positivos en ambos lados, y en base a ello, el desempeño laboral será favorable para la organización y su personal ya que con esto pueda cumplir con los estándares de producción.

según Bautista et al., (2020) mencionaron que, a nivel nacional, todas las empresas peruanas, solo el 30 por ciento de ellas, invierten en capacitar a sus trabajadores luego de realizar la medición del desempeño, esto generalmente es para evitar costos, sin embargo, no se dan cuenta que a largo plazo será una inversión que les ayudará a lograr mejores resultados, ya que mejorará el desempeño laboral, y brindará servicios óptimos para el crecimiento de la organización.

Mientras tanto, todo gobierno estandariza los procesos electrónicos en las instituciones para una mejor comunicación entre los colaboradores y el ciudadano. Pero los jefes inmediatos usualmente muestran indiferencia en el desempeño del colaborador, Cabe señalar, que las iniciativas de lograr sus metas son por tener una mejor vida para llenar las necesidades básicas y secundarias.

Asimismo, Olivera et al., (2021), señalo que el desempeño laboral, es hacer el trabajo con habilidades desarrolladas que posee las personas de manera efectiva y eficiente; es la expresión fiel de cada colaborador desempeñándose en sus funciones de algún ambiente de trabajo definido, el testimonio de la competencia para el trabajo que está desarrollando a términos de su productividad laboral.

La razón de la investigación es porque se observó que el trabajo era muy monótono en la parte administrativa incluso los mismos colaboradores llegaban desmotivado a su centro de labor por el hecho que la procuraduría no contaba con dichos sistemas amigables para el colaborador. Además, esto generó pérdidas de legajos por no contar con software que permitiera tener un acceso libre a los colaboradores, más aún el encargado del archivo de legajo no digitalizaba los expedientes de los procesos judiciales e información de cartillas de denuncias.

Para Salgado & Cabal (2011), definen el desempeño laboral, esto quiere decir un conjunto de comportamientos que se relacionan con la metas del día dicho esto estará de acuerdo al termino de referencia en sus servicios como colaborador de la organización para la cual trabaja la persona de acuerdo a indicadores de productividad. En efecto, implica mucho al ser humano en su entorno familiar, algunas veces dejan de participar en eventos importantes y otros momentos están ausentes.

Cabe las circunstancias, el país se encuentra en un proceso de cambios, los colaboradores han tenido que adquirir sus herramientas para trabajar remotamente y poder cumplir sus metas administrativas. bajo esta afirmación, algunos funcionarios tuvieron dificultades en el manejo de la computadora ya que no contaban con el área de soporte técnico, Mientras tanto, los problemas comenzaron con debilidades a principios del año. El gobierno electrónico y desempeño laboral, son aspectos que se encuentran en la administración pública con la finalidad de contar con una mejora continua en los servicios de atención y bienestar social.

Por lo expresado en párrafos anteriores, formulo las siguientes preguntas de investigación: problema principal, ¿Cómo el Gobierno electrónico se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021?; problemas específicos, ¿Cómo se relacionan las dimensiones externa, interna y promoción con la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021?

El estudio se justifica desde las siguientes perspectivas: Justificación teórica, dicho trabajo se elaboró con el propósito de cambiar la forma de trabajo, basado en un gobierno electrónico con software diseñados para cada tarea específica, ya que mediante al uso de herramientas electrónicas mejorará el desempeño de los colaboradores. Justificación práctica, se realizó porque se busca mejorar el desempeño del colaborador en sus tareas encomendadas y en el uso electrónico de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud, para así evaluar las productividades del personal y su aprendizaje. Justificación Metodología, La elaboración de aplicativos informáticos, permitirá evaluar el desarrollo de la indagación basados en sus

esfuerzos, compromiso y productividad que se pondrá en ejercicio, llegándose a tener resultados eficaces.

Se planteo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Publica del Ministerio de Salud - 2021. Objetivos específicos Determinar la relación entre las dimensiones externa, interna y promoción y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Publica del Ministerio de Salud - 2021.

Como hipótesis principal se planteó que: El Gobierno electrónico está relacionado con el Desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Publica del Ministerio de Salud - 2021. las hipótesis especificas son las siguientes: La dimensión externa, interna y promoción se relacionan con la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría publica del Ministerio de Salud – 2021;

II MARCO TEORICO

Se presenta los aportes de antecedentes internacionales y nacionales a fin de estudiar la relacion que existe entre las variables.

En Hernández (2013), en su artículo tiene como objetivo describir y comparar la motivación, asimismo la satisfacción laboral y desempeño en organizaciones públicas y privadas de la región sur de México, desarrollo una metodología que fue descriptivo y transversal, luego se enfocó en un universo de investigación que está conformado por colaboradores de cinco instituciones públicas; Las muestras son de diferentes tamaños las cuales son: 41, 53, 35, 46 y 33, con esta variedad se seleccionó de una forma aleatoria aquellos participantes, además, se determinó el p valor de la confiabilidad al obtenerse un valor de 0.823 en la prueba Alfa de Cronbach se concluyó que la motivación y la satisfacción en los colaboradores de las entidades públicas y privadas es totalmente diferente en cada espacio laboral. En tal sentido, el colaborador es participativo y colabora en las organizaciones bajo distintos esquemas y políticas de Administración de Recursos Humanos y de prácticas organizacionales. Asimismo,

se refleja la naturaleza del contenido para diseñar puestos, establecimiento de metas, status contractual, niveles de seguridad en el empleo y el grado de cobertura de sus expectativas y necesidades basados en los resultados. Sin embargo, fueron presentados de una forma descriptiva, la cual se planea profundizar en el tema, mejorando la estrategia metodológica, ampliando las muestras y la organización del objeto de estudio para contribuir a los resultados en el presente estudio de alcance administrativo.

Para Zans (2017), realizó un trabajo que tiene como objetivo estudiar y analizar el Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matapalga, La metodología fue de un enfoque post - naturalista y fundamental al realismo, lo que significa que la realidad existe, pero no puede captar completamente ni explicar los eventos, porque están gobernados por leyes naturales que los humanos solo pueden percibir de manera inadecuada. Los cosmos de los sujetos de investigación señalan que el estudio, indica que, para trabajadores en posiciones gerenciales, personal administrativo y maestros de fábrica, bordean un total de 88 colaboradores de la Facultad Multidisciplinaria regional Matagalpa de la UNAM Managua. El diseño metodológico es un enfoque cuantitativo y como herramienta utilizo un cuestionario, por último, concluyo que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es más optimista por lo que se considera entre Moderadamente favorable y desfavorable, por prácticas de manejo con poca implicación, no hay voluntad de mantener un entorno bien organizado en el grupo de trabajo.

Los siguientes autores, González & Carvajal (2020), desarrollaron la investigación con el ecuanime de trabajar y analizar los determinantes del crecimiento de una vía electrónico en las ciudades de 05 ciudadelas más pobladas de Chile: Metropolitana de Santiago, de Coquimbo, de Valparaíso, del Bio Bio y de la Araucanía. Ellos utilizaron el lógico descriptivo con estadística univariada y georreferenciada, que mide la afiliación astronómica del gobierno electrónico de la dirección electrónica a nivel jurisdiccional con índices de automóvil correlación sideral, y el negociador de

correlación de Pearson, etc. Se utilizó la relación de Pearson, pero aplicada a unidades espaciales, el informe fue colectados para conformar un signo no probabilístico, conformada por los sitios de las ciudades centrales de las cinco regiones más pobladas de Chile. Llegó a la tesis de la hipótesis (H1), la cual afirma que la infraestructura aumenta la probabilidad de que una villa con una serie de calificación ínfimo sea aceptada. La conectividad a internet es un continuo sustancioso para el desarrollo de la administración electrónica en las municipalidades. Razón por la cual, existe el apuro de determinar con máxima explicación el contratiempo de la parquedad política y su relación con fenómenos como la rendición de cuentas de los alcaldes y la reconciliación política a altura soportal. Es necesario cronometrar con mayor determinación la magnitud de la economía política y su relación con fenómenos como la misión de los alcaldes beatitud intermediación política.

En Medina & Ábrego (2021), realizaron la siguiente investigación con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de información y del sistema según los servicios que presta una institucional gubernamental en su Web-site en entereza de las personas. En naciente razonamiento, se aplicó una prueba a 488 ciudadanos/usuarios las cuales realizaron una adquisición en el punto web de la filial de cobro de impuestos en el nordeste de México y lo analizaron estadísticamente con Smart-PLS. Para fines de verificación se aplicó SRMR que es la división de la matriz de correlación observada y el útero encubierto del canon Hu & Bentler, señalaron que los títulos deben de ser menores a 0.08 que representa una ilustre etapa, llegaron a asesinar en la estofa de la novedad que se ha convertido en la vehemencia impulsora de eGob. Útiles para ellos, en el momento emparejado y con la mayor precisión potencial, simplemente están diseñados para advertir la santidad y la usabilidad de la ocasión web de la dirección y esto afectará bruscamente su firmeza en la ocupación web de la diligencia con las transacciones que realice. Por ello, es imprescindible proseguir mejorando la herramienta como parte interior del gobierno, para crear la compostura necesaria y, generar la confianza amigable, en los tiempos con transparencia para la población.

Según, Santiago (2021), llevó a cabo una investigación que dicho objetivo era analizar entre el estilo de liderazgo adaptativo y el desempeño laboral de una organización del sector eléctrico colombiano en el contexto de COVID 19, la metodología es un diseño no empírico, transversal. con un enfoque cuantitativo los resultados de esta encuesta fueron los siguientes: 0,814; 0,688; 0.719 y 0.642 entre la variable independiente y la variable dependiente completan el desempeño de la organización así como sus tres aspectos de investigación, finalmente concluyo con las siguientes respuestas a las preguntas a) el 91% de los encuestados pensaron que su liderazgo los acompaña en cualquier proceso de adaptación y es un compañero en la gestión del cambio; De manera similar y respuesta a la segunda pregunta el 90.3%, de los encuestados creían que el liderazgo adaptivo practicado en la empresa era un objetivo de estudio que mejoraría su competencia y habilidades al enfrentar las situaciones de conflicto, siendo así el desafíos con diversos grados de estrés, es por eso que con las preguntas que representan un desafío intelectual, además de los 91.15% de empleados participan en este estudio que creen que el tipo de liderazgo que utiliza la organización industrial explora las electrificaciones con el índice del desarrollo a su creatividad y capacidad para innovar.

En los antecedentes nacionales, el autor Aedo (2021), desarrolló un artículo cuyo propósito fue determinar la incidencia del Estado electrónico en la modernización de la condición del gobierno Regional del Cusco, 2020. El estudio es de un tipo aplicada; la ocasión de elegir este estudio es para dar respuesta efectiva y decisivo a una dificultad detectada. Por otro lugar, la población estuvo comprendido en 130 trabajadores del Gobierno Regional del Cusco. El esquema metodológico fue no experimental con corte transversal. Tiene un ajuste cuantitativo; ya que emplea la estadística y la prospección numérica como instrumento. Además, Llego a la disertación, que para cronometrar que la administración electrónica incidiera en la actualización del Gobierno Regional del cusco, 2020, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó como resultado de 0.823, al encontrarse internamente del orden de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. Teniendo esos resultados el 3% de los encuestados percibió la incidencia

de la administración electrónica en la actualización de la administración gubernamental con nivel medio, mientras que el 96,7% lo percibió con nivel superior.

Para Guzmán & Sánchez (2020), presentaron la investigación con el objetivo de determinar la asociación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, en los tecnológicos médicos en el área de radiología. En consecuencia, se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, analítico correlacional, la cual utilizaron como instrumentos de recolección de datos y la muestra calculada con un índice de confiabilidad del 95% y con un margen de error de muestreo del 5% donde el N= 64, se obtuvo información de 64TM en la tabla de datos sociodemográfico, el 57.81% fueron del género masculino y el 70.32% estaba entre los 31-50 años. Asimismo, no se encontró asociación entre tener un buen o muy buen DL y el pertenecer a un hospital específico, tener un tipo de contrato específico o trabajar en un área específica (Test de Chi cuadrado: $p:0.33$; $p:1.00$; $p:0.44$ respectivamente y un $IC=95\%$). Concluyeron que los FM de mayor significancia e importancia Para los TM del área de radiología del HNERM y el HNGAI son el crecimiento profesional, las relaciones con los compañeros, el logro y la seguridad laboral, factores que reflejan la existencia real de posibilidades de promoción como un estímulo positivo y atractivo, buena comunicación interna que mejora la cohesión y relaciones entre sus miembros, la autoestima personal con el puesto de trabajo actual, y estabilidad laboral que generan un buen rendimiento laboral.

Para Lozano (2019), en su tesis desarrollo como objetivo fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash 2018. La metodología que utilizó el investigador fue de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, en su caso su población fue de 80 colaboradores, la cual determinó considerando 30 colaboradores, recurrió a la encuesta como técnica y de recolección de datos, su instrumento fue de manera física y digital, con una confiabilidad constituida por 10 personas para obtener el Alfa de Cronbach donde obtuvo el valor de 0.802, llegando como conclusión, la existencia de una relación directa y

significativa ($r=0.075$; sig. = 0.000) la cual se demuestra que ambas variables se encuentran asociadas y una depende de la otra, comprobando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Además, Rosas (2021), desarrolló una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Tambo grande en el departamento de Piura. El tipo de estudio se basó en una investigación básica, cuya determinación de la muestra se utilizó una población finita, y estuvo conformado por una muestra censal, que utilizó el total de la población, trabajando con 94 colaboradores de la Municipalidad de Tambo grande en Piura. Dicho esto, el diseño de investigación que se sigue está ajustando a los parámetros del no experimental de corte transversal. El instrumento que se utilizó en el estudio fue el cuestionario. En resumen, existe una correlación positiva entre las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario, del 0,722, indicando que la relación es significativa, directa positiva, deduciéndose que, a mayor influencia de una, habrá mayores niveles de la segunda. Por ende, en cuanto a índices de correlación, se encuentran en 0.623, 0.649 y 0.668 para las dimensiones externa, interna y relacional respectivamente, en cuanto a satisfacción del usuario. Y, de 0.636, 0.531 y 0.702 para las dimensiones transacciones, transparencia e interactividad respectivamente al gobierno electrónico.

En Olivera et al., (2021), propuso su investigación con el objetivo de determinar la relación entre las variables en la empresa Cotton Life. Con un enfoque cuantitativo, y un diseño correlacional causal, no experimental; teniendo una muestra de 80 trabajadores, la cual utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, esto llevó a obtener resultados descriptivos, la cual se obtuvo aquellos niveles de clima organizacional; con un nivel inadecuado ($n=2$), nivel regular ($n=0$), nivel adecuado ($n=33$) y muy adecuado ($n=45$), por ende, concluyo, que existe influencia directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cotton Life, Lima, 2021. Dicho al respecto de las conclusiones agrego que existe una influencia directa entre la adaptación a los

cambios, y las condiciones de trabajo como la comunicación empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cotton Life, Lima, 2021.

Conceptualización del Gobierno electrónico:

Después de haber argumentado los antecedentes de una forma minuciosa, se dio respuesta a que es viable investigar las variables porque existe una alta relación con cada una de las variables de gobierno electrónico y desempeño laboral, la relación que existe entre ambos se obtiene muchos beneficios que conlleva aplicarse al campo de estudio para observar los resultados.

Ahora bien, analizando el Gobierno electrónico, dentro del análisis de Urquiza & Suárez, (2011) señalan que para incrementar la comunicación de los ciudadanos, se tendrá que mejorar sus interacciones y disminuir la fractura digital existente entre estos, para los países desarrollados se están implementando flujos administrativos para evitar cuellos de botella ya que es una gran oportunidad para mejorar la calidad y la eficiencia de la administración, sin embargo, hoy en día, se trata de inyectar conocimiento de las Tics al personal en cada área funcional para una buena comunicación con el ciudadano. Por ende, es factible que se capacite y no solo a los miembros de las instituciones, sino que también a los ciudadanos por medios de videos interactivos, la cual permitirá una amplia participación ciudadana.

Para Naser & Concha (2013) ;explican que el gobierno electrónico ha generado un objetivo que propone lograr un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el estado, además ayuda a tener colaboradores con buena productividad en el trabajo sin sobrepasar sus horarios administrativos, también gracias a las Tics se logra la integración de metas, de políticas, procesos organizacionales, contenidos específicos y las tecnologías para conseguir las metas propuestas. Además, describe el gobierno abierto como el acceso rápido a la información que permite abrir las puertas a una democracia entre países y ciudadanos; permite a que la información del estado se comparta tanto el flujo económico y político al ciudadano y así tengamos más conocimiento sobre los datos públicos en sus

páginas oficiales del estado. Es necesario recalcar que, todo gobierno abierto deberá cumplir con los siguientes requisitos; los datos deben estar completos, deben ser primarios, oportunos, poder ser procesados, de acceso indiscriminado, deben ser de no propietario y libres de licencia.

Factores que influyen en el uso de los servicios del gobierno electrónico:

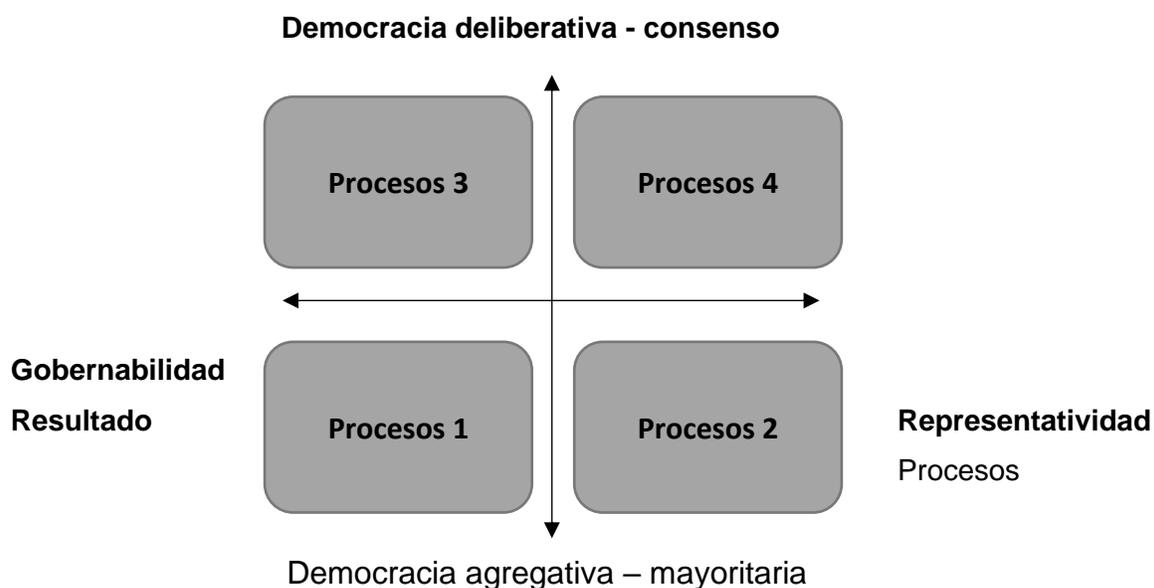
Según, de Araujo et al., (2018) explica que adoptar nuevas herramientas en el sector público y la adhesión a los ciudadanos a ciertos programas interactivos han sido objeto de estudio a nivel internacional, dicho esto es posible trabajar bajo un enfoque que va más allá de los atributos del propio servicio que se presta y de alguna manera presenta factores que influyen directamente, algunos estudios apuntan a factores como la facilidad de uso, la seguridad, la infraestructura y la disponibilidad del soporte técnico como principales objetos del servicio del gobierno electrónico. Teniendo dichos ejemplos se observó que quienes deben llevar una vida acorde a sus valores, las Tics deben ser consideradas como medios para lograr el fin del desarrollo del ciudadano.

Calidad de información en un gobierno electrónico:

En Medina & Ábrego (2021) la calidad de la información para llegar al ciudadano debe ser clara, precisa, objetiva y cierta, con estas descripciones que debe contar la información se puede decir que es un sistema confiable sin ánimos de engañar o perjudicar con avisos que no corresponde, por otro lado, la calidad de información tiene un efecto directo positivo en la adopción del e-Gob., porque no solo es observado por los mismos ciudadanos sino que también por otros países, por ende la necesidad por parte del gobierno de mantener comunicada con los sucesos de contrataciones del estado más ahora en tiempos de COVID, con las compras de vacunas y otros medicamentos, acotando que se debe proporcionar en un círculo virtuoso en beneficios de ambas partes, el gran problema y se está luchando día a día es la conectividad o el internet como un servicio gratuito para que las personas que se encuentren en las ciudades muy alejados, estén conectados a las páginas oficiales y puedan levantar su voz de aquellas necesidades de la población.

Por otro lado, Dentro de otros conceptos Villoria & Ramírez (2013), afirma que en esta sociedad para entender a los e-Government y mediante el uso de las TIC, y más aún el internet son herramientas básicas para alcanzar un gobierno esperado que como ciudadanos se facilita la información sin necesidad de presentarse en las instituciones y preguntar por temas del bien común, igualmente la Web 2.0 abrió fronteras y descentralizo la información mediante redes, comenzaremos por la administración electrónica que se refiere a la aplicación de la tecnología para obtener mayor eficiencia y efectividad en el trámite documentario y los servicios que ponen a disposición a los ciudadanos hace referencia a un gobierno de limpio y transparente en los procesos de contratación y adjudicaciones.

figura 1:
Los cuatro modelos de la democracia



Elaborado por Villoria & Ramírez,(2013).

En la figura 1, podemos observar que la democracia es demasiado agresiva, en cambio es preocupante en calidad de los procesos es mucho mayor, dentro de este marco se especifica que la democracia debe asegurar que los procesos gubernamentales no deben abusar del poder y si se logra tener mayor transparencia y mejores mecanismos de rendición de cuentas del Estado se convierten en criterios

clave de legitimación.

Las Brechas Digitales en la sociedad:

Ahora según Santos (2018) y Perall et al. (2015), relatan que las brechas es la división de la población o ciudades que utilizan la tecnologías como su rutina diaria y aquellos que no tienes pero hay algunos que tienes las Tics pero no saben utilizar. Entonces crean mucha diferencia tanto a nivel infraestructura y conocimiento. Los adultos mayores con más audacia, son los más atrevidos en relación a la tecnología, crean perfiles y además están involucrados, sin embargo, aquellas personas adultas con más miedo cuando ingresan a la tecnología y a las redes sociales.

A partir de los conceptos anteriores, se definirán las fases y dimensiones de Gobierno electrónico se describe de la siguiente forma:

Dimensión Externa:

Según De Armas (2011), Refiere a la plasmación del mandato electrónico en la bulto externa que se asocia a la prestación de servicio y a la importancia de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implementación de las TICS. Aunque las plataformas oficiales son las más vistas o llamativas, razón por la cual, se utiliza mecanismos como la cuenta de plataformas, cuenta electrónica, foros de discusión, chats y las votaciones on line.

Dimensión Interna:

En cambio la dimensión interna según Urquiza & Suárez (2011), nos explica que el gobierno electrónico tiene un impacto en la gestión interna de la administración pública, la adaptación y modernización del estado es por contar con los equipos electrónicos y que por medio de la implantación de las TIC es una oportunidad clave como palanca para el desarrollo de la gestión pública. Además, no quiere decirse que para reestructurar e invertir en infraestructura es necesario adquirir computadoras o crear internet no conlleva la mejora de las organizaciones si no se enmarca en una estrategia de transformación organizativa, de rediseño de procesos bajo el punto de

vista de los ciudadanos, incidiendo en la motivación del personal y en la cultura administrativa con lo que se trabaja. Bajo estas premisas se obtendrá colaboradores líderes en las Tics y así se empoderen con el nuevo sistema, dando respuesta a los ciudadanos inmediatamente.

Dimensión de Promoción:

En este contexto también la conceptualización de la dimensión de promoción Urquiza & Suárez (2011), detalla extensamente basados en sus conocimientos teóricos y prácticos que los aspectos de infraestructura, cultura y equipos necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento al igual modo que la dimensión externa que se encarga de divulgar la información y la mejora de los servicios que se produzcan.

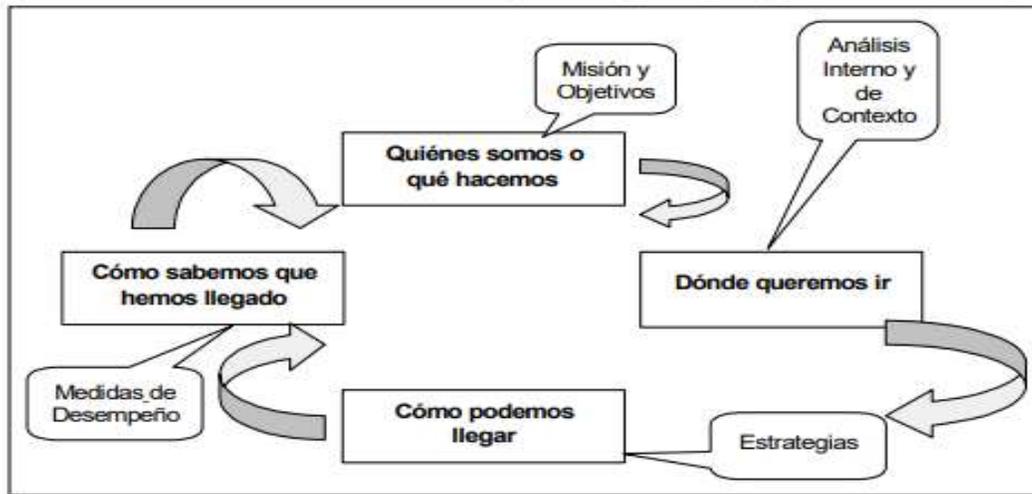
Conceptualización Desempeño Laboral:

Según, Bonnefoy (2005), señala que es todo aquel trabajo o esfuerzo que parte de un proceso de planificación, y da iniciativa en preguntarse cuál es la misión, o quienes somos, donde queremos ir, como podemos y finalmente buscar mecanismos para saber si hemos llegado al objetivo. Entonces es clave conocer por qué lo hacemos, frente a ello se entiende que hay mucho valor el esfuerzo de cada persona que lo hace bajo un respectivo sueldo siendo así la motivación extrínseca para llevar a cabo cierta actividad.

Para Chiang & San Martín (2015), definen la evaluación del desempeño como sistema formal de revisión en los equipos e individualmente resaltando los atributos y comportamiento con el trabajo, muchos no podrán sentirse cómodos en su puesto por muchas razones que aparece en la vida laboral; como también es por la influencia del equipo hacia su área de trabajo y dentro de las motivaciones juegan un gran papel para llegar a los resultados, metas u objetivos. El esfuerzo puede ser muy duro en las empresas privadas, pero en el sector público y enfocándose en recursos humanos es una de las que genera más pasiones y por tener buen clima laboral

figura 2:

Medición del desempeño parte de un proceso de planificación



Elaborado por Oregon Progress Board (2004)

Por otro lado, López & Aragón (2021), señala que el desempeño laboral es la manera de como los trabajadores se esfuerzan para cumplir sus metas o servicios de una forma eficaz dentro de su organización. Además, es el valor que se espera demostrar en la organización sin necesidad de condicionar, ya que es un proceso de acto laboral que comunica a los empleados las expectativas que esperamos de ellos. En tal sentido, el desempeño mide la productividad o la ineficiencia lograda en las tareas desempeñadas, según Chiavenato, identifica ciertas áreas que determinan el desempeño de un trabajador las cuales son: comunicación, solución de problema, toma de decisiones, profesionalismo, aceptación al cambio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad, trabajo en equipo, actitud y desenvolvimiento en el lugar de trabajo. Por ende, el desempeño nos da la facilidad de identificar y valorar a los empleados para así poder motivar e incentivar de acuerdo a sus esfuerzos.

Indicadores de Desempeño Laboral:

Para Centeno (2012) señala que la fuerza del hombre se mide en su producción del día a día en base a metas que el puesto de trabajo requiera el cumplimiento de las

obligaciones aunque algunos no lo describen en las descripciones de los servicios. Es así, que han incorporado las formas de actuar extra-rol, cabe señalar que todos estos aspectos favorecen y satisfacen al colaborador con el compromiso que tiene con la organización ya que dichos conceptos aumentan las conductas de ciudadanía organizacional mientras disminuyen las conductas contra productivas. Por ende, los contras productivos han sido conductas voluntarias que viola significativamente las normas de la organización ya que amenaza la tranquilidad o el clima laboral entre los compañeros.

A partir de esto, se menciona las dimensiones del desempeño laboral, bajo las siguientes afirmaciones que declara como una conducta cognitiva, psicomotora, o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad. Los resultados estadísticos descriptivos de las competencias para la evaluación del desempeño muestran tres dimensiones: tarea, contextual y organizacional.

Para Salgado & Cabal (2011), nos explica en su artículo que el desempeño de tarea, es la forma como el personal tiene la capacidad de tomar decisiones y dentro de ello como planifica y organiza bajo conocimientos técnicos podrá resolver problemas para así incrementar su productividad en su lugar de trabajo. En el desempeño contextual, está orientado hacia los aspectos de orientación a resultados y objetivos, también en la iniciativa de cada persona como se desarrolla en su aspecto humanista y si trabaja en equipo bajo un compromiso, colaboración y que pueda compartir y transmitir sus conocimientos. Por último, el desempeño organizacional, si bien es cierto que, la preocupación es mas en el mantenimiento de calidad de trabajo y está en función al uso adecuado de los tiempos para observar el rendimiento en las tareas encomendadas bajo los ritmos voluntario eficiente del trabajo.

De la misma forma, se detallará con más precisión las dimensiones del desempeño laboral de la siguiente forma:

Desempeño tarea:

Lo que precisan Salgado & Cabal, (2011), sobre las tareas es la capacidad de

tomar decisiones para poder planificar y organizar la tarea y si luego se observa algún problema se tendrá que dar solución con conocimiento técnicos con calidad del servicio.

Desempeño contextual:

También Salgado & Cabal, (2011), comentan que el desempeño contextual se basa en la orientación a objetivos y resultados en colaboración con compañeros para compartir conocimiento técnicos. Además, mide el desempeño con mira a formular estrategias direccionales al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño laboral en todos los trabajos.

Siguiendo la misma ruta Morales et al., (2019), con respecto a los estudios de Taylor el desempeño se percibía de una forma eficiente y eficaz, que con el tiempo cambio a efectividad organizacional. para efectos se evaluaba al usar la rentabilidad y crecimiento basados en los aptitudes y actitudes del colaborador con respecto a la entidad que labora, dentro de esa misma línea de evaluación de rendimiento.

Desempeño organizacional:

Asimismo, Salgado & Cabal, (2011), explican sobre el mantenimiento voluntario del rendimiento laboral y calidad de trabajo bajo el uso adecuado de los tiempos y recursos laborales de cada colaborador. Razón por la cual, estos dominios de las tareas específicas y la capacidad del individuo para realizar tareas asignadas siendo así vinculadas y no vinculadas a las tareas que no son exclusivos de los trabajos pero que son esperados por el colaborador que engloba a evitación de los comportamientos negativos en el centro de trabajo; facilitando el rendimiento de los equipos de trabajo manteniendo el rendimiento y la colaboración por cada uno de los colaboradores.

III METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque el investigador conoce el problema de los procesos y explica la relación que hay entre gobierno electrónico y desempeño laboral en los colaboradores de la procuraduría pública del Ministerio de Salud.

Según Ñaupas Paitán et al., (2014), aplicada o tecnológica está orientada a resolver objetivamente los problemas de los procesos tanto administrativamente como también en la productividad de cualquier actividad humana, conlleva a surgir, perfeccionar y retroalimentar los procedimientos, normas, reglas tecnológicas actuales.

Añade Vargas (2009), la investigación aplicada es conocida como la realidad social porque aplicó estrategias mediante sus descubrimientos, además, permite desarrollar la imaginación del ser humano, por ende, observa con amplitud para dar respuestas a cada problema que se presenta de una forma innovadora más aun cada experiencia conocida en la sociedad o según las variables el autor puede diseñar la forma como desearía trabajar pero sin salirse del esquema de su investigación.

Además, tiene un enfoque cuantitativo; porque utilizó las estadísticas para observar los resultados a través de técnicas y herramientas para recolectar información. Pero Arias (2011) y Hernández & Mendoza, (2018), afirman es todo aquello que se apropia cuando se desea contabilizar o estimar resultados para así comprobar las hipótesis de la investigación, por medios de los conteos numéricos y métodos matemáticos que muestra al investigador para analizar y dar respuesta a las hipótesis del trabajo.

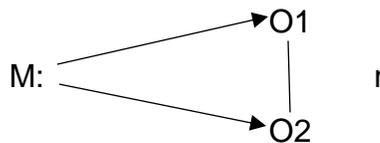
Según, Sousa et al., (2007) comento que son clasificados de acuerdo al momento en el cual los datos son recolectados en el tiempo, además no tienen determinación

aleatorio, alteraciones de variables o grupos de comparación. El investigador observa con normalidad porque al momento usar la forma se trabaja con naturalidad sin cambiar absolutamente nada.

La investigación es de no experimental, porque las variables no tengan ninguna manipulación con el investigador intencionalmente, dicho esto, lo único que se hizo es observar el fenómeno para así estudiarlo. Según, Echevarría (2016), es un estudio en que se pone a prueba las hipótesis que afirma relaciones de causalidades entre variables, pero estas son solo observadas mas no manipulables como en los del corte experimental, también son llamados correlacionales porque normalmente se utiliza el coeficiente correlacional como instrumento de análisis de datos. Asu vez, es una investigación que resulta ser manipulable sus variables o señalar aleatoriamente a los sujetos. De hecho, no hay estímulos que podrían cambiar a los sujetos, más bien se le observara de una forma espontánea o natural. El siguiente esquema es el siguiente:

figura 3:

Diagrama del diseño correlacional



Donde:

M = Colaboradores de la Procuraduría Pública

r = Relación entre variables

Oy = Desempeño laboral

Ox = Gobierno electrónico.

En Hernández-Sampieri, R., Fernandez-Collado & Hernández-Sampieri, R., Fernandez-Collado (2014), El diseño es transeccional porque informo en sus postulados que se basa en recopilar data en el tiempo estimado. Por lo que tiene que describir y analizar las variables y su incidencia en el momento determinado en una población. Con el propósito de conocer la variable dependiente como independiente de la investigación ya que esto me permitirá la relacion o incidencia en un tiempo dado; y descriptivo porque se verifica la relación de las variables en una población.

3.2 Variables y operacionalización

En la presente investigación, el Gobierno electrónico es aquella variable que administra de una forma eficiente el estado, mediante el uso de los tics, con el propósito de comunicar al ciudadano, pero antes de ello, el funcionario necesitara de capacitaciones constantes para llevar a cabo la digitalización. Para Yuni & Urbano (2014), especificaron que la operacionalización de variables consiste en describir y traducir conceptualmente las variables, en otras palabras es un procedimiento que consiste en traducir los conceptos teóricos de los autores a observables empíricos desde la congruencia existente en los cuestionarios, además es un proceso de clasificar para obtener la teoría universal hasta llegar a un referente tradicional que indica las características concretas que adopta en cada unidad de observación.

Lo que señala Cauas (2015), preciso que las variables constituyen un elemento básico de los puesto que se construyen sobre la base de relaciones entre variables referentes a determinadas unidades de observación. Por ende, establece una grata relaciones que las unen entre sí.

En Pando & Fernández Arroyo (2013), la variable fue operacionalizada en función de las siguientes dimensiones; Externa, Interna y Promoción; las cuales será valoradas cuando se pueda implementar en el instrumento. A su vez, el desempeño laboral se enmarca como otra variable de estudio que permitirá ser apreciado en los resultados de manera de buscar una ventaja competitiva integrando productividad con

compromiso en sus labores para que los resultados del equipo de trabajo sean alcanzados según la meta propuestas.

En ese sentido, Santiago, (2021) la variable tiene las siguientes dimensiones, desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño organizacional, las cuales han sido valoradas a partir de la implementación del instrumento pertinente. Asimismo, los indicadores fueron considerados, los cuales han permitido valorar de manera general en razón de las dimensiones pertinentes. Se trabajo con una escala ordinal y la operacionalización de las variables esta registrado en los anexos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

De acuerdo al concepto de Salazar (2018), indico que abarca todos los elementos y características que se pretende estudiar dicho de otra manera, es el conjunto al que se desea describir cada uno de las personas que se pretende estudiar.

En Walabonso (2011), refiere al conjunto total de personas, grupos, instituciones o fenómenos que son objeto de investigación, asimismo, es un conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, en efecto, el universo o población estudiado permitió conocer las características de cada una, ya que está conformada por 45 de colaboradores de la Procuraduría Publica del Ministerio de salud

Muestra:

Según Hernández & Mendoza, (2018), señala que es un subgrupo que interesa al investigador, porque tomara cada dato pertinente de dicha población. Por otro lado, Walabonso (2011), describe las características que se debe de tomar en cuenta para separar la información; ya que la muestra es la parte del universo o un subconjunto que se tiene que investigar, mientras que el tamaño de la muestra son los números estadísticos que se calcula dentro de una muestra, por la cual, los tipos de muestreo se diferencia en juicio y el aleatorio o probabilístico.

Criterios de inclusión:

- Género: Masculino y femenino
- Colaboradores que asistan el 100% en la oficina de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud.

El presente estudio de investigación se tomó a los colaboradores de todas las áreas del presente trabajo. porque la población que se estudió está formada por 50 colaboradores. Entonces no será necesario hallar la fórmula para obtener la muestra “n”, de acuerdo al tipo de muestra que se aplicó a su totalidad de la población.

Muestreo:

Se utilizó el muestreo no probabilístico, de acuerdo con Robles (2019) y Muñoz Rocha (2018), que consideran que la muestra no probabilística, por lo que , no se basan en procedimientos estadísticos sino que el investigador toma la decisión en tomar toda la población; unas de las desventajas es que no controla la validez de los resultados, aunque tiene una ventaja de costo y tiempo, por el hecho de no asegurar la total representación de la población estudiada y son seleccionados de la forma informal.

En Cárdenas (2018) explico que el muestro es la capacidad de generalizar, es decir, sacar conclusiones generales basadas solo en unos pocos estudios de casos. La forma en que se muestra y se selecciona los casos de la muestra y el tamaño de la muestra deben ser muy importantes porque un mal muestreo conduce a malas conclusiones y, por lo tanto, a malas investigaciones.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Se utilizó la encuesta para las dos variables, al respecto Ñaupas Paitán et al., (2014), consideraron que las técnicas son un conjuntos de normas o parámetros para regular el proceso de investigación. Para la observación de las variables tanto dependiente e independiente.

En Sayago (2014), señalo que la técnica es un análisis que permite facilitarnos para conocer información y conocimiento para resolver las preguntas del investigador, y con ello, entender las magnitudes de relación o no.

Instrumentos:

Los instrumentos a utilizarse serán los cuestionarios o escala, en lo que señala Pascual (2012), son las herramientas que posee ventajas y desventajas para recopilar información mediante un material impreso o digitalizado, nos permite observar los resultados con mayor facilidad para dar conclusiones de lo que espera el investigador, para eso se tiene que elaborar con mucho cuidado porque no siempre se adecua al objetivo de la investigación, por la cual es recomendable analizar una prueba piloto esto se refiere a aplicar a pequeños muestras para aplicar su validez y confiabilidad.

Validez:

Según, Guizado & Zamora (2016) y Yacuzzi (2005), Es el estudio de la causalidad que lo hacer ser creíble y da testimonio y valor al documento que ha realizado como también es la exactitud o solidez de una prueba, que refiere a los que es verdadero y considera que los resultados de una investigación son válidos cuando el estudio está libre de margen de error. Razón por la cual, no se puede generalizar cuando ésta se utiliza en otro contexto, es necesario saber que la validez no es un tema de conocer el todo o nada, sino que da más o menos evidencias de lo que se investigó con el uso de teorías y propiamente en la recolección de información.

Confiabilidad:

Mediante los siguientes, Tachiiri & Ohta (2004) y Hidalgo (2006); considera que la confiabilidad, consistencia y validez es el grado que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes bajo alguna comprobación o certeza de resultados. Asimismo, es considerado como la observación para describir detalladamente lo que está ocurriendo, porque es conocido como la ausencia de errores de medición es allí donde nos presenta el grado de similitud para ser

reconocido pues tendrá que pasar por varios observadores para coordinar la toma de decisiones.

Tabla 1:

Prueba de fiabilidad de las variables gobierno electrónico y desempeño laboral

Variables	N de elementos	Alfa de Cronbach
Gobierno electrónico	17	0.915
Desempeño laboral	15	0.938

Se aplicó la prueba de fiabilidad a las dos variables, habiéndose obtenido los siguientes coeficientes: para gobierno electrónico 0.915 y desempeño laboral 0.938. Por lo que se concluye que ambos instrumentos tienen una confiabilidad del 91.5% y 93.8% respectivamente; en consecuencia, dichos instrumentos se pueden aplicar para efectuar las mediciones que se tienen que realizar en el presente estudio.

Para Oviedo & Campo (2005), explicaron que el Alfa de Cronbach es un parámetro o indicador que mide la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, quiere decir, evalúa las preguntas o ítems debe ser correlacionados.

3.5 Procedimientos

En Valdés et al., (2019) refiere que los procedimientos determinan las propiedades para saber si las teorías que sirven como consistencia se aplican según la estructura de la investigación para reducir el error, por ello, se procedió en realizar una exhaustiva investigación bibliográfica a través de artículos y tesis que conllevaba al estudio de las variables del investigador. Luego se procedió a utilizar la escala como instrumento y posteriormente aplicar la prueba piloto para la confiabilidad, a través del coeficiente Alfa de Cronbach. En la recolección de datos se hizo mediante encuestas virtuales y otras presenciales por el hecho de que los colaboradores del lugar de estudio se encontraron en trabajo remoto, después de obtener la información requerida se pasó a ingresar todas las respuestas al SPSS.

Con la finalidad de observar si existe la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral, junto a la dimensión y la validación de expertos, y asimismo se obtuvo el consentimiento informando a los participantes a través del propio representante y un compañero adicional de la Procuraduría Pública.

3.6 Método de análisis de datos

Los instrumentos serán validados, primeramente, por juicio de expertos, luego se realizará una prueba piloto y los resultados serán sometidos a la prueba de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach, por tratarse de dos instrumentos medidos en escala de Likert.

Para Matas (2018), refirió que la escala de Likert constituye como instrumentos más utilizados en ciencias sociales y estudios de mercados a la consecución de tener los resultados en relación con la calidad de los datos que se obtienen.

En la estadística descriptiva se obtendrá los estadígrafos, tablas y figuras para la organización y presentación de los datos a fin de realizar un primer análisis de los resultados. En la estadística inferencial se realizará la prueba de normalidad de Kolmogórov – Smirnov, para una muestra, orientada a determinar si los datos tienen una distribución normal. Para la contrastación de las hipótesis de investigación, si los datos tienen distribución normal se considerará aplicar la prueba paramétrica “r” de Pearson, de lo contrario Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Los autores Loaiza & Díaz, (2017) y Weil (1995), explicaron mediante sus artículos que los aspectos éticos son productos que, basados en la protección de derechos de autor, existe una normativa avalando algunas irregularidades, para ello, tiene que ser un experimento cuidadoso y éticamente diseñado para responder a las preguntas de los observadores y con la finalidad de respaldar la investigación. Mediante la aplicación de las reglas del estilo de redacción de las Normas APA, se consideran las citas y

referencias correspondientes, respetándose el derecho de autor. Se solicitará las autorizaciones de los instrumentos de medición y las respuestas serán analizadas estadísticamente, sin manipulación alguna.

IV RESULTADOS

Resultado descriptivo:

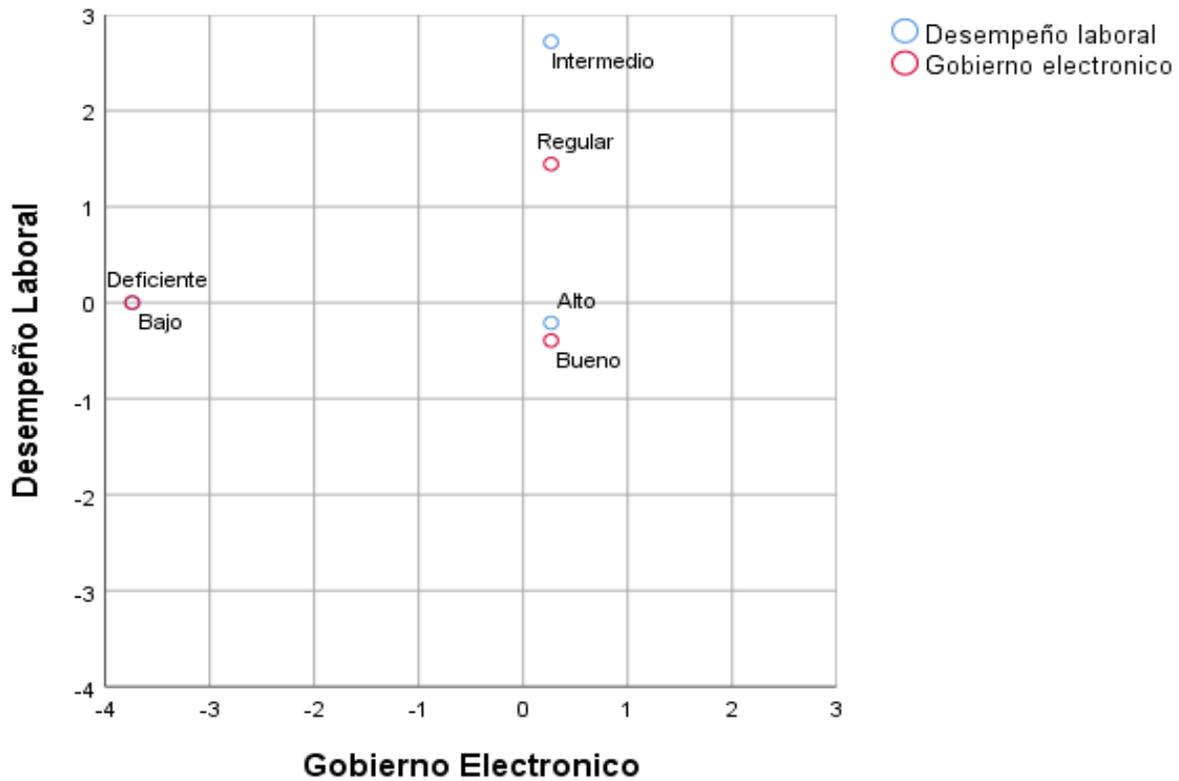
Tabla 2:

Tabla cruzada Gobierno electrónico y Desempeño laboral

			Desempeño laboral			
			Bajo	Intermedio	Alto	Total
Gobierno electrónico	Deficiente	% del total	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%
	Regular	% del total	0.0%	6.7%	13.3%	20.0%
	Bueno	% del total	0.0%	0.0%	73.3%	73.3%
Total		% del total	6.7%	6.7%	86.7%	100.0%

figura 4:

Análisis de correspondencia de las variables de Gobierno Electrónico y Desempeño Laboral



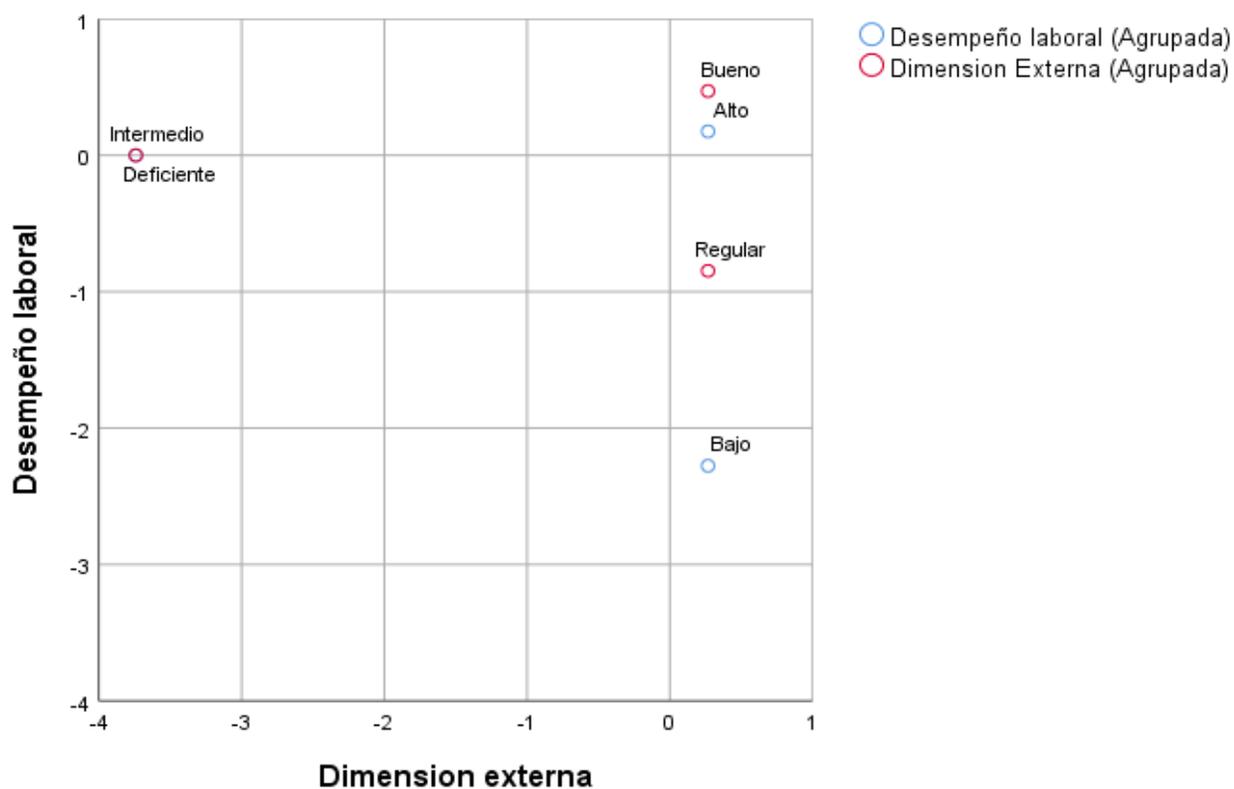
Interpretación:

De lo que se muestra en la tabla 2 y figura 4, el 73.3% consideran que el gobierno electrónico es bueno debido al alto desempeño laboral, mientras que el 6.7% que tiene bajo desempeño laboral consideran que el gobierno electrónico es deficiente y solo el 13% que tiene un alto desempeño laboral considera que el gobierno electrónico es regular.

Tabla 3:
Tabla cruzada de Dimensión Externa y Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Dimensión Externa	Deficiente	% del total	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%
	Regular	% del total	6.7%	0.0%	26.7%	33.3%
	Bueno	% del total	0.0%	0.0%	60.0%	60.0%
Total		% del total	6.7%	6.7%	86.7%	100.0%

figura 5:
Análisis de correspondencia de la Dimensión Externa y la variable Desempeño Laboral



Interpretación:

En el siguiente grafico se describe la muestra en la tabla 3 y figura 5, el 60% consideran que la Dimensión Externa es bueno debido al alto desempeño laboral, mientras que el 6.7% que tiene bajo desempeño laboral consideran que la Dimensión Externa es regular y solo el 26.7% que tiene un alto desempeño laboral considera que la Dimensión Externa es regular.

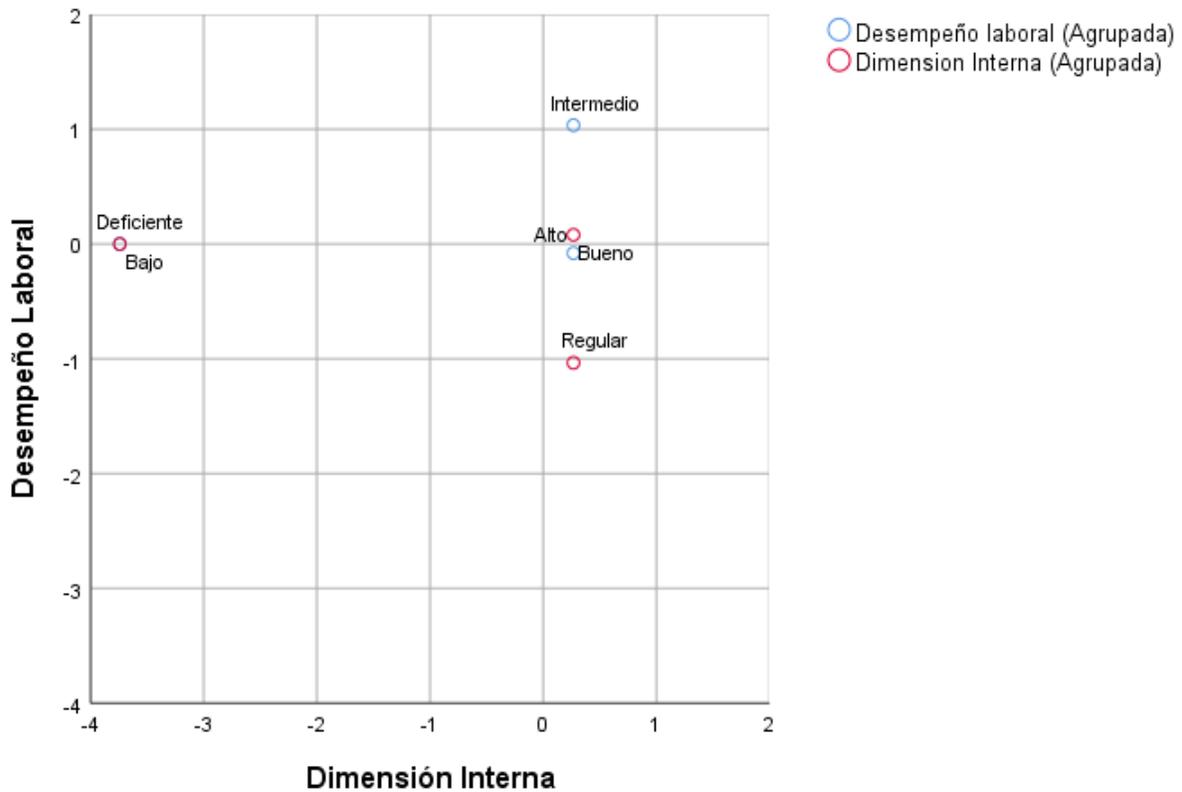
Tabla 4:

Tabla cruzada de Dimensión Interna y Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Dimensión Interna	Deficiente	% del total	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%
	Regular	% del total	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%
	Bueno	% del total	0.0%	6.7%	80.0%	86.7%
Total		% del total	6.7%	6.7%	86.7%	100.0%

figura 6:

Análisis de correspondencia de la Dimensión Interna y la variable Desempeño Laboral



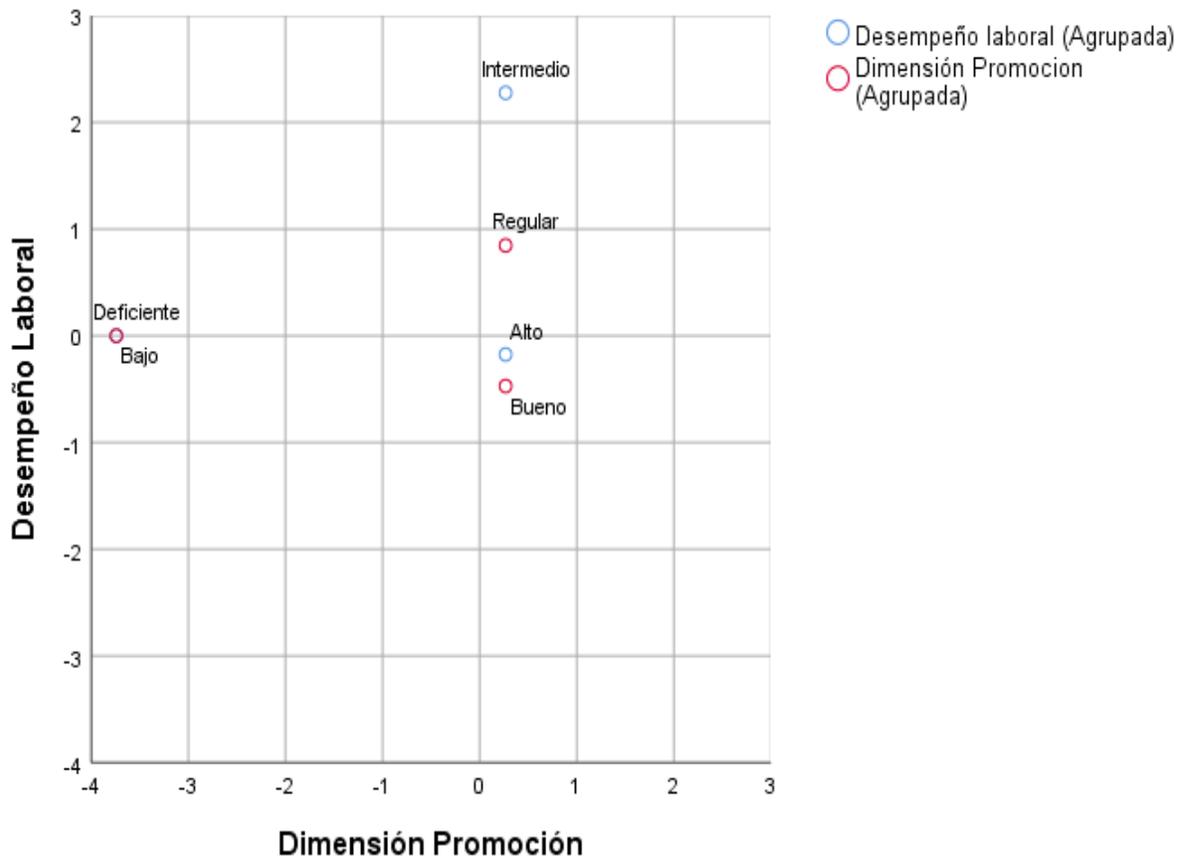
Interpretación

En el gráfico se describe la muestra en la tabla 4 y figura 6, el 80% consideran que la Dimensión Interna es bueno debido al alto desempeño laboral, mientras que el 6.7% que tiene bajo desempeño laboral consideran que la Dimensión Interna es deficiente y solo el 6.7% que tiene un alto desempeño laboral considera que la Dimensión Interna es regular.

Tabla 5:
Tabla cruzada de Dimensión Promoción y Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Dimensión Promoción	Deficiente	% del total	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%
	Regular	% del total	0.0%	6.7%	26.7%	33.3%
	Bueno	% del total	0.0%	0.0%	60.0%	60.0%
Total		% del total	6.7%	6.7%	86.7%	100.0%

figura 7:
Análisis de correspondencia de la Dimensión Promoción y la variable Desempeño Laboral



En el gráfico se describe la muestra en la tabla 5 y figura 7, el 60% consideran que la Dimensión Promoción es bueno debido al alto desempeño laboral, mientras que el 6.7% que tiene bajo desempeño laboral consideran que la Dimensión Promoción es deficiente y solo el 26.7% que tiene un alto desempeño laboral considera que la Dimensión Promoción es regular.

Resultados inferenciales

La prueba de contrastación de hipótesis principal:

H₀: La variable Gobierno Electrónico no se relaciona con la variable Desempeño Laboral

H₁: La variable Gobierno Electrónico se relaciona con la variable Desempeño Laboral.

Tabla 6:

Correlación entre las variables Gobierno electrónico y Desempeño laboral

			Gobierno electrónico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1.000	,930**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,930**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Interpretación:

En la tabla 6 se ve que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.930 y de acuerdo al baremo de la estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05; esto indica que existe relación entre las variables por lo que se puede concluir el gobierno electrónico se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud año 2021.

Prueba de contrastación de hipótesis secundarias:

H₀: Las Dimensiones Externa, Interna y Promoción no se relacionan con la variable Desempeño Laboral

H₁: Las Dimensiones Externa, Interna y Promoción se relacionan con la variable Desempeño Laboral

Tabla 7:

Correlación entre las Dimensiones Externa, Interna y Promoción con la variable Desempeño laboral

		Dimensión Externa	Dimensión Interna	Dimensión Promoción
Rho de	Coeficiente de correlación	0.882	,973**	,766**
Spearman	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
	N	45	45	45

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

Interpretación:

En la tabla 7 se observa que el coeficiente Rho de Spearman de la dimensión externa es de 0.882, de la dimensión interna es de 0.973 y de la dimensión promoción corresponde a 0.766 y de acuerdo a los niveles de medición de la correlación de Spearman, existe una correlación positivamente fuerte, además el nivel de significancia para todas las dimensiones es menor de 0.05; esto indica que existe

relacion entre las variables por lo que se puede concluir que las dimensiones externa, interna y promoción se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud año 2021.

V DISCUSIÓN

En los resultados de la investigación se pudo apreciar que partir de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis general alternativa que establece y que existe relación entre el Gobierno Electrónico y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021, se obtuvo el Rho de Spearman de 0.930 entonces la correlación fue positiva y muy fuerte. Además, el nivel de significación es menor que 0.05, por lo que se concluye una relacion significativamente con el desempeño laboral.

Encontrando coincidencia con lo que sostienen González & Carvajal (2020) en su artículo , coincide con los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de Pearson y se recoge la información en una muestra no probabilística que indica que una municipalidad tuvo un índice y valor alto, también se pudo apreciar que las dimensiones que utiliza en la investigación hace referencia a la infraestructura, gastos en capacitación, voluntad política y capital político; en la que concuerda con el investigador en algunas variables pero no concuerda con la voluntad política y capital político, porque muchas de las instituciones no cuentan con capitales exorbitantes para adquirir según el presupuesto adquirido anualmente.

Igualmente, en Aedo (2021), en su investigación , coincide en la determinación con 0.8 y 0.9 su alta confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach para las variables gobierno electrónico y modernización de la gestión gubernamental, quien señala que la forma como se hace frente al gobierno electrónico si tiene que ver mucho con la aparición de la digitalización. Estos autores señalan que los colaboradores que más utilizan los medios electrónicos en tiempos de COVID 19 son aquellos que su productividad sea eficiente y eficaz, Todo lo expresado anteriormente coincide con lo que este estudio se halló.

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis específica 1, la dimensión externa se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.882 y de acuerdo al baremo de medición es bueno y con un nivel de significancia es menor de 0.05 esto indica que existe relación entre las variables por lo que se concluye que la dimensión externa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021; por lo que no se encontró coincidencia con los artículos de Santiago (2021) y Hernández (2013), en los cuales determinaron sus factores de diseño de puestos, su status contractual y necesidades, además el 91.5% de los empleados participantes se enfocan más al liderazgo, creatividad y capacidad para innovar. No se coincidió porque su objetivo estuvo orientada a resultados con un enfoque hacia las metas que, al propio proceso, también su inclinación hacia las habilidades de comunicación sin supervisión y la automotivación como competencia esencial, mientras que este último investigador describió los factores de motivación laboral y satisfacción laboral.

Acerca de los resultados a la hipótesis específica 2, la dimensión interna se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.973, por lo tanto, la correlación muy fuerte y con un nivel de significancia es menor de 0.05 esto indica que existe relación entre las variables por lo que se concluye que la dimensión interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021

En lo que respecta a Lozano (2019), en su investigación, se coincide en las demostraciones en ambas variables se encuentran asociadas y con la relación directa y significativa ($r=0.075$; $sig= 0.000$) una depende de la otra, comprobando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Además, la investigación también concluyo que la asociación de motivación y desempeño laboral con respecto a la investigación de Guzmán & Sánchez (2020). Por su parte los métodos de estudios que realizo tomando en cuenta los instrumentos con índice de confiabilidad de 95%, no coinciden en la percepción de los colaboradores, en los que determinaron que sus factores fueron distinta al autor, como buena autoestima personal, estabilidad laboral y estímulos de promoción salarias y no salariales.

En los resultados del trabajo del investigador se pudo apreciar las dimensiones de estudios como el desempeño de tarea, conceptual y organizacional que contribuye a mejorar los índices de productividad laboral en el área de estudio, coincide con las investigaciones de Olivera (2021). Por su parte se parametrizo con los niveles de clima organizacional inadecuado (n=2), nivel regular (n=0), nivel adecuado (n=33) y muy adecuado (n=45) además que existe una influencia directa entre la adaptación a los cambios de trabajo en el desempeño laboral.

Acercas de los resultados referidos a la hipótesis específica 3, la dimensión de promoción se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.766 y de acuerdo al baremo de medición es muy fuerte y con un nivel de significancia es menor de 0.05 esto indica que existe relacion entre las variables por lo que se concluye que la dimensión externa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021

En los resultados que se presentaron en la investigación se observó las dimensiones de gobierno electrónico que las externas, internas y de promoción asocia a la atención al ciudadano, las herramientas tecnológicas que permite agilizar los procesos de producción y/o desempeño del personal, coincide con De Armas, (2011) que refiere a los esquemas de canales de información y comunicación de poder llevar una información comprensible al ciudadano y los colaboradores dispongan de una

variedad de plataformas para reducir aspectos negativos del desempeño laboral como foros, plataformas, cuentas electrónicas y canales de información.

En los resultados de la investigación de Rosas (2021), basados en sus referencias dimensionales muestran una correlación positiva de 0.722, indicando la relación positiva directa, tal que coincide con las dimensiones del presente investigación ya que presenta en cuanto a índices de correlación en 0.623, 0.649 y 0.668 dentro de las dimensiones externas, internas y relacional y para las dimensiones de transacciones, transparencias e interactividad de gobierno electrónico corresponde de 0.636, 0.531 y 0.702.

En otra investigación para Naser & Concha (2013), orientado a la buena práctica de productividad y un sano equilibrio entre el estado mantiene la productividad en el trabajo, que coincide en las perspectivas de adquirir tecnologías y usar las Tics para lograr la integración de las metas, políticas y procesos organizacionales. Razón por la cual, es necesario que los factores de gobierno abierto tengan oportunidad de una comunicación masiva y eficaz.

La investigación se pudo ver que las dimensiones de la variable desempeño laboral, existe desempeño de tarea, contextual y organizacional la cual coincide en estudio de Zans (2017) por su parte los factores de evaluación al desempeño, productividad, capacitación, motivación y comunicación están fuertemente relacionada bajo el mismo fin y propósito de lograr las metas y objetivos de la institución.

Bajo estos mismos factores, en el estudio de Medina & Ábrego (2021), basándose en sus dimensiones, calidad de información, del sistema, del servicio, facilidad del uso Website y confianza del ciudadano, la cual coincide fuertemente porque si bien al rediseñar los procesos lo hacen desde el punto de vista del ciudadano, además, en la dimensión externa, interna y promoción estuvieron en relación con los factores el autor mencionado.

En otras investigaciones por de Araujo et al. (2018), coincide con los factores que influyen en el uso de servicios hacia los ciudadanos, dentro de los factores a evaluar

son el sociodemográfico y el debate entre los gestores públicos para dar resultados referente al gobierno electrónico que se deduce de la importancia que los ciudadanos participen y se desenvuelvan con el manejo de la página web para buscar sus necesidades y que frente a ello la página debe contar con ser de fácil acceso y brechas que impidan el proceso de buscar u obtener información y que más allá de la información sea una alternativa literaturas y entretenimiento con los servicios que cuenta la página.

VI CONCLUSIONES

Primera: En la investigación determinó la relación que existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021. Fue determinante con un valor = $0.000 < 0.01$ y $Rho = 0.930$.

Segunda: En este trabajo de acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación positiva muy fuerte entre la Dimensión Externa y la variable Desempeño Laboral con un p valor = $0.000 < 0.01$ y $Rho = 0.882$. La cantidad de colaboradores encuestados se percibió que la Dimensión Externa está relacionado al Desempeño Laboral por ser muy fuerte la relación en tanto a la necesidad que se requiere en la institución pública.

Tercera: En este trabajo de acuerdo a los resultados que se obtuvo correlación positiva muy fuerte entre la Dimensión Interna y la variable Desempeño Laboral con un p valor = $0.000 < 0.01$ y $Rho = 0.973$. En los encuestados se percibió la dimensión interna tuvo una aceptación alta a la que se requiere implementación en las áreas de trabajo.

Cuarta: En este trabajo de acuerdo a los resultados que se obtuvo correlación positiva muy fuerte entre la Dimensión promoción y la variable Desempeño Laboral con un p valor = $0.000 < 0.01$ y $Rho = 0.766$. En los encuestados se percibió la dimensión promoción también tuvo una aceptación fuerte por necesidad y carencia en la institución públicas.

Quinta: La preocupación del estado con el ciudadano ha sido muy fuerte, en tal sentido, se estuvo promoviendo para que el gobierno tenga un sistema abierto y descentralizado y así pueda tener facilidades en cada proceso de inversión del estado, si bien es cierto, los colaboradores son la parte fundamental para lograr los objetivos y metas del gobierno se está

incluyendo herramientas de acceso indiscriminado, los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud están trabajando largas horas y con problemas técnicos del software existente. Lo más importante de esta metodología fue que se conoce a detalle y con precisión el nivel de relación existente entre el Gobierno Electrónico y Desempeño Laboral, porque mediante a las respuestas obtenidas tanto virtual como escrita se validó que la correlación es muy fuerte entre ambas variables del estudio lo que más ayuda es conocer la relación alta de las variables y las dimensiones.

VII RECOMENDACIONES

Primera: El Procurador Publico del Ministerio de Salud, priorice en la obtención de herramientas y softwares tecnológicas para que el desempeño de los colaboradores aumente y así evite errores al ingresar datos en el básico Excel por contar con personal nuevo, asimismo un acercamiento con los colaboradores de la línea administrativa, ellos son medidos por productividad, entonces conocerá la problemática del tiempo en que se demora de ubicar los expedientes físicos como virtual.

Segunda: A los jefes y administrativos de la Procuraduría Publica del Ministerio de Salud, deberá tener un mayor contacto, para ello se necesita crear canales de acercamiento hacia los ciudadanos y así puedan conocer los casos que necesiten responder si fuera el caso, para ello, es necesario las páginas web se activara y se capacitara el propio personal de la Procuraduría con el hecho de elaborar videos interactivos de la forma de ingresar y explicar los pasos de manipulación al sistema.

Tercera: La Procuraduría Publica, tendrían que evaluar e implantar las Tics porque es una aceptación alta por los mismos colaboradores, por ende, la tarea es la reestructuración como palanca de cambio para transformar y agregar software que ayude agilizar el trabajo sin la necesidad de tener legajos en físicos que con el tiempo genera pérdidas de hojas, lo que mejoraría es digitalizar los legajos.

Cuarta: Los colaboradores tendrían que capacitarse constantemente en el lado de la infraestructura digital para una cultura de nuevos paradigmas de las Tics, y así ayudara a conocer el flujo desde cuando se recibe los expedientes, se ingresa a un software adecuado y se eleva al abogado para que puedan contestar durante los plazos, con el objetivo de evitar los problemas y fracturas digitales existentes.

Quinta: Los jefes de cada área legal tendrían que solicitar o crear su propio programa contratando especialistas para el diseño del software, con el objetivo de evitar reclamos de los ciudadanos, si bien es cierto que ellos serán los privilegiados en la información deseada a la necesidad, pueden generar un desarrollo desequilibrante de la información en cuantos a cambios se refiere de la forma de buscar los expedientes en el menor tiempo posible.

REFERENCIAS

- Aedo, Z. (2021). *Gobierno electronico y su incidencia en la modernizacion de la gestion del gobierno regional del cusco, 2020.*
- Arias, F. (2011). Metodología de la investigación en la ciencias aplicadas al deporte. *Revista Digital EFDeportes, May.*
https://www.researchgate.net/profile/Fidias_Arias_Odon/publication/301894414_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_EN_LAS_CIENCIAS_APLICADAS_AL_DEPORTE_UN_ENFOQUE_CUANTITATIVO/links/572c070408ae057b0a095a9f/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-EN-LAS-CIENCIAS-APLICA
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1)*, 54–60.
- Bonnefoy, J. (2005). Indicadores del desempeño del sector público. In *Indicadores de desempeño en el sector público* (Issue 1).
http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/720/1/Indicadores_claves_rendimiento_CummisdelosAndes.pdf
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. *Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo, 8*, 70. <https://doi.org/10.17169/refubium-216>
- Cauas, D. (2015). variables de Daniel Cauas. *Biblioteca Electrónica de La Universidad Nacional de Colombia, 12.*
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/l-Variables-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1626412318&Signature=byKYIquSQtly~gYAYLdDgsJtPiUDx4timozL3lQ172SbuGZf81QyAhZJ7v-IRchTtxEHiB4S3Z9dwvjU6CF8U0FpKxoXyIRI0ZVXBbl9Y0Inu8gQ6E-NX~d8ILOSfTmSO0-2LR71clr6pt8Q>
- Centeno, M. (2012). Gestion de recursos humanos y el desempeño laboral. In *Экономика Региона.*
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo, 17(54)*, 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- de Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Electronic government services in

- Brazil: An analysis based on measures of access and users' internet skills. *Revista de Administracao Publica*, 52(4), 676–694. <https://doi.org/10.1590/0034-7612171925>
- De Armas, R. (2011). GOBIERNO ELECTRÓNICO : FASES , DIMENSIONES Y ALGUNAS. Máster Alejandro de Armas Suárez. *ResearchGate*, January 2011, 32.
- Echevarría, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación* (Vol. 1). www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/
- González, B., & Carvajal, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Guizado, M., & Zamora, K. (2016). “Riesgos ergonómicos relacionados a la lumbalgia ocupacional en enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2014.” *Revista Científica Ágora*, 3(1), 337–343. <https://doi.org/10.21679/arc.v3i1.61>
- Guzmán, G., & Sánchez, W. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87–103. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y B.-L. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de La Investigación*, 170–196.
- Hernández, A. (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, 13.
- Hernández, & Mendoza. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Hidalgo, L. (2006). Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativa. *Paradigma*, 27, 07–33. <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Confiabilidad+y+Validez+en+el+Contexto+de+la+Investigaci+n+y+Evaluaci+n+Cualitativas#0>
- Loaiza, L., & Díaz, L. P. (2017). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con

- niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(34–1), 51–67.
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rlbi/article/view/2955/2816>
- López, B., & Aragón, J. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Lozano, A. (2019). *Lozano_CAG hecho*.
- Matas, A. (2018). Escala de Medición. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47.
- Medina, J., & Ábrego, D. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50–1, 1–20.
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Morales, L., Jacobo, C., Ochoa, S., & Ibarra, L. (2019). Capital intelectual y desempeño organizacional: el caso de las instituciones de educación básica en México. *Pensamiento & Gestión*, 47, 180–202.
<https://doi.org/10.14482/pege.47.6342>
- Muñoz Rocha, C. (2018). *Metodología de la investigación*.
- Naser, A., & Concha, G. (2013). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699.
- Ñaupas Paitán, H., Novoa Ramirez, E., Villagómez Paucar, A., & Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y Redacción de la tesis*.
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Revista Colombiana de Psiquiatría Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(1), 571–580.
<http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
<http://www.redalyc.org/pdf/806/80650839004.pdf>
- Pando, D., & Fernández Arroyo, N. (2013). El gobierno electrónico a nivel local:

- experiencias, tendencias y reflexiones. In *Cippec*.
<http://www.cippec.org/documents/10179/11301/L, DL, El+gobierno+electrónico+a+nivel+local, 2013.pdf/a1b6dc13-bcbb-4b65-9a97-36ef48f07cb6>
- Pascual, M. (2012). Capítulo III: Metodología de la Investigación. *El Profesorado de E.F. y Las Competencias Básicas En TIC*, 175–200.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodologico.pdf
- Perall, B., Arenas, J., & Villarejo, Á. (2015). De la brecha digital a la brecha psicodigital: Mayores y redes sociales. *Comunicar*, 23(45), 57–64.
- Robles, J. (2019). *Metodología de la Investigación / Related papers La most ra: alguns elements per a la seva confecció Antoni Ruiz Bueno UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Metodología de la Investigación*. 1–1.
- Rosas, E. (2021). *Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020*.
- Salazar, C. (2018). *Fundamentos Básicos De Estadística*.
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Performance appraisal in the Public Administration of the Principality of Asturias: An analysis of psychometric properties [Evaluación del desempeño en la Administración Pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas]. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 27(2), 75–91.
<http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-80052406391&partnerID=40&md5=9432ab10d6c01d5e948801d4665af77d>
- Santiago, C. (2021). *Motivación Laboral en un entorno covid19*.
- Santos, Z. (2018). brechas digitales. *Advanced Optical Materials*, 10(1), 1–9.
<https://doi.org/10.1103/PhysRevB.101.089902>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.nantod.2015.04.009>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-018-05514-9>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-019-13856-1>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-020-14365-2>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-020-14365-2>
- Sayago, S. (2014). El análisis del discurso como técnica de investigación cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales. *Cinta de Moebio*, 49, 1–10.

- <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2014000100001>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3), 6. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Tachiiri, K., & Ohta, I. (2004). Assessing impact of a large-sized refugee camp on the local vegetation condition with remote sensing : A case study of Kakuma, Kenya. *International Geoscience and Remote Sensing Symposium (IGARSS)*, 3, 1547–1550. <https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>
- Urquiza, R., & Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, Cv, 13. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Valdés, A., García, F., Torres, G., Urías, M., & Grijalva, C. (2019). *Medición en Investigación Educativa con Apoyo del SPSS y el AMOS* (Issue May). https://www.researchgate.net/publication/341622791_Medicion_en_Investigacion_Educativa_con_Apoyo_del_SPSS_y_el_AMOS
- Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Villoria, M., & Ramírez, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 22(0), 69–103.
- Walabonso, A. (2011). *Guía de Investigación Científica*.
- Weil, V. (1995). Ethical Issues in Scientific Research. *Science and Engineering Ethics*, 1(3), 318–318. <https://doi.org/10.1007/bf02628809>
- Yacuzzi, E. (2005). www.econstor.eu.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar Vol. 2. In *Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación* (Vol. 2).
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional

Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.
*Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua Facultad Regional
Multidisciplinaria Matagalpa, 185. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>*

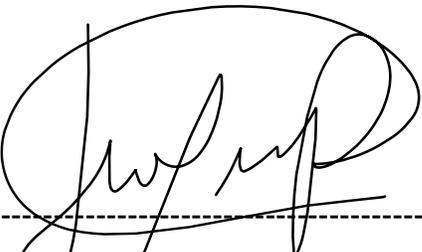
ANEXOS 1
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Josely Alejandro Medina Palomino, alumno de la Escuela de Posgrado Programa Académico de Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo – Ate Vitarte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada “ Gobierno electrónico y desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Publica del Ministerio de Salud – 2021”, son:

- 1.- De mi autoría.
- 2.- La Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
- 3.- La Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
- 4.- Los resultados presentados la Tesis son reales, 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas videntes de la Universidad César Vallejo.

Ate Vitarte, 16 de enero de 2021



Medina Palomino Josely Alejandro
(DNI: 71013432)

Anexo 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Freddy Gamaniel Romaní Allende

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

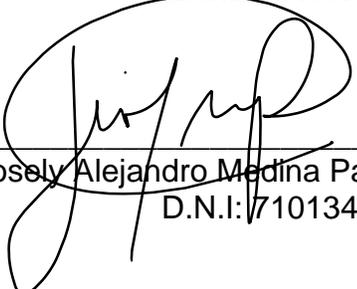
El título del proyecto de investigación es: **“Gobierno electrónico y Desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de salud - 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Josely Alejandro Medina Palomino
D.N.I.: 71013432ⁱ

Anexo



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Dimensión Externa								
1	¿La institución cuenta con una página de internet o red de información?	X		X		X		
2	¿Sabe usted si el ciudadano tiene conocimiento de alguna red de la institución?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia accede usted a los programas que brinda la institución?	X		X		X		
4	¿Considera usted que debería haber buscadores de expedientes en la página de la institución?	X		X		X		
5	¿Es necesario la publicación de información de los demandantes en la página de la institución?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dimensión interna								
6	¿La institución utiliza software para agilizar las tareas?	X		X		X		
7	¿Emplea las TIC para sus comunicaciones urgentes?	X		X		X		
8	¿Los programas compartidos permiten mejorar el trabajo humano?	X		X		X		
9	¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz?	X		X		X		
10	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?	X		X		X		
11	¿Considera que el sistema de tramite documentario facilita el trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 3: Dimensión de promoción								
12	¿El diseño del portal web debería ser de fácil manejo?	X		X		X		
13	¿Cuenta con WhatsApp corporativo para la difusión de información?	X		X		X		
14	¿Emplean el chat corporativo para facilitar la información?	X		X		X		
15	¿Reciben capacitaciones para un buen manejo sobre gobierno electrónico?	X		X		X		
16	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?	X		X		X		
17	¿Consideras que los nuevos softwares permitirán agilizar las tareas?	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Eduardo Martínez Ponce

DNI: 43337343



Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

Ate, 25 de noviembre del 2021

Mg Eduardo Martínez Ponce



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREA								
1	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?	X		X		X		
2	¿Le llegan documentos de manera fluida vía sistema?	X		X		X		
3	¿Aun le llegan notificaciones en físicos para ingresar al sistema?	X		X		X		
4	¿Considera que la productividad ha mejorado?	X		X		X		
5	¿La información llega con mayor rapidez a las áreas de los abogados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
7	¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?	X		X		X		
8	¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?	X		X		X		
9	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
13	¿Atiendo en el tiempo debido a los usuarios?	X		X		X		
14	¿Empiezo a trabajar sin que nadie me exija?	X		X		X		
15	¿Apoyo a mis compañeros por mi iniciativa propia sin que nadie me lo pida?	X		X		X		
16	¿Se responde con atención y dentro de la fecha?	X		X		X		
17	¿El servicio que brindo lo considero de calidad?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores de la institución te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas?	X		X		X		
19	¿El usuario recibe atención en los plazos establecidos?	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Eduardo Martínez Ponce

DNI: 43337343

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

Ate, 25 de noviembre del 2021

Mg Eduardo Martínez Ponce



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Dimensión Externa								
1	¿La institución cuenta con una página de internet o red de información?	X		X		X		
2	¿Sabe usted si el ciudadano tiene conocimiento de alguna red de la institución?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia accede usted a los programas que brinda la institución?	X		X		X		
4	¿Considera usted que debería haber buscadores de expedientes en la página de la institución?	X		X		X		
5	¿Es necesario la publicación de información de los demandantes en la página de la institución?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dimensión interna								
6	¿La institución utiliza software para agilizar las tareas?	X		X		X		
7	¿Emplea las TIC para sus comunicaciones urgentes?	X		X		X		
8	¿Los programas compartidos permiten mejorar el trabajo humano?	X		X		X		
9	¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz?	X		X		X		
10	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?	X		X		X		
11	¿Considera que el sistema de tramite documentario facilita el trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 3: Dimensión de promoción								
12	¿El diseño del portal web debería ser de fácil manejo?	X		X		X		
13	¿Cuenta con WhatsApp corporativo para la difusión de información?	X		X		X		
14	¿Emplean el chat corporativo para facilitar la información?	X		X		X		
15	¿Reciben capacitaciones para un buen manejo sobre gobierno electrónico?	X		X		X		
16	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?	X		X		X		
17	¿Consideras que los nuevos softwares permitirán agilizar las tareas?	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende **DNI: 25495800**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

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

Ate, 25 de

Mg Freddy Gamaniel Romani Allende
Metodólogo



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREA								
1	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?	X		X		X		
2	¿Le llegan documentos de manera fluida vía sistema?	X		X		X		
3	¿Aun le llegan notificaciones en físicos para ingresar al sistema?	X		X		X		
4	¿Considera que la productividad ha mejorado?	X		X		X		
5	¿La información llega con mayor rapidez a las áreas de los abogados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
7	¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?	X		X		X		
8	¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?	X		X		X		
9	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
13	¿Atiendo en el tiempo debido a los usuarios?	X		X		X		
14	¿Empiezo a trabajar sin que nadie me exija?	X		X		X		
15	¿Apoyo a mis compañeros por mi iniciativa propia sin que nadie me lo pida?	X		X		X		
16	¿Se responde con atención y dentro de la fecha?	X		X		X		
17	¿El servicio que brindo lo considero de calidad?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores de la institución te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas?	X		X		X		
19	¿El usuario recibe atención en los plazos establecidos?	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende

DNI: 25495800

Especialidad del validador: **Maestro en Administración de la Educación**

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

Ate. 25 de noviembre del 2021

Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende
Metodólogo



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Dimensión Externa							
1	¿La institución cuenta con una página de internet o red de información?	X		X		X		
2	¿Sabe usted si el ciudadano tiene conocimiento de alguna red de la institución?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia accede usted a los programas que brinda la institución?	X		X		X		
4	¿Considera usted que debería haber buscadores de expedientes en la página de la institución?	X		X		X		
5	¿Es necesario la publicación de información de los demandantes en la página de la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Dimensión interna	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿La institución utiliza software para agilizar las tareas?	X		X		X		
7	¿Emplea las TIC para sus comunicaciones urgentes?	X		X		X		
8	¿Los programas compartidos permiten mejorar el trabajo humano?	X		X		X		
9	¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz?	X		X		X		
10	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?	X		X		X		
11	¿Considera que el sistema de tramite documentario facilita el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Dimensión de promoción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿El diseño del portal web debería ser de fácil manejo?	X		X		X		
13	¿Cuenta con WhatsApp corporativo para la difusión de información?	X		X		X		
14	¿Emplean el chat corporativo para facilitar la información?	X		X		X		
15	¿Reciben capacitaciones para un buen manejo sobre gobierno electrónico?	X		X		X		
16	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?	X		X		X		
17	¿Consideras que los nuevos softwares permitirán agilizar las tareas?	X		X		X		



Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
Apellidos y nombres del juez validador Dr. Garay Flores, Germán Vicente
Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

No aplicable []
DNI: 10790283

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

Ate, 25 de noviembre del 2021

Dr. Germán Vicente Garay flores



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREA								
1	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?	X		X		X		
2	¿Le llegan documentos de manera fluida vía sistema?	X		X		X		
3	¿Aun le llegan notificaciones en físicos para ingresar al sistema?	X		X		X		
4	¿Considera que la productividad ha mejorado?	X		X		X		
5	¿La información llega con mayor rapidez a las áreas de los abogados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
7	¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?	X		X		X		
8	¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?	X		X		X		
9	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
13	¿Atiendo en el tiempo debido a los usuarios?	X		X		X		
14	¿Empiezo a trabajar sin que nadie me exija?	X		X		X		
15	¿Apoyo a mis compañeros por mi iniciativa propia sin que nadie me lo pida?	X		X		X		
16	¿Se responde con atención y dentro de la fecha?	X		X		X		
17	¿El servicio que brindo lo considero de calidad?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores de la institución te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas?	X		X		X		
19	¿El usuario recibe atención en los plazos establecidos?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Dr. Garay Flores, Germán Vicente **DNI: 10790283**
Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

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

Ate, 25 de noviembre del 2021

Dr. Germán Vicente Garay flores



ANEXO 2

Matriz de consistencia

Título: Gobierno Electrónico y Desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021

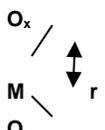
Autor: Josely Alejandro Medina Palomino

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): Gobierno Electrónico				
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cómo el Gobierno electrónico se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021?	Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021.	El Gobierno electrónico está relacionado con el Desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021.	Dimensión externa	Herramientas tecnológicas Servicio al ciudadano Canales de información y comunicación	1-5	Escala: ordinal Totalmente desacuerdo = 1 En desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo= 3 De acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo= 5	Bueno 62-85 Regular 40-62 Deficiente 17-40
Problemas secundarios:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensión interna	Gestión interna de la organización Adaptación Equipos y programas informáticos	6-11		
1.- ¿Cómo se relaciona la dimensión externa y el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021?	1.- Determinar la relación que existe entre la dimensión externa y el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021.	1.-La dimensión externa se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021.	Dimensión de promoción	Mejora de procesos de trabajo Infraestructura tecnológica Cultura de información	12-17		
2.- ¿Cómo se relaciona dimensión interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021?	2.- Determinar la relación que existe entre dimensión interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021.	2.- La dimensión interna se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021.	Variable(Y): Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Desempeño de tarea	Productividad Tomas de decisiones Mejora de proceso de trabajo	18-22	Escala - ordinal	Alto 55-75 Intermedio 35-55 Bajo 15-35



<p>3.- ¿Cómo se relaciona la dimensión de promoción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021?</p>	<p>3.- Determinar la relación que existe entre la dimensión de promoción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021</p>	<p>3.- La dimensión de promoción se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud - 2021.</p>	<p>Desempeño contextual</p> <p>Orientación a objetivos y resultados</p> <p>Colaboración y cooperación con compañeros</p> <p>Compartir y transmitir conocimientos técnicos</p>	<p>23-25</p>	<p>Totalmente desacuerdo = 1 En desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo= 3 De acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo= 5</p>	
			<p>Desempeño Organizacional</p> <p>Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral</p> <p>Eficiente del trabajo</p> <p>Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo</p>	<p>26-32</p>		
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>ESTADÍSTICAS</p>			
<p>TIPO: Aplicada DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional. MÉTODO: Hipotético, Deductivo, cuantitativo DISEÑO: No experimental, transeccional, Descriptivo, Correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: Se tomo toda la población para estudiar TIPO DE MUESTRA: No probabilística y por conveniencia TAMAÑO DE MUESTRA: 45 colaboradores de la</p>	<p>Variable X: Gobierno electrónico Técnicas: Encuesta Instrumentos: Escala - Encuesta de Gobierno electrónico Autores: Pando & Fernández Arroyo Año: 2013</p>	<p>Resultados descriptivos: se presentan a través de una tabla de contingencia y del respectivo análisis de correspondencia RESULTADOS INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p>			



<p>O_x M O_y</p>  <p>M=muestra O_x y O_y= observaciones en cada variable r= relaciones en cada variable</p>	<p>Procuraduría Publica del Ministerio de Salud</p>	<p>Procedencia: Estructura. Está conformada por 32 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Dimensión externa Dimensión interna Dimensión de promoción Variable Y: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Escala Autor: Santiago Año: 2021 Forma de Administración: Encuesta Estructura. Está conformada por 32 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Desempeño de tarea Desempeño contextual Desempeño organizacional</p>			
---	---	---	--	--	--

ANEXO 3
Matriz de Operacionalización
Variable: Gobierno Electrónico

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gobierno electrónico	Pando & Fernández Arroyo, (2013) El gobierno electrónico es aquel modelo o estrategia para administrar de una forma eficiente el estado, mediante el uso de las Tics, con el propósito de comunicar al ciudadano.	La variable Gobierno electrónico se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Dimensión externa	Herramientas tecnológicas Servicio al ciudadano Canales de información y comunicación	1,2,3,4,5	Ordinal La encuesta está compuesta por 32 ítems de opción múltiple:
			Dimensión interna	Gestión interna de la organización Adaptación Equipos y programas informáticos	6,7,8,9,10,11	Totalmente desacuerdo = 1 En desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo= 3
			Dimensión de promoción	Mejora de procesos de trabajo Infraestructura tecnológica Cultura de información	12,13,14,15,17	De acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo= 5

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4

Variable: Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Desempeño laboral	Según (Santiago, 2021) señala que el desempeño laboral es la manera de buscar una ventaja competitiva integrando productividad con compromiso en sus labores para que los resultados del equipo de trabajo sean alcanzados según la meta propuesta	La variable Desempeño laboral se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Desempeño de tarea	Productividad, Toma de decisiones, mejora de procesos de trabajo	1,2,3,4,5	Ordinal La encuesta está compuesta por 32 ítems de opción múltiple: Totalmente desacuerdo = 1 En desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo= 3 De acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo= 5
			Desempeño contextual	Orientación a objetivos y resultados Colaboración y cooperación con compañeros Compartir y transmitir conocimientos técnicos	6,7,8	
			Desempeño organizacional	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral Eficiente del trabajo Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo	9,10,11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propio

ANEXO 5 Cuestionario

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información acerca del “Gobierno electrónico y desempeño laboral de los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud 2021”. Solicitamos tu colaboración contestando a las preguntas y a la vez informarle que el cuestionario es totalmente anónimo por lo que las respuestas que usted me brinde serán protegidos desde un punto ético.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ítem y marque con una “X” con total sinceridad una de las siguientes opciones:

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indiferente
2	En desacuerdo
1	Totalmente desacuerdo

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
Gobierno Electrónico						
D1: Dimensión externa						
1	¿La institución cuenta con una página de internet o red de información?					
2	¿Sabe usted si el ciudadano tiene conocimiento de alguna red de la institución?					
3	¿Con que frecuencia accede usted a los programas que brinda la institución?					
4	¿Considera usted que debería haber buscadores de expedientes en la página de la institución?					
5	¿Es necesario la publicación de información de los demandantes en la página de la institución?					

D2: Dimensión interna						
6	¿La institución utiliza software para agilizar las tareas?					
7	¿Emplea las TIC para sus comunicaciones urgentes?					
8	¿Los programas compartidos permiten mejorar el trabajo humano?					
9	¿Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica es eficaz?					
10	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?					
11	¿Considera que el sistema de tramite documentario facilita el trabajo?					
D3: Dimensión de Promoción						
12	¿El diseño del portal web debería ser de fácil manejo?					
13	¿Cuenta con WhatsApp corporativo para la difusión de información?					
14	¿Emplean el chat corporativo para facilitar la información?					
15	¿Reciben capacitaciones para un buen manejo sobre gobierno electrónico?					
16	¿Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos?					
17	¿Consideras que los nuevos softwares permitirán agilizar las tareas?					
Desempeño Laboral:						
D4: Desempeño de tarea						
18	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?					
19	¿Le llegan documentos de manera fluida vía sistema?					
20	¿Aun le llegan notificaciones en físicos para ingresar al sistema?					
21	¿Considera que la productividad ha mejorado?					
22	¿La información llega con mayor rapidez a las áreas de los abogados?					
D5: Desempeño contextual						
23	¿Se instruye a los nuevos colaboradores de la institución?					
24	¿Cuándo hay sobre carga de trabajo, todo el equipo apoya para terminar en menos tiempo?					

25	¿Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor?					
D6: Desempeño organizacional						
26	¿Atiendo en el tiempo debido a los usuarios?					
27	¿Empiezo a trabajar sin que nadie me exija?					
28	¿Apoyo a mis compañeros por mi iniciativa propia sin que nadie me lo pida?					
29	¿Se responde con atención y dentro de la fecha?					
30	¿El servicio que brindo lo considero de calidad?					
31	¿Los colaboradores de la institución te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas?					
32	¿El usuario recibe atención en los plazos establecidos?					

Muchas gracias por la participación.

ANEXO 6: Cuestionario virtual

figura 8:
Recolección de datos en la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud



figura 9:
Respuesta del cuestionario virtual

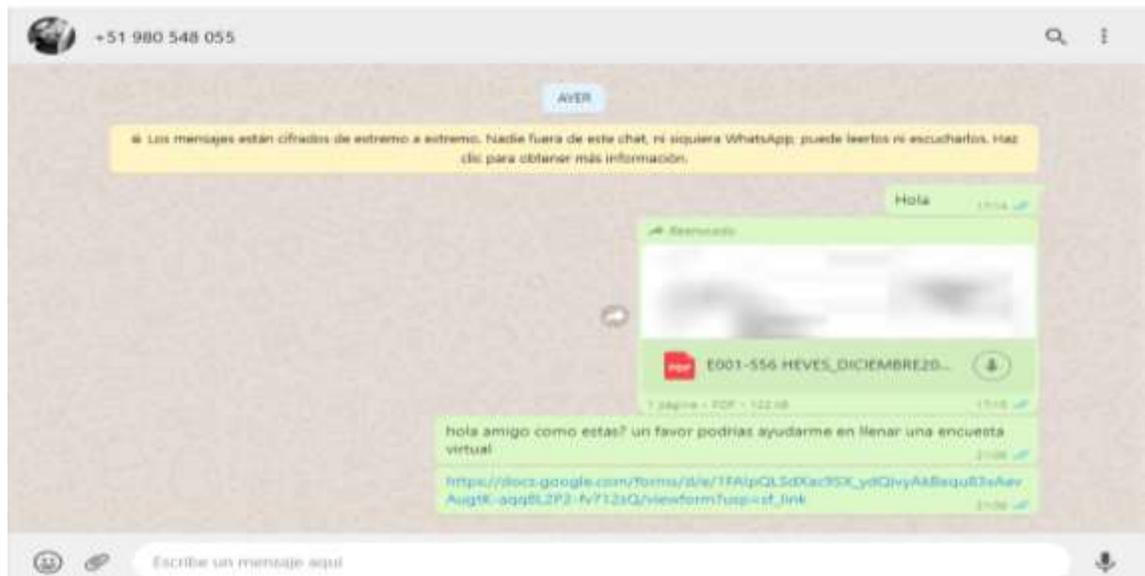


figura 10:
Respuesta del cuestionario virtual



figura 11:
Respuesta del cuestionario virtual



figura 12:
Respuesta del cuestionario virtual



figura 13:
Respuesta del cuestionario virtual



figura 14:
Respuesta del cuestionario virtual



figura 15:
Respuesta del cuestionario virtual

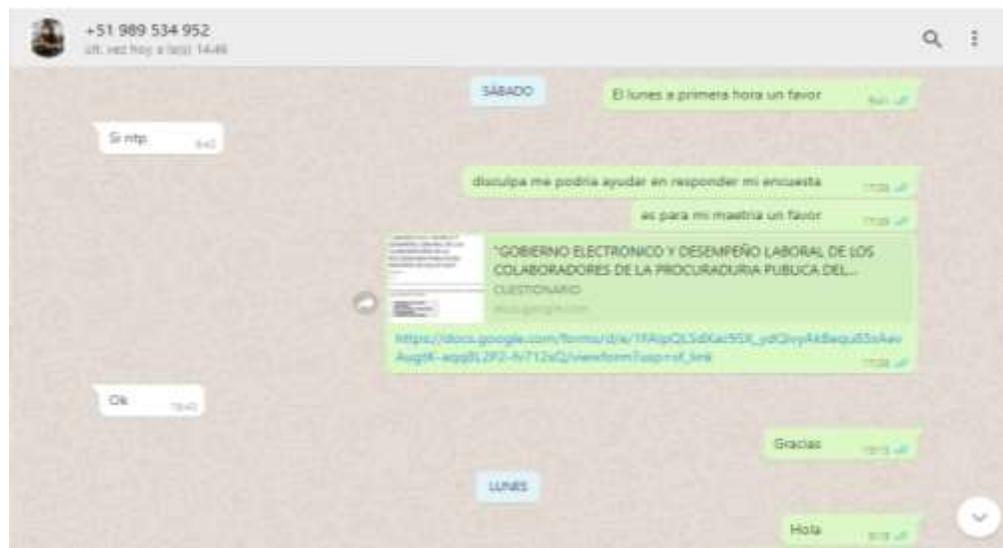
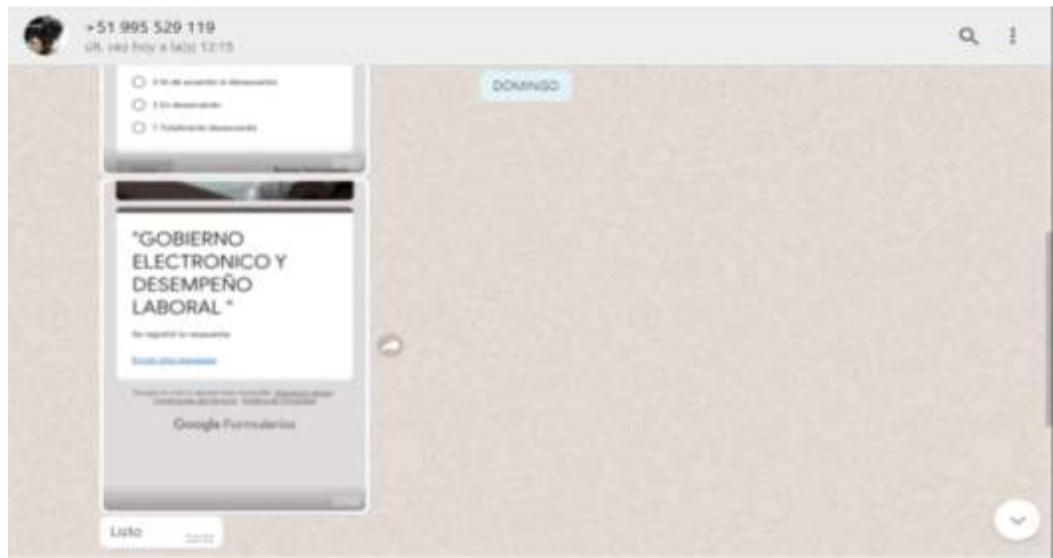


figura 16:
Respuesta del cuestionario virtual



Anexo 7
Base de datos variable 1 Gobierno electrónico

GOBIERNO ELECTRONICO																	
N°	DIMENSION EXTERNA					DIMENSION INTERNA						DIMENSION DE PROMOCION					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	1	3	5	5	3	2	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5
2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	1	1	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	1	3	5	3	1	5	4	5	3	4	2	4	3	5	4	2
7	3	3	2	4	4	2	3	3	1	1	2	4	2	2	1	2	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	2	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
10	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5
11	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4
12	4	3	1	5	5	1	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	3	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	3	4	2	3	5
16	3	1	3	5	5	3	2	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5
17	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	1	1	4	4	4
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	1	3	5	3	1	5	4	5	3	4	2	4	3	5	4	2
22	3	3	2	4	4	2	3	3	1	1	2	4	2	2	1	2	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	3	2	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
25	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5

Anexo 8
Base de datos de la Variable 2 Desempeño

DESEMPEÑO LABORAL														
DESEMPEÑO DE TAREA					DESEMPEÑO CONTEXTUAL			DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL						
P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	5	2	2	1	5	5	5	5	2	1	2	2
2	3	5	1	2	1	1	2	4	4	1	1	5	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	5	2	2	1	5	5	5	5	2	1	2	2
2	3	5	1	2	1	1	2	4	4	1	1	5	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5

4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	5	2	2	1	5	5	5	5	2	1	2	2
2	3	5	1	2	1	1	2	4	4	1	1	5	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4