



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal
administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz –
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gálvez Cubas, José Carlos (ORCID: 0000-0002-0015-7257)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (ORCID: 0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro Dios eterno y creador por darme la sabiduría y fortaleza para cumplir una meta más en mi desarrollo profesional.

A mis padres, hermana y sobrinos quienes con su apoyo y amor incondicional me motivaron a salir adelante en mi vida personal y profesional.

José Carlos Gálvez Cubas

Agradecimiento

A nuestro padre celestial, por darme la fortaleza y salud en estos tiempos de pandemia COVID-19, para el término de esta investigación.

A mi asesor y maestros, que me apoyaron en todo el proceso, desarrollo y termino de la investigación.

A mis padres por el apoyo incondicional, su aliento y motivación para el término de esta investigación.

José Carlos Gálvez Cubas

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, Muestra y Muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	44
Anexo 3: Cuestionario sobre Gobierno Electrónico	46
Anexo 4: Cuestionario sobre Desempeño laboral	48
Anexo 5: Validación de expertos	50
Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos	59
Anexo 7: Autorización de aplicación de instrumento	60
Anexo 8: Base de datos del Gobierno electrónico	61
Anexo 9: Base de datos del Desempeño laboral	64

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de uso de Gobierno electrónico en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	22
Tabla 2. Nivel de desempeño laboral por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	23
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	25
Tabla 4. Nivel de desempeño laboral por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	26
Tabla 4. Prueba de hipótesis general.....	27
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 3.....	28
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 4.....	29
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 5.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de uso de Gobierno electrónico en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	23
Figura 2. Nivel de desempeño laboral por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	24
Figura 3. Nivel de desempeño laboral en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	25
Figura 4. Nivel de desempeño laboral por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	26

Resumen

La presente tesis tuvo por finalidad determinar la relación que se da entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. Para lo cual, se desarrolló una investigación aplicada bajo una perspectiva cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, usando una muestra conformada por 65 servidores públicos de la institución pública mencionada líneas arriba. Se utilizó como instrumentos para la medición de las variables abordadas dos cuestionarios con estructura ordinal para cada ítem, conformado de 16 ítems para la variable gobierno electrónico y 30 ítems para el cuestionario de desempeño. Luego de la recopilación de la data, se procedió a la aplicación la prueba “Rho de Spearman” donde se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.808$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió concluir que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

Palabras clave:

Gobierno electrónico, Desempeño laboral, Tecnología de la información y comunicación.

Abstract

The purpose of this thesis was to determine the relationship between electronic government and the work performance of the administrative staff of the Regional Government of Ancash, Huaraz Headquarters - 2021. For which, an applied research was developed under a correlational quantitative perspective with design cross-sectional and non-experimental, using a sample made up of 65 public servants from the public institution mentioned above. Two questionnaires with an ordinal structure for each item were used as instruments for measuring the variables addressed, consisting of 16 items for the electronic government variable and 30 items for the performance questionnaire. After collecting the data, the "Spearman Rho" test was applied, where a correlational value was obtained as a result ($r = 0.808$) and as a significance of the test, a value of ($p = 0.000$) was obtained. This being less than the established error limit of 0.05, which allowed to conclude that there is a direct and significant relationship between electronic government and the work performance of the administrative staff of the Regional Government of Ancash, Huaraz Headquarters - 2021.

Keywords:

Electronic government, Work performance, Information and communication technology.

I. INTRODUCCIÓN

La ejecución y aplicación de las diferentes Tecnologías de Información y Comunicación ha generado esenciales transformaciones en el entorno público; comenzando con la manera de organización persona e institucional hasta el mecanismo de comulación y aprendizaje. Esto es producto de la utilización de diferentes tecnologías, así como innovaciones que han ayudado a desarrollar exitosamente mecanismos participativos, efectivos y claros que brindan servicios eficientes a las personas agilizando todas las fases y procesos de la gestión pública, con calidad más óptima y costos reducidos. No obstante, la aplicación de las TIC dentro de la gestión pública, envuelve la asignación de infraestructuras tecnológicas y fácil acceso a estas, ya sea a administración tanto como a los ciudadanos, fácil acceso a los datos disponibles y que ayuden a determinar canales de comunicación y participación activa entre ellos para así estar en capacidad de llevar a cabo toda la documentación y papeleo que los ciudadanos, organizaciones e incluso instituciones públicas necesiten hacer con administración (Espinoza, Henríquez y Villanueva, 2019).

Dentro del ámbito internacional se vienen llevando a cabo estudios sobre el gobierno electrónico, acerca de esto, el Banco Mundial (2012) propuso una nueva técnica sobre el uso de las TIC, enfocadas en tres conceptos esenciales: La conexión; siendo el objetivo de la base de conexión de la técnica aumentar la infraestructura sobre la conectividad, fomentando equilibrio y previsibilidad en cuanto a los entes reguladores. En tanto a la innovación, cuya base se centró en la generación de trabajo a través de la creación de servicios de competición y promoción de innovación, enfocados en tecnología de información, y finalmente, la transformación en donde su foto se encuentra en lograr una mayor asociación de las innovaciones con calidad suficiente en los servicios y por ello, con el mecanismos de sustentación de cuentas, buscando un desarrollo racional y objetivo con un nivel más alto de apertura y responsabilidad, trayendo como resultado un desarrollo sustancial de todos los servicios del estado tanto para la ciudadanía como para las organizaciones privadas.

En cuanto al Perú, se buscó optimizar y hacer más moderna la administración públicos en sus diferentes niveles jerárquicos del estado, ya

sea sus diferentes poderes, los ministerios, entidades públicas, entre otras, de tal manera que estos estén en capacidad de actuar de manera articulada. Debido a esto, se anunció el DS N° 004-2013 que establecía la Política Nacional de Modernización de la Administración Pública, proyectando al 2022 con el principal objetivo de guiar y aumentar el grado de efectividad en la administración y gestión desarrollada por el estado. El programa de renovación tiene como objetivo ejecutar tres principales actividades: Determinar una nueva organización, orgánica funcional, aplicar innovadoras soluciones tecnológicas que sean un soporte para el desarrollo de la misión institucional de registro de información de identidad y alistar al talento humano para poder ejecutar funciones de soporte a las nuevas actividades operaciones que exige el nuevo orden orgánico funcional y tecnología de la entidad (Diario El Peruano, 2013).

La gestión del talento humano hoy en día está haciendo frente a nuevos desafíos, como consecuencia del aumento de la diversidad de fuerza laboral y la globalización impactando la economía mundial, donde las áreas encargadas de la administración de recursos humanos se topan con el desafiante reto de los ambientes legales cada vez más cambiantes. El costo que se tiene a la mano de obra, así como su disponibilidad, el grado de recompensa o gratificación existente en el área, la gran tarea de asesorar a equipos, gestión de prestaciones, entre otros, van pasando por diversas transformaciones. Es importante expresar que los trabajadores, pueden manifestar distintas clases de desempeño laboral, los cuales son influenciados por las circunstancias que pueda manifestar la institución; transformándose de esta forma en un componente esencial, positivo o negativo, para la consecución de la satisfacción laboral (Burneo, 2017).

En el Gobierno Regional de Ancash, dentro de la cede ubicada en la ciudad de Huaraz, se ha venido evidenciando que se carece de un buen desempeño laboral en algunos colaboradores, dado que se viene reflejando en los comportamientos y actitudes que están tomando en cuanto a sus funciones, los resultados de área y en las habilidades que demuestran en situaciones que deben resolver oportunamente problemas propios del área. Todo esto estaría relacionado con el sistema de gobierno electrónico que dispone la institución, dado que se ha venido evidenciado fallas en el

sistema, en algunas ocasiones se cuelga ciertas horas y esto genera retraso en la atención de requerimientos de los usuarios y el propio trabajo de los colaboradores de diferentes áreas de la institución. De seguir así, estas problemáticas se podrían agudizar y ocasionar retrasos en los trámites administrativos de la institución y crear un clima laboral no saludable, siendo los grandes perjudicados las personas naturales y jurídicas que son usuarios de la institución. Por lo que se ve necesario fortalecer el uso de tecnologías de la información en la entidad y mejorar la motivación en los colaboradores para conseguir un óptimo desempeño laboral.

Por todo lo expuesto líneas arriba, nace el interés de estudio del investigador, siendo el problema general: PG: ¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021?; siendo los problemas específicos: Pe1: ¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico según el personal administrativo?; Pe2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo?; Pe3: ¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo?; Pe4: ¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario con el desempeño laboral del personal administrativo?; Pe5: ¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional con el desempeño laboral del personal administrativo?

Como objetivo general se ha planteado el siguiente: OG: Determinar la relación que se da entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. Asimismo, como objetivos específicos se tendrá: Oe1: Determinar el nivel de gobierno electrónico según el personal administrativo; Oe2: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo; Oe3: Determinar el tipo de relación entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo; Oe4: Determinar el tipo de relación entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo; Oe5: Determinar el tipo de relación entre

el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo.

En cuanto a la hipótesis general de la presente investigación, se consignó lo siguiente: HG: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021; He1: Existe nivel medio de gobierno electrónico según el personal administrativo; He2: Existe nivel medio de desempeño laboral del personal administrativo. He3: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo. He4: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo. He5: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo.

La presente tesis de investigación se justifica en cuanto al valor teórico, dado que se realizó una revisión de diversa literatura sobre los conceptos de Gobierno electrónico y el desempeño laboral, asimismo, se indagó a diversas investigaciones realizadas a priori, lo que aportará nueva evidencia del comportamiento de las variables abordadas en una institución pública. Del mismo modo, la tesis obtiene valor práctico porque al conocer el nivel actual sobre el uso de Gobierno electrónico y desempeño laboral, tanto sus fortalezas como deficiencias en la institución, esto aportó a que se reflexione y plantee acciones de mejora para incrementar el uso de herramientas digitales en la institución y así tener una articulación oportuna entre los usuarios. Además, la tesis va a tener valor metodológico, debido que se ejecutó bajo los lineamientos de la investigación científica cuantitativa, partiendo de la revisión bibliográfica y elaboración de instrumentos que fueron empleados en la medición de los fenómenos de estudios. Como aporte del estudio, se basa en que dichos instrumentos podrán ser empleados para futuras investigaciones como guía para la denotación de cada ítem. Y, por último, la presente tesis obtiene valor social porque los resultados hallados, nos aportará como punto de partida para que el Estado pueda mejorar el nivel de atención a los usuarios ciudadanos.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes de la investigación, en cuanto al ámbito internacional tenemos a los siguientes:

Bautista (2018) con su investigación realizada en Ecuador, que tuvo por objeto de estudio establecer el grado de asociación entre el manejo de Gobierno electrónico y la satisfacción de la incorporación de servicios digitales para los usuarios de una institución pública en Ecuador. Para lo cual estudio fue desarrollado bajo una perspectiva cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, en la cual se usó a una muestra integrada por 240 usuarios y para ejecutar la medición de las variables se tuvo que emplear dos cuestionarios, los cuales fueron analizados por expertos y al realizarse el análisis de la confiabilidad arrojaron resultados positivos. Luego de que se realizó la tabulación de la información recopilada se aplicó la prueba Rho de Spearman de donde se halló un valor correlacional ($r = 0.692$) y como significancia un valor de ($p = 0.000$) el cual fue inferior al 0.05 de error estipulado, conllevando a que se llegue a concluir que el manejo de Gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios de la institución pública.

Barragán (2019) con la investigación realizada en Ecuador, donde se ha tenido por objeto de estudio medir el grado de asociación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana. Para lo cual estudio fue desarrollado bajo una perspectiva cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, en la cual se usó a una muestra conformada por 1006 colaboradores públicos y como instrumentos para realizar la medición de las variables se hizo uso de dos cuestionarios con estructura ordinal para cada ítem, el primer cuestionario estuvo integrado por 24 ítems y el segundo fue de 18 ítems. Luego de realizarse la tabulación de la información recogida, se procedió a la aplicación de la prueba R de Pearson, de donde se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.747$) y como significancia de valor ($p = 0.000$), lo que conllevó a que se concluya que el Gobierno electrónico tiene fuerte relación directa con la participación ciudadana en lo que respecta a la gestión pública en Ecuador.

Aguilera (2019) con la tesis realizada en Argentina, la que tuvo por finalidad medir el nivel de calidad de la comunicación digital del Gobierno electrónico en los servicios prestados por una institución pública de Argentina. Para los cual la investigación fue desarrollada en base una perspectiva cuantitativa de tipo descriptiva con diseño transversal y no experimental, usando una muestra integrada por 320 colaboradores y se usó un cuestionario en calidad de instrumento para realizar la recopilación de datos. Destacando por resultados que el 73.7% de los servidores públicos encuestados indicaron que existe un nivel alto de calidad en comunicación digital de los servicios públicos de la institución en estudio, además, el 17.6% indicaron un nivel medio y el 8.7 manifestaron un nivel bajo. Llegando a la conclusión que el uso del gobierno electrónico se viene desarrollando de forma adecuada y efectiva en la entidad pública en estudio.

Con respecto al ámbito nacional, se tiene por antecedentes a Guzmán y Navarro (2020) con la investigación que ha tenido por objeto de estudio medir el nivel de relación existente entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos internos de los colaboradores con el desempeño laboral en una empresa de la ciudad de Cusco. Para tal fin, se desarrolló una investigación cuantitativa con tipo correlacional con diseño transversal y no experimental, usando una muestra de 35 participantes y para realizar la medición de variables se empleó dos cuestionarios como instrumentos, donde dichas herramientas fueron validadas por tres expertos y se obtuvo un coeficiente de fiabilidad mayor a 0.7, demostrando que los instrumentos eran consistentes para la medición. Luego del tratamiento estadístico de la información recopilada, se hizo uso de la prueba Tau-B de Kendall, obteniendo un valor correlacional ($r = 0.801$) y con significancia un valor de ($p = 0.000$) siendo este valor inferior al establecido de 0.05, lo que dio lugar que se concluya que el uso de TIC en los procesos internos se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Cusco.

Huancas (2020) con la tesis que tuvo por finalidad medir el grado de relación entre las dos variables, Gobierno electrónico y gestión administrativa financiera en la institución pública en estudio. Para tal fin, se ejecutó una investigación de enfoque cuantitativo de nivel relacional con

diseño de modelo no experimental, usando una muestra de 52 servidores públicos y como instrumentos para el recojo de datos empleo dos cuestionarios con escala ordinal. Luego de la tabulación y procesamiento de la data recopilada se obtuvo por resultados que el 71.3% de los colaboradores encuestados indican un nivel medio de Gobierno electrónico y el 63.2% manifiestan un nivel medio de gestión administrativa financiera, asimismo, se obtuvo un valor de correlación ($r = 0.737$) y como significancia de la prueba ($p = 0.000$) siendo inferior al 0.05 de error permitido, llegando a la conclusión que existe fuerte relación entre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera de la entidad en estudio.

Valdez (2018) con la tesis que tuvo por objeto de estudio medir el vínculo de la modernización de la gestión pública y la variable desempeño laboral en una institución pública. Para lo cual se ejecutó una investigación cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, usando una muestra que estuvo conformada por 83 colaboradores y aplico dos cuestionarios en calidad de instrumentos para ejecutar la medición de las variables, de los cuales se obtuvo por resultado un valor correlacional ($r = 0.591$) y como significancia se tuvo por hallazgo un valor ($p = 0.001$) el cual fue menor al 5% de error establecido, llegando a concluir que existe una directa y fuerte relación entre la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco.

En cuanto al ámbito regional, se tuvo por antecedente a la tesis de Lozano (2019) con la investigación que tuvo por objeto de estudio determinar el nivel de relación entre el Gobierno electrónico y el desempeño laboral en una institución educativa. Para lo cual se tuvo que desarrollar un estudio bajo una perspectiva cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, usando una muestra conformada de 30 servidores públicos y como instrumentos para la recolección de datos se hizo uso de dos instrumentos, los cuales fueron validados por el análisis de tres expertos y en el proceso de confiabilidad mediante una prueba piloto se obtuvo un coeficiente de fiabilidad mayor a 0.7. Luego del procesamiento y análisis estadístico descriptivo, se procedió a la aplicación de la prueba Rho de Spearman de la cual se halló un valor correlacional ($r = 0.705$) y como

significancia un valor ($p = 0.000$) siendo este indicador menor al error máximo permitido de 0.05, la que conllevó a que se concluya que el Gobierno electrónico se relaciona directamente y significativamente con el desempeño laboral en una institución educativa.

Tolentino y Hinostraza (2017) con la investigación que tuvo por finalidad medir el nivel de incidencia del Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la entidad en estudio. Para lo cual, se ejecutó una investigación bajo orientación cuantitativa de nivel correlacional con diseño de modelo no experimental, usando una muestra integrada por 66 servidores públicos y como instrumentos utilizados para el recojo de información se empleó dos cuestionarios en escala ordinal. Luego de la tabulación de la data y tratamiento estadístico se aplicó la prueba Rho de Spearman obteniendo un valor de correlación ($r = 0.7621$) y de significancia un indicador de ($p = 0.001$) siendo inferior al 0.05 de error máximo estipulado, llegando a la conclusión que el aplicar de E-Government en los procesos internos incide de forma positiva y significativa en la gestión municipal de la institución pública en estudio.

En cuanto a las bases teóricas de la variable Gobierno electrónico es importante destacar la investigación de Ramírez, Rincón y Romero (2010) quienes sostienen que este, es una manera innovadora de otorgar servicios, la manera de hacer partícipe de los usuarios y la forma de gobierno a través de la transformación de los vínculos internos y externos a través de la tecnología, internet y las fuentes de datos. Por otra parte, Benimelis-Espinoza (2017) sostiene que el gobierno electrónico, viene a ser el uso de innovaciones tecnológicas para los datos y la comunicación, en especial el internet como herramienta para el alcance de una óptima gestión del gobierno.

Por otro lado, el Banco mundial (2016) explica que el gobierno electrónico viene a ser la utilización de innovaciones tecnológicas para los datos brindados por las instituciones gubernamentales las cuales tienen la habilidad para convertir relaciones entre las organizaciones, la gente y otras entidades del gobierno.

Las actividades del gobierno electrónico colocan las TIC como componentes de soporte y se centra en la generación de un correcto gobierno. Esto involucra lograr óptimos niveles de efectividad en el accionar gubernamental, desarrollando los procesos del gobierno, incrementando la calidad de los servicios públicos, añadiendo más y mejor información en los mecanismos decisivos y simplificando la coordinación entre las diversas etapas del gobierno y la sociedad civil (Quintanilla y Gil, 2016).

Se dice que el gobierno electrónico se enfoca en distintas teorías, la primera está enfocada en la gobernabilidad democrática, es por esto que Dahl (2018) expresa que los instrumentos de la gestión pública necesitan tender sobre el servicio público a las personas; por esta razón los procesos productivos de bienes y servicios del estado, tienen que estar vinculados en la calidad que aporta el servicio, los resultados anhelados por las personas, y que tenga instrumentos para interaccionar con el estado, en donde la tecnología, específicamente el internet, se conforma por el principal instrumento para esto.

Otra teoría importante destacar es la enfocada en la definición de la nueva gestión pública como una metodología, manejar la administración gubernamental de las instituciones del gobierno con el objetivo de que encarguen sus funciones de la óptima manera posible. Por esta razón, parte de la interrogativa si es que es suficiente reformar en la gestión pública para otorgar su mejor servicio y es ahí que el gobierno electrónico se transforma en una opción (Rosanvallon, 2015).

Otra de las teorías, se enfoca en las diversas inteligencias de Gardner, que plantea que sin ser la inteligencia una serie individual que envuelva diversas facultades características, sino que por consiguiente es un vínculo que se relaciona entre sí. Por esta razón, la utilización de nexos tecnológico de datos en la gestión pública, beneficia en la habilidad de otorgar procedimientos que solucionen los desafíos o generar bienes desde procesos informativos que se puede agregar más de un ambiente digital, desarrollando un mayor valor público a la administración gubernamental (Baunn y Di Mario, 2017).

Del mismo modo, Sánchez y Rincón (2014) mencionan que el gobierno electrónico, tiene sus bases en la utilización de las TICs por parte

de las entidades del gobierno, convirtiendo los vínculos en la persona, la organización y otras instituciones gubernamentales y que envuelve los siguientes componentes: a) Está vinculado con el uso de tecnologías de información y comunicación. b) Se refiere a innovar en los vínculos internos y externos de una gestión con otras entidades gubernamentales, con sus colaboradores propios, con organizaciones e individuos. c) Involucra a la institución y función de gobierno respecto a la facilidad de acceso a información, servicios prestados, desarrollo de trámites e involucramiento ciudadano. d) Intenta mejorar la aplicación de las fuentes para alcanzar las metas gubernamentales. e) Su ejecución, explica el paso por un conjunto de estados, sin la necesidad de ser consecutivos. f) Viene a ser un medio y una finalidad en sí mismo.

En cuanto a la teoría aportada por Correa, Toro y Gutiérrez (2020) las clases de modelo electrónico se categorizan de acuerdo con la forma de interacción con distintos individuos tales como personas, colaboradores, organizaciones y el gobierno. Estos, ayudan a alcanzar una gestión integrada o compartida de los propios servicios de la gestión pública. Existen los siguientes modelos:

Gobierno a ciudadano: Son los vínculos entre las instituciones gubernamentales y la persona para prestar servicios públicos y transferencia de datos, envuelven los proyectos que se encuentran dirigidos a otorgar servicios de gestión y data a las personas desde alguna parte que tenga acceso a alguna hora. Las personas tienen ventaja con el ahorro de tiempo y dinero (traslado a salas de oficina, espero en la cola, ventajas económicas, debido a la automatización, con restringida capacidad de datos actualizada, con el fin de indagar una fórmula fácil para comenzar, gestionar y obtener los resultados de los papeles entre estado.

Gobierno a organización, son los vínculos entre las instituciones gubernamentales y organizaciones. Esta metodología involucra todas las iniciativas que cuentan con una organización y comercio. Las iniciativas se encuentran contenidas y están enfocadas en determinar mecanismos efectivos de control y simplificación de las actividades que las organizaciones y empresas tienen en el estado y son requeridos para ese objetivo y conjuntos de servicios, gestiones y de datos para que exista una correcta y

armonioso vínculo de negocio, esencialmente con las compras realizados por el estado.

Gobierno a colaboradores, estos vínculos entre el estado y sus colaboradores públicos como fortaleza a sus gestiones. El gobierno busca hacer suyas las TIC para adecuar la atención de sus mismos trabajadores, viéndolos desde el punto de vista de consumidores de servicios. Envuelve las tareas que promueve al gobierno para otorgar servicios que promuevan el desarrollo profesional, así como el laborarla de sus trabajadores. Las ventajas están en el logro de nuevas culturas del servicio público, que tiene que ser capaz de hacer eso de manera adecuada los recursos tecnológicos que el gobierno pone a disposición y llevar a cabo una actividad constante de creatividad e innovación otorgar un servicio mejorado a la persona, cooperativo y alcanzando la calidad total. Es necesario ordenar al trabajador público.

Gobierno a gobierno, se determinan los vínculos entre las instituciones del estado. Es una técnica que brinda servicios, así como a otros entes del gobierno. Contesta a una creciente demanda de coordinación dentro del gobierno para el manejo de distintas actividades administrativas públicas comunes tales como presupuestos, planeamientos, logística en general, comercios, etc.

Explican el autor Binimelis-Espinoza (2017) que, para evaluar al gobierno, es necesario dividirla en tres dimensiones, ellas son:

La primera dimensión Tecnología de la información y comunicación: De acuerdo con Vargas (2017) las TIC vienen a ser un vínculo o instrumento con facultad de simplificar la gestión y operación de enormes cantidades de datos. A través del gobierno electrónico lo que se intenta es promover la aplicación de estas tecnologías como pilar en los mecanismos de planeamiento, producción y la administración de las instituciones del estado y alcanzar el fortalecimiento de los enfoques de gobierno abierto que incida de forma efectiva en el bienestar de las personas y el desarrollo de su comunidad.

La segunda dimensión es acerca del enfoque ciudadano – usuario, en donde Vargas (2017) sostiene que el gobierno electrónico se centra en el análisis, direccionado en las entidades del estado, con el propósito de

promover los servicios ofertados a la persona, tales como apertura de oficinas de atención, los diversos canales informativos tanto web como de atención, con el objetivo de ofrecer accesibilidad de datos y acceder a servicios públicos organizados. Otro factor que considerar es la apertura de nuevas plataformas en línea que ayudan a las entendidas para que estas puedan estar conectadas entre sí y promuevan la transformación digital que deben tener las entidades públicas con el fin de dar información coherente. Por esta razón, Arobes y Harmut (2015) mencionan que la entrega de servicios viene a ser un factor esencial para otorgar una atención de calidad a las personas, quien al mismo tiempo incluye servicios de calidad que le ayuden a las entidades, medir las operaciones durante un manejo, de esta forma lograrán incidir en un servicio final que se le otorga a la persona.

Finalmente, la última dimensión es acerca del enfoque interno e institucional, por esta razón, según Católico, Suárez y Velandia (2016) menciona que existe en la actualidad una gran demanda en la digitalización de procedimientos dentro de las instituciones públicas para asegurar nuevas maneras de administrar y hacer frente a las grandes diferencias digitales, dándole a las personas la facilidad de integrarse a la administración estatal a través del uso de las TIC. Es por ello por lo que Guédez (2018) tiene en cuenta que la articulación interinstitucional, está relacionada a los procesos de coordinación y colaboración que se da en las diversas entidades, ya sean estos los mismos niveles de gobierno, pero forman parte de la organización del estado.

Continuando con las bases teóricas, Sánchez y García (2017) mencionan que el desempeño laboral es la acción con la que se establece el nivel en que un trabajador, realiza sus responsabilidades de la mejor manera. En otras palabras, se le conoce como una revisión del desenvolvimiento, valoración de los trabajadores, medición de mérito, calificación de rendimiento, medición de trabajadores y medición del colaborador. También, Leyva et al. (2016) sostiene que el rendimiento laboral viene a ser un proceso estructural para evaluar, calificar e influir sobre las características, conductas y logros respecto al trabajo, así como también el nivel de absentismo con el propósito de indagar en qué forma el colaborador es productivo y poder así optimizar su desempeño en el futuro.

De igual forma, manifiesta que a través de su análisis se puede saber el grado de rendimiento de los trabajadores y los orígenes de este, de esta definición aportada por el autor, se clasifica la evaluación del desempeño es un proceso: **A. Continuo:** A pesar de llevarse a cabo en un tiempo establecido, con período anual, debe tener en cuenta las acciones del individuo a través del período evaluado. **B. Sistemático:** Para asegurar la objetividad del proceso, que todos los colaboradores sepan los lineamientos de forma anticipada, es importante que el proceso se recopile de manera detallada en un manual, que debe ser el mismo para toda la institución. **C. orgánico:** Se ejecuta en toda la institución, no se han establecido las áreas. **D. En cascada:** Cada trabajador es examinado por su líder, al terminar el proceso de todos los trabajadores han actuado como calificador y ha sido medido por trabajadores de la misma institución. **E. De expresión de juicios:** Se manifiestan de manera rigurosa y constructiva, los puntos fuertes para mejorarlos y los débiles para encontrar soluciones. **F. En la base del trabajo diario:** Se toma en cuenta la importancia que el trabajador tiene para la institución respecto al rendimiento de su cargo actual. **G. Histórico:** El calificador, tiene en cuenta las acciones del trabajador a través del período de tiempo establecido, usualmente un año con el propósito de mejorar el rendimiento a través del reconocimiento y enmendación de errores. **H. Prospectivo:** Se determina el rol que el calificado puede rendir en el futuro a la institución y los lineamientos que son precisos tomar. **I. Integrador:** Con este papel, la persona busca encontrar lo que se ha desarrollado bien, para dárselo a conocer y lo que se ha hecho mal para darle la oportunidad de mejorar el rendimiento a futuro con el propósito de que cada vez se relacione más con la institución.

El desempeño laboral, desde la perspectiva de Hacker (1994) citado en Zuta, Castro y Zela (2018) denominada "Teoría del desempeño y proceso de acción" centrada en que el rendimiento organizacional, cuenta con una fuerte reputación en la psicología del trabajo en Europa. Es de carácter cognitivo y se sustenta en la recopilación y análisis de información, pero solo esa información que se encuentra estrechamente vinculada con el comportamiento. Aunque esta teoría se pueden considerar atributos comunes con otras teorías, la diferencia está en que se especializa en

ambientes laborales. De acuerdo con esta teoría, se puede expresar que el procedimiento de acción de comunicación para un correcto rendimiento laboral cuenta con dos puntos de vista, las cuales darían paso a la acción desde el objetivo hasta el término de la estrategia considerando su ejecución y el feedback respectivo.

De la misma manera, el desempeño laboral es sustentada en la “Teoría de la motivación cognitiva” propuesta por Earley y Shalley (1991) citado en Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019) en donde se expresa que el rendimiento laboral viene a ser una ampliación a la determinación de objetivos. Sustenta el proceso por el cual los objetivos institucionales, afectan al rendimiento laboral, y cómo éstas se convierten en acciones. Por otra parte, también plantean que hay dos partes que forman parte del rendimiento, la primera es de formulación, medición e internalización de las metas laborales, la segunda es de desempeño y aplicación de estrategias de acción. Según lo determinado por el autor, el proceso por el cual todos los propósitos institucionales impactan de alguna forma en el rendimiento laboral y cómo estas metas se convierten en actividades para poder alcanzar el logro de ellas.

De acuerdo a las características, del desempeño o rendimiento laboral, Sánchez y García (2017) tiene en cuenta las siguientes: i) Adaptabilidad: Pertenece a los conocimientos, destrezas y atributos que se espera una persona ejecute y manifieste al llevar a cabo su trabajo. ii) Iniciativa: Explica la intención de impactar de forma activa los sucesos para lograr las metas. iii) Trabajo en equipo: Es la facultad de desempeñarse de manera eficaz en equipos de trabajo encaminados a los objetivos de la institución, aportando un buen entorno armonioso que genere un acuerdo. iv) Comunicación: Es la facultad de manifestar sus ideas de forma efectiva ya sea individualmente o de forma grupal. v) Conocimientos: Se refiere al nivel logrado de saberes técnicos o profesionales acerca de su área de trabajo.

Para poder evaluar la presente dimensión mateos (2018) menciona que es importante considerar las siguientes dimensiones:

Como primera dimensión: Condiciones personales. En donde Mateus (2018) explica el desempeño de las habilidades individuales, se trata acerca

de un proceso en donde el éxito está atado a la motivación y estímulo del trabajador, gracias a la existencia de un conjunto de componentes personales que pueda condicionar ejecución del mismo, entre las que resaltan: disposición de la persona para el rendimiento profesional, anhelos personales, estabilidad laboral, familiar y consecución de metas.

Como segunda dimensión: Relaciones interpersonales. En este componente, Mateus (2018) sostiene que los vínculos interpersonales buscan encontrar la interacción existente entre colaboradores enfocándose netamente en la confianza entre ambos, a través del respeto, armonía y empatía. Así mismo, las relaciones interpersonales, componen más que interacción entre individuos, sino que es donde salen a relucir sentimientos, preocupaciones el uno con el otro, por lo que se convierte en un lazo fuerte para ambos, esperando beneficios a futuro.

Tercera dimensión: Iniciativa. En esta dimensión, Mateus (2018) sostiene que, tomarla, quiere decir esforzarse o ir más allá de tus actividades laborales regulares para que las cosas puedan acontecer. Tomar iniciativa, quiere decir, estar en facultad de observar lo que se debe hacer y decidir hacerlo por voluntad propia sin esperar que alguien te diga qué hacer.

Cuarta dimensión: Trabajo en equipo. Mateus (2018) sostiene que trabajar en equipo es trabajar de manera coordinada, centrada en las metas compartidas. Cada uno se pone a disposición de una realidad que los supera y es el bienestar del grupo. El líder, es pieza fundamental para organizar de forma correcta a las personas y tenerlas relacionadas y motivadas.

Como Quinta dimensión: Organización. En donde Mateus (2018) sostiene que la organización viene a ser un procedimiento mediante el cual se clasifica una institución en unidades orgánicas, se determinan las relaciones jerárquicas y se darán entre estas, definiéndose los cargos laborales que cada uno tendrá.

Sexta dimensión: Orientación de resultados. Mateus (2018) menciona que esta dimensión es la facultad para actuar rápidamente con su competencia y superarlos, contestar las exigencias, necesidades del cliente u optimizar la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

El presente trabajo de tesis fue desarrollado a través de una investigación aplicada bajo una orientación cuantitativa.

Para a Hernández et al. (2014) una investigación es aplicada dado a que se hace uso de conocimientos que son existentes para motivar alternativas que busquen solucionar alguna problemática de manera práctica.

Diseño

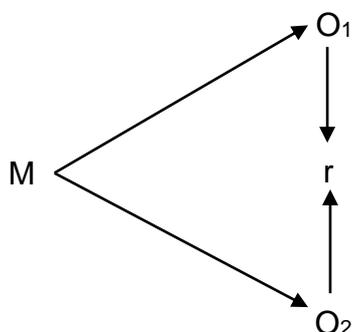
Con respecto al diseño de estudio fue de tipo correlacional con alcance de tiempo transversal y de perspectiva no experimental.

Hernández et al. (2014) las investigaciones correlacionales se enfocan en evaluar el grado de asociación de dos o más variables, en tal sentido, que aplica la cuantificación de las variables y se analiza el grado de vinculación que existe.

Ñaupas et al., (2014) las investigaciones con diseño no experimental suelen aplicarse sin la aplicación de un manipulación o estímulo intencionado de las variables, por lo contrario, solo se llegan a describirse y miden tal y como se presenta el fenómeno en una determinada realidad.

Además, para Maya (2014) el estudio es transversal cuando se realiza en un solo momento la medición de las variables.

El siguiente esquema detalla al diseño no experimental:



Dónde:

M = Muestra del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

O₁ = Variable 1: Gobierno electrónico

O₂ = Variable 2: Desempeño laboral

R = Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición operacional: La evaluación de la variable gobierno electrónico se realizará por medio del instrumento del cuestionario estructurado en escala ordinal, el cual será elaborado de acuerdo a las siguientes dimensiones:

- Tecnologías de información y de la comunicación
- Enfoque al ciudadano - usuario
- Enfoque hacia la interna institucional

Variable 2: Desempeño laboral

Definición operacional: La evaluación de la variable desempeño laboral se realizará a través de un cuestionario con estructura en escala ordinal, el cual será elaborado de acuerdo a las siguientes dimensiones:

- Condiciones personales
- Relaciones interpersonales
- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Organización
- Orientación de resultados

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población

En la presente tesis la población estuvo conformada por todos los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021, siendo un total de 114.

Muestreo

Para la obtención del tamaño de la muestra que fue medible por los instrumentos, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{(1-\frac{\alpha}{2})}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{(1-\frac{\alpha}{2})}^2 * p * q}$$

N: Población	= 106
Z_{1-α/2}: Valor Z al 95% de confianza	= 1.96
p: La probabilidad de ocurrencia	= 0.5
q: Constante	= 0.5
d: Error de precisión	= 0.08
n: La muestra	= ¿?

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (114)}{0.08^2 (114 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 65$$

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 65 administrativos del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

Siendo los criterios de selección, los siguientes:

a. Criterio de inclusión

- Trabajadores administrativos con más de tres meses laborando en el Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

b. Criterio de exclusión

- Trabajadores administrativos con menos de tres meses laborando en el Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para medir las variables de la presente investigación, tanto para el gobierno electrónico y desempeño laboral, se hizo uso de la técnica de la encuesta.

Instrumentos

En la presente tesis, se empleó dos cuestionarios como instrumentos para la evaluación del nivel de cada una de las variables, dichos instrumentos serán elaborados en base a una escala ordinal, teniendo cada cuestionario cinco alternativas de respuesta para la evaluación de cada ítem.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual mediante la Plataforma de Google Forms a los 65 servidores públicos que tendrán que responder de manera completa los instrumentos de la evaluación.

Escala de medición

Para la variable gobierno electrónico, los puntajes serán de la siguiente manera para cada uno de los 16 ítems: Nunca (valor = 1), Casi nunca (valor = 2), A veces (valor = 3), Casi siempre (Valor = 4) y Siempre (valor = 5)

- Puntaje máximo = (5), siendo 16 ítems el valor máximo de la escala será = 80
- Puntaje mínimo = (1) siendo 16 ítems por lo que el valor mínimo de la escala será = 16

Entonces el rango es igual a: $R = 80 - 16 = 64$

La amplitud en cada uno de los rangos en la evaluación de la variable gobierno electrónico será igual a: $A = 64/3 \text{ niveles} = 21$

Con lo mencionado anteriormente, la escala de medición para la variable gobierno electrónico será la siguiente:

- Nivel bajo = 16 – 37
- Nivel medio = 38 – 59
- Nivel alto = 60 – 80

En cuanto para la variable desempeño laboral, los puntajes serán para cada uno de los 30 ítems de la siguiente manera: Nunca (valor = 1), Casi nunca (valor = 2), A veces (valor = 3), Casi siempre (Valor = 4) y Siempre (valor = 5)

- Puntaje máximo = (5), siendo 30 ítems el valor máximo de la escala será = 150

- Puntaje mínimo = (1) siendo 30 ítems el valor mínimo que adquiere la escala será = 30

Entonces el rango es igual a: $R = 150 - 30 = 120$

La amplitud en cada uno de los rangos para la medición de la variable desempeño laboral será igual a: $A = 120/3 \text{ niveles} = 40$

Con lo mencionado anteriormente, la escala de medición para la variable desempeño laboral será la siguiente:

- Nivel bajo = 30 - 69
- Nivel medio = 70 - 109
- Nivel alto = 110 - 150

Validez

La validez de los dos cuestionarios se hizo efectivo mediante valoración de juicio de expertos, en la cual se analizaron la correspondencia teórica en cada uno de los ítems. Para esto, se tomó como criterios la calidad de redacción de cada ítem, con respecto a la amplitud de contenido, a la congruencia con los indicadores y sobre todo coherencia en base a las dimensiones.

Siendo el resultado de la validez de instrumentos, que los tres expertos consideraron aceptable los dos cuestionarios para medir las variables de estudio.

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad se hizo uso de la prueba estadística del Alfa de Cronbach para poder establecer el coeficiente de fiabilidad del cuestionario sobre gobierno electrónico y el cuestionario desempeño laboral en una muestra piloto conformada por 20 colaboradores de otro Gobierno Regional.

Se obtuvo como resultados coeficiente de Alfa de Cronbach mayores a 0.7, por lo que permitió afirmar que los instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Para efectuar la recolección de la información en los trabajadores administrativos de la institución en estudio, será realizado mediante un cuestionario virtual en un *Link* de enlace de la Plataforma *Google Forms*, la cual podrá ser visualizada en cualquier dispositivo digital

(Laptop, celular, Tablet). Luego de que se concluya con la medición, se procedió a la tabulación de la información recogida, para luego realizar el análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística de análisis descriptivo: Se elaboraron tablas de frecuencias y para su mejor comprensión se representó por gráficos de barras, todo esto haciendo uso del programa Excel.

Estadística de análisis Inferencial: Se utilizó el programa SPSS V. 25, donde se determinó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov dado que el tamaño de muestra es mayor a 50 individuos; lo que permitió conocer que prueba de correlación se usará para dar respuesta a los objetivos de la tesis.

3.7. Aspectos éticos

Se protegió la identidad de los integrantes de la muestra de estudio, a quienes se les realizó el recojo de información, tomando en cuenta sus fundamentos éticos, como la confidencialidad y el anonimato, todo esto fue ejercido desde un inicio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

Los instrumentos para el recojo de datos que se utilizó fue los cuestionarios con escala de Likert, elaborada a partir de las variables abordadas, dimensiones e indicadores, los que fueron validados por expertos y se halló la confiabilidad estadística. Para el desarrolló, los cuestionarios fueron enviados a los trabajadores mediante el Google Forms, siendo respondidos a la brevedad, los cuales fueron sistematizados en el programa de office el Excel y procesados para análisis en el programa SPSS V. 25, con los que se generó tablas y figuras que se presentan a continuación:

4.2. Resultados por variables de investigación

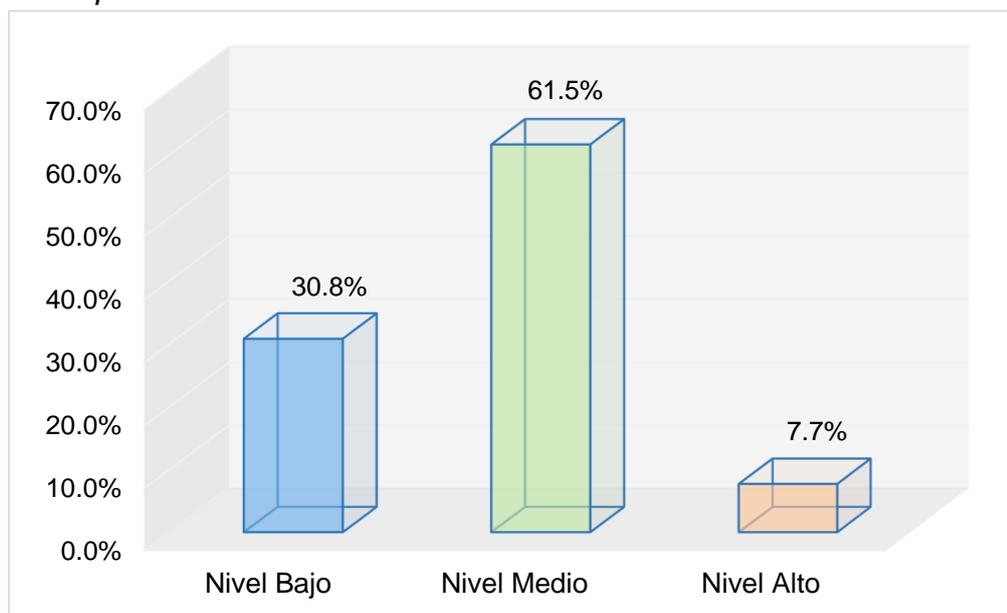
4.2.1. Resultados de la variable el nivel del Gobierno electrónico del personal administrativo

Tabla 1. Nivel de uso de Gobierno electrónico en base a la percepción del personal administrativo

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
N. Bajo	16	37	20	30.8%
N. Medio	38	59	40	61.5%
N. Alto	60	80	5	7.7%
Total			65	100%

Nota. Data recopilada del cuestionario aplicado

Figura 1. Nivel de uso de Gobierno electrónico en base a la percepción del personal administrativo de la institución en estudio



Nota. Data recopilada del cuestionario aplicado

Como se aprecia en la Tabla 1 y Figura 1, el 61.5% del personal administrativo encuestado indicaron un nivel medio de Gobierno electrónico en el Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021; seguido de un 30.8% de los encuestados consideran un nivel bajo y 7.7% un nivel alto. Lo que evidencia que existen algunas deficiencias en el uso de gobierno electrónico en cuanto al uso de TIC, en el enfoque ciudadano-usuario y en el enfoque interno e institucional.

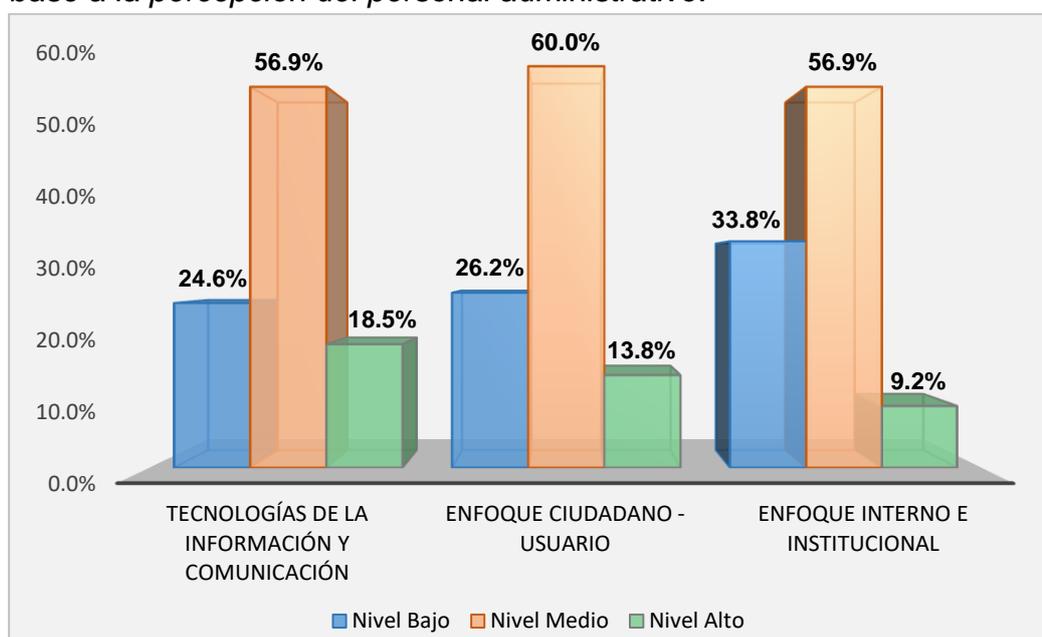
4.2.2. Resultados de la variable el nivel del Gobierno electrónico por dimensiones del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash

Tabla 2. Nivel de uso de gobierno electrónico por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo.

Dimensiones	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Tecnologías sobre la información y comunicación	24.6%	56.9%	18.5%
Enfoque ciudadano - Usuario	26.2%	60.0%	13.8%
Enfoque interno e institucional	33.8%	56.9%	9.2%

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado

Figura 2. Nivel de uso de gobierno electrónico por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo.



Nota. Data extraída del cuestionario aplicado

Como se aprecia en la Tabla 2 y Figura 2, en cuanto a la dimensión tecnologías de la información y comunicación se obtuvo que el 56.9% indicaron un nivel medio, el 24.6% en el nivel bajo y el 18.5% nivel alto. Con respecto a la dimensión enfoque ciudadano – usuario, donde se obtuvo que el 60.0% indicaron un nivel medio, el 26.2% nivel bajo y el 13.8% nivel alto. Por último, sobre la dimensión enfoque interno e institucional el 56.9% indicó nivel medio, seguido de un 33.8% un nivel bajo y el 9.2% nivel alto. Dichos resultados evidencian que en los tres aspectos que miden el uso de gobierno electrónico se encuentran en nivel regular, siendo necesario que se apliquen estrategias efectivas para mejorar su uso.

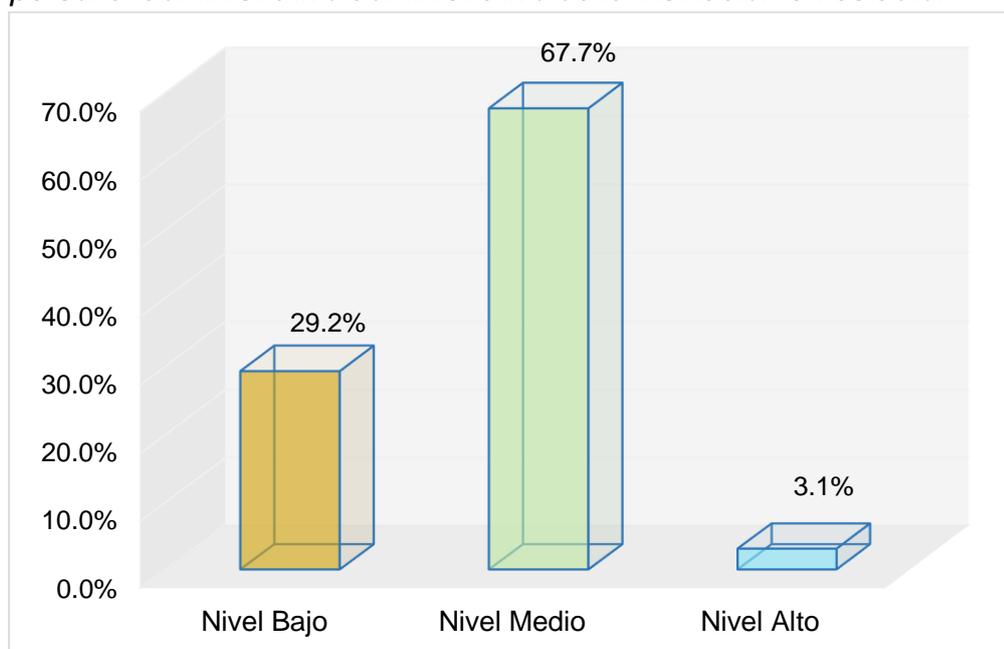
4.2.3. Resultados de la variable el nivel Desempeño laboral en el personal administrativo de la institución en estudio.

Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en base a la percepción del personal administrativo de la institución en estudio.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	30	69	19	29.2%
Medio	70	109	44	67.7%
Alto	110	150	2	3.1%
Total			65	100%

Nota. Información extraída del cuestionario aplicado

Figura 3. Nivel de desempeño laboral en base a la percepción del personal administrativo de la institución en estudio.



Nota. Información extraída del cuestionario aplicado

Como se aprecia en la Tabla 2 y Figura 2, el 67.7% del personal administrativo encuestado indicaron un nivel medio de desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021; seguido de un 29.2% de los encuestados consideran un nivel bajo y 3.1% un nivel alto. Lo que evidencia que hay ciertas deficiencias que dificultan un adecuado desempeño laboral, carencias en las

condiciones personales, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, organización y orientación a resultados.

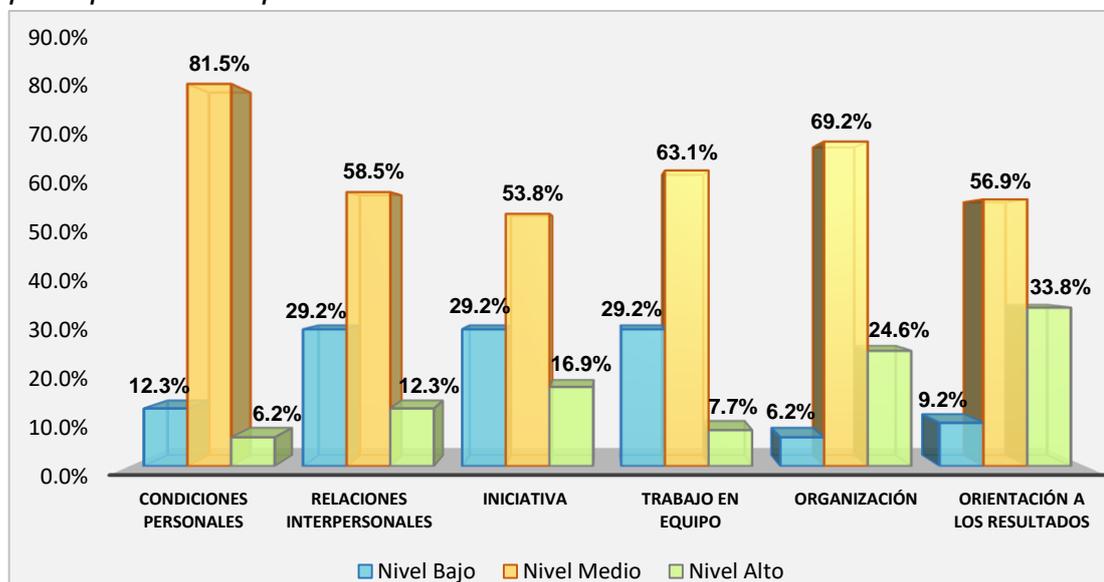
4.2.4. Resultados de la variable el nivel Desempeño laboral por dimensiones en el personal administrativo.

Tabla 4. Nivel de desempeño laboral por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo de la institución en estudio,

Dimensiones	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Condiciones personales	12.3%	81.5%	6.2%
Relaciones interpersonales	29.2%	58.5%	12.3%
Iniciativa	29.2%	53.8%	16.9%
Trabajo en equipo	29.2%	63.1%	7.7%
Organización	6.2%	69.2%	24.6%
Orientación a los resultados	9.2%	56.9%	33.8%

Nota. Data recopilada del cuestionario aplicado

Figura 4. Nivel de desempeño laboral por dimensiones en base a la percepción del personal administrativo de la institución en estudio.



Nota. Data recopilada del cuestionario aplicado

Como se aprecia en la Tabla 4 y Figura 4, en cuanto a la dimensión condiciones personales resalta que el 81.5% de los encuestados indicaron un nivel medio, en la dimensión relaciones interpersonales un 58.5% señalan un nivel medio, para la dimensión iniciativa un 53.8%

indica nivel medio, en cuanto a la dimensión trabajo en equipo un 63.1% indica nivel medio, el 69.2% de la dimensión organización indican en el nivel medio y con respecto a la dimensión orientación a los resultados un 56.9%. Dichos resultados evidencian que en todos los aspectos que miden el desempeño laboral, se encuentran en nivel medio, siendo necesario que se aplique estrategias de mejora en el personal para incrementar el desempeño laboral.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Hipótesis general:

H₁: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021

Tabla 5. Prueba de hipótesis general

			Gobierno Electrónico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Valor de la correlación	1.000	.808**
		Sig. de la prueba		0.000
	Desempeño laboral	N	65	65
		Valor de la correlación	.808**	1.000
		Sig. de la prueba	0.000	
		N	65	65

Nota. Data extraída del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.808$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H₁, en otras

palabras, existe relación significativa y directa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. Dichos resultados evidencian que, si se aumenta el nivel del uso del gobierno electrónico, se aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución mencionada líneas arriba.

4.3.2. Pruebas de hipótesis específicas

Hipótesis específica 3:

H₁: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021

H₀: No existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021

Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3

			Tecnologías de la información y comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Tecnologías de la información y comunicación	Valor de la correlación	1.000	.794**
		Sig. de la prueba		0.000
		N	65	65
	Desempeño laboral	Valor de la correlación	.794**	1.000
		Sig. de la prueba	0.000	
		N	65	65

Nota. Data extraída del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.794$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H₁, en otras

palabras, existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. Dichos resultados evidencian que, si se aumenta el nivel del uso de tecnologías de la información y comunicación, se aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución mencionada líneas arriba.

Hipótesis específica 4:

H₁: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

H₀: No existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 4

			Enfoque ciudadano - usuario	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Enfoque ciudadano - usuario	Valor de la correlación	1.000	.813**
		Sig. de la prueba		0.000
	Desempeño laboral	N	65	65
		Valor de la correlación	.813**	1.000
		Sig. de la prueba	0.000	
		N	65	65

Nota. Información extraída del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.813$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H₁, en otras

palabras, existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. Dichos resultados evidencian que, si se aumenta el nivel de enfoque ciudadano - usuario, se aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución mencionada líneas arriba.

Hipótesis específica 5:

H₁: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

H₀: No existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.

Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 5

			Enfoque interno e institucional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Enfoque interno e institucional	Valor de la correlación	1.000	.808**
		Sig. de la prueba		0.000
		N	65	65
	Desempeño laboral	Valor de la correlación	.808**	1.000
		Sig. de la prueba	0.000	
		N	65	65

Nota. Información extraída del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.808$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H₁, en otras palabras, existe relación directa y significativa entre el gobierno

electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio. Dichos resultados evidencian que, si se aumenta el nivel de enfoque interno e institucional se aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución mencionada líneas arriba.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la relación del gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio. Para lo cual se hizo uso de dos cuestionarios para evaluar las dos variables abordadas, de las cuales se obtuvo por resultados que al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.808$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución mencionada líneas arriba.

Los resultados mencionados líneas arriba, se asemejan a los obtenidos en la tesis realizada por Lozano (2019) donde se encuestó a 30 servidores públicos y se halló por resultados un valor correlacional ($r = 0.705$) y como significancia un valor ($p = 0.000$) siendo este indicador menor al error máximo permitido de 0.05, la que conllevó a que se concluya que el gobierno electrónico se relaciona directamente y significativamente con el desempeño laboral en una institución educativa.

En cuanto al nivel de gobierno electrónico según el personal administrativo de la institución en estudio. Para lo cual se hizo uso de un cuestionario para medir el nivel de la variable gobierno electrónico. Por resultado se llegó a obtener que el 61.5% del personal administrativo encuestado indicaron un nivel medio de gobierno electrónico en la institución en estudio; seguido de un 30.8% de los encuestados consideran un nivel bajo y 7.7% un nivel alto.

Dichos resultados mencionados tienen semejanza a los que se hallaron en la investigación realizada por Huancas (2020), donde obtuvo en una muestra de 52 servidores públicos que el 71.3% de los colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel medio del uso de gobierno electrónico en la institución pública en estudio.

En cuanto al nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio. Para lo cual se hizo uso de un cuestionario para medir la variable desempeño laboral. Llegando a obtener por resultado que el 67.7% del personal administrativo encuestado indicaron un nivel medio de desempeño laboral en la institución en estudio, seguido de un 29.2% de los encuestados consideran un nivel bajo y 3.1% un nivel alto. Dichos resultados mencionados tienen semejanza a los que se hallaron en la investigación realizada por Huancas (2020), donde obtuvo en una muestra de 52 servidores públicos que el 63.2% de los colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel medio del desempeño laboral del personal en la institución pública en estudio.

Con respecto a la relación entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio. Para lo cual se hizo uso de dos cuestionarios para evaluar las dos variables abordadas. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.794$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio.

Dichos resultados expuestos líneas arriba se asemejan a los obtenidos en la investigación realizada por Valdez (2018) en donde al analizar una muestra de 83 colaboradores tuvo por hallazgos un valor correlacional ($r = 0.591$) y como significancia se tuvo por hallazgo un valor ($p = 0.001$) el cual fue menor al 5% de error establecido, llegando a concluir que existe una directa y fuerte relación entre la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco.

Para la relación entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo de la

institución en estudio, Sede Huaraz – 2021. Para lo cual se hizo uso de dos cuestionarios para evaluar las dos variables abordadas. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.813$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio.

Los resultados mencionados líneas arriba, se asemejan a los obtenidos en la tesis realizada por Lozano (2019) donde se encuestó a 30 servidores públicos y se halló por resultados un valor correlacional ($r = 0.705$) y como significancia un valor ($p = 0.000$) siendo este indicador menor al error máximo permitido de 0.05, la que conllevó a que se concluya que el gobierno electrónico se relaciona directamente y significativamente con el desempeño laboral en una institución educativa.

En cuanto a la relación entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio, Sede Huaraz – 2021. Para lo cual se hizo uso de dos cuestionarios para evaluar las dos variables abordadas. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ($r = 0.808$) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ($p = 0.000$) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución en estudio.

Dichos resultados mencionados líneas arriba tienen semejanza con la tesis realizada por Guzmán y Navarro (2020) de donde se llegó a obtener de una muestra conformada por 35 colaboradores, un valor correlacional ($r = 0.801$) y con significancia de prueba obtenida ($p = 0.000$) siendo inferior al error máximo permitido de 0.05, lo que dio lugar que se concluya que el uso de TIC en los procesos internos se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. En tal sentido, mientras se mejore el nivel del uso de gobierno electrónico, aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución en estudio.

Segunda. El 61.5% del personal administrativo encuestado indicaron un nivel medio de Gobierno electrónico, seguido de un 30.8% de los encuestados consideran un nivel bajo y 7.7% un nivel alto.

Tercera. El 67.7% del personal administrativo encuestado indicaron un nivel medio de desempeño laboral, seguido de un 29.2% de los encuestados consideran un nivel bajo y 3.1% un nivel alto.

Cuarta. Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo. En tal sentido, mientras se mejore el nivel de las tecnologías de la información y comunicación, aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución en estudio.

Quinta. Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo. En tal sentido, mientras se mejore el nivel del enfoque ciudadano - usuario, aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución en estudio.

Sexta. Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo. En tal sentido, mientras se mejore el nivel del enfoque interno e institucional, aumentará el nivel de desempeño laboral en la institución en estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la Gerencia del GORE de Ancash, se le recomienda que sensibilice haciendo énfasis a los colaboradores con el propósito de inmiscuirse más en las herramientas de importancia que tiene el gobierno electrónico y mejorar el desempeño laboral en la institución.

Segunda: A la Gerencia del GORE de Ancash, se le recomienda para que dé prioridad al adecuado trabajo en equipo dentro de las tecnologías de la información como son las redes sociales, sobre la atención al público. Con el propósito de mantener informada a la población sobre todo tipo de comunicación que se esté manejando al interior de la institución y sea de beneficio para los usuarios.

Tercera: A los servidores públicos de la Gerencia del GORE de Ancash, se le recomienda motivarse y capacitarse sobre el manejo adecuado del gobierno electrónico para superar las metas de trámites con personas jurídicas y naturales, de tal manera que se alcance mejor productividad laboral.

Cuarta: A la Gerencia del GORE de Ancash, se le recomienda realizar la supervisión para ayudar y fomentar el uso adecuado del gobierno electrónico de las entidades que articulan en los trámites de la institución.

REFERENCIAS

- Aguilera, D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por Estado Municipal en Neuquén Capital*. Universidad Nacional del Comahue. <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/123456789/15798/Tesis%20Dario%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y%3E>
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N. y Guizar, J. (2019). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Revista Nova Scientia*, 10(21), 423-440. https://www.redalyc.org/pdf/2033/Resumenes/Resumen_203359541023_1.pdf
- Banco Mundial. (2012). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Resultados del sector*. <https://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/13/ict-results-profile>
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bautista, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario en el Registro Civil de Ecuador*. Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4858/1/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20Bautista%20Buitr%c3%b3n%20Carlos%20Fernando.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, F. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de la Universidad Peruana Unión*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Burneo, R. (2017). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional de Tacna – 2017*. Universidad

Privada de Tacna.
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/485>

Católico, D., Suárez, S. y Velandia, J. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista Logos, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 50-65.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517754054007>

Chicano, E. (2018). *Contratación laboral*. IC Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=e1EpEAAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Correa, L., Toro, A. y Gutiérrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 54-68. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Cruz Meléndez, C. (2015). Gobierno electrónico para lograr el objetivo abierto: avances y retos en México. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 10-13.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/34CA4D3DF6BEA26605257F4500747F93/\\$FILE/cruzmele.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/34CA4D3DF6BEA26605257F4500747F93/$FILE/cruzmele.pdf)

Dahl, R. (2018). Review: Robert A. Dahl – on Democracy. *Government and Opposition*, 560-562. <https://www.jstor.org/stable/44484211>

Diario El Peruano. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Gobierno del Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Espinoza, E., Henriquez, M. y Villanueva, G. (2019). Opportunities for using information and communication technology (ICT) for strengthening campaigns against anemia in Peru. *Revista Acta Médica Peruana*, 36(2), 152-156. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000200012&script=sci_abstract&tlng=en

González, M. (2018). *Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación para el empleo*. Ediciones Narcea.
https://books.google.com.pe/books?id=F1FnDwAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Guzmán, C. y Navarro, N. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV_FCE_308_TI_Guzman_Navarro_2020.pdf
- Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno regional de San Martín, 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leyva, C., Guzmán, M. y Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Revista Ingeniería Industrial*, 37(2), 164-177. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>
- Lozano, A. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa local de Santa – Ancash - 2018*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36997>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Oscar, R. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Revista Universidad y Salud*, 21(2), 43-62. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3927>
- Medina, G. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash - 2018*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36997/Lozano_CAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sabogal, E. (2016). *Cartilla Laboral. Ciencias empresariales*. Ecoe Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=8Xs5DwAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Sánchez, M. y García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Tolentino, A. y Henostroza, F. (2017). *Propuesta de E-Government y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año*

2014. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2163/T033_41544620_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdez, H. (2018). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional Huánuco - 2018*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33031/valdez_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zuta, N., Castro, L. y Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista de investigación valdizana*, 12(3), 104-118.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/151>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de investigación: Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021?	Determinar el tipo de relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021	Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.	<p>VARIABLE 1 Gobierno electrónico</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de las TIC. • Mejora enfocada al ciudadano – usuario. • Mejora de los procesos internos e institucionales. 	<p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por la finalidad: Básica - Por el carácter: Correlacional, - Por su naturaleza: Cuantitativa. <p>Diseño: No experimental sustantivoCorrelacional</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p> <p>Población y muestra: P: Total 114 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	<p>VARIABLE 2 Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones personales. • Relaciones interpersonales. • Iniciativa. • Trabajo en equipo. • Organización. • Orientación de resultados. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es el nivel de gobierno electrónico según el personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de gobierno electrónico según el personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe nivel medio de gobierno electrónico según el personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021? ▪ ¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021? ▪ ¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021? ▪ ¿Qué tipo de relación existe entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional con el desempeño laboral del personal administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. • Determinar el tipo de relación entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. • Determinar el tipo de relación entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. • Determinar el tipo de relación entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe nivel medio de desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. • Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión tecnologías de la información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. • Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque ciudadano - usuario y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. • Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en su dimensión enfoque interno e institucional y el 		<p>M: 65 Servidores Públicos del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis descriptivo conapoyo de SPSS y Excel. - Análisis inferencial conapoyo de SPSS y Excel.
---	---	---	--	--

del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021?	Huaraz – 2021.	desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021.		
--	----------------	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION DE CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
Variable 1: Gobierno electrónico	Se considera gobierno electrónico a la herramienta administrada por el Gobierno, donde hace uso de la tecnología con el propósito de ampliar la distribución y accesos de información y servicios al ciudadano, empleados, empresas y otras entidades gubernamentales, siendo todo esto parte de la transformación digital y modernización del Estado. Fuente: Cruz (2015) en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.	La medición de la variable Gobierno electrónico se efectuó mediante un cuestionario como instrumento, constituido por 16 ítems que fueron elaborados de acuerdo a las tres dimensiones y los indicadores.	Tecnologías de la información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de instrumentos de información. • Aplicación de tecnologías de información. • Uso de procesos sistematizados. 	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
			Enfoque ciudadano – usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la eficacia en el servicio al ciudadano. • Capacitación al personal. • Uso de canales virtuales para agilizar trámites al ciudadano. 	
			Enfoque interno e institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de errores en los procesos. • Uso de tecnología para articular información entre diversas áreas. 	

VARIABLES	DEFINICION DE CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
Variable 2: Desempeño laboral	Se considera desempeño laboral a las conductas observadas o acciones que ejecutan los trabajadores en una determinada organización, siendo de gran importancia la medición con respecto a sus capacidades y la contribución que proporcionan a las empresas, ya que en la actualidad se convierte en una ventaja competitiva. Fuente: Bautista, Cienfuegos y Aquilar (2020)	La medición de la variable desempeño laboral se efectuó mediante un cuestionario como instrumento, constituido por 30 ítems que fueron elaborados de acuerdo a las seis dimensiones y los indicadores.	Condiciones personales	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional • Iniciativa por aprender y ser organizado • Personalidad definida 	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Trato con los compañeros. • Compañerismo. 	
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al cambio. • Creatividad para solución de problemas. 	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud y disponibilidad. • Participación en reuniones de trabajo. • Respeto a sus compañeros. 	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de actividades. • Uso de indicadores para medir las metas establecidas. 	
			Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica. • Cumplimiento de tareas asignadas. 	

Anexo 3: Cuestionario sobre Gobierno Electrónico

Sr. (Sra.)

Solicito que tenga a bien de responder el presente cuestionario sobre Gobierno electrónico en el Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021, estudio que vengo realizando con fines de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Para ello use el siguiente baremo:

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

ÍTEMS	CRITERIOS				
Dimensión: Tecnologías de la información y comunicación	1	2	3	4	5
1. Los instrumentos de información permiten brindar el soporte necesario en los análisis de datos de información. 2. El tener instrumentos de información ayudan a desarrollar una base de datos de la ciudadanía. 3. La aplicación de tecnologías de información simplifica la información para la toma de decisiones. 4. La implementación de tecnologías de la información en el manejo administrativo hace que sus procesos sean más innovadores. 5. La ejecución de procedimientos sistematizados permite socializar los datos e información entre los colaboradores. 6. Si se logra implementar un gobierno electrónico, la imagen de manejo o administración tradicional que se tiene, cambiaría a la de una administración más moderna y transparente.					
Dimensión: Enfoque ciudadano - usuario	1	2	3	4	5
7. Todo servicio aplicado a través del uso de tecnología aumenta su efectividad para con la ciudadanía. 8. La atención al cliente en caja a través del uso de instrumentos tecnológicos, disminuye los tiempos de espera de servicio. 9. Se realiza una correcta inducción a los colaboradores sobre la utilización de instrumentos tecnológicos, permitiendo aportar con un mejor servicio para los ciudadanos.					

<p>10. Se capacita al personal sobre el correcto uso de la tecnología para medir los procesos y mecanismos de diversas áreas de la institución.</p> <p>11. Se agiliza los trámites de servicios aumentando medios o canales virtuales de atención a la ciudadanía.</p> <p>12. Al realizarse el cobro a través de aparatos electrónicos, se aporta una mejor seguridad a la persona y a la institución.</p>					
Dimensión: Enfoque interno e institucional	1	2	3	4	5
<p>13. Con la utilización de tecnología está logrando mejorar la administración por proceso</p> <p>14. La tecnología de la información está ayudando a evita registros duplicados.</p> <p>15. La aplicación de la tecnología está ayudando a nutrir la información para crear una base de datos</p> <p>16. Existe un sistema que esté relacionado entre departamentos de trabajo que agiliza el trabajo administrativo.</p>					

Anexo 4: Cuestionario sobre Desempeño laboral

Sr. (Sra.)

Solicito que tenga a bien de responder el presente cuestionario sobre Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021, estudio que vengo realizando con fines de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Para ello use el siguiente baremo:

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

ÍTEMS	CRITERIOS				
Dimensión: Condiciones personales	1	2	3	4	5
1. Alcanzó la formación básica de forma correcta. 2. Alcanzó su formación profesional de manera correcta. 3. Explora de manera continua 4. Se encuentra en continua organización 5. Cuenta con una personalidad definida y estable					
Dimensión: Relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
6. Demuestra cortesía con las personas externas. 7. Demuestra cortesía con sus colegas. 8. Aporta a la correcta orientación a los ciudadanos externos. 9. Impide toda disyuntiva dentro del equipo. 10. Busca equilibrio emocional en el grupo de trabajo					
Dimensión: Iniciativa	1	2	3	4	5
11. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos. 12. Se muestra asequible al cambio. 13. Se anticipa a las dificultades. 14. Demuestra capacidad para reconocer los problemas. 15. Cuenta gran habilidad para solucionar conflictos.					
Dimensión: Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
16. Manifiesta habilidad de trabajo en equipo. 17. Se siente identificado de forma rápida con los objetivos del equipo. 18. Expresa aptitud para trabajar en equipo. 19. Brinda ideas al trabajo en equipo. 20. Respeta las ideas de los compañeros del equipo.					
Dimensión: Organización	1	2	3	4	5

21. Organiza sus tareas.					
22. Delega y organiza tareas constantemente.					
23. Organiza los recursos humanos para el logro de las metas.					
24. Utiliza índices o estándares.					
25. Intenta alcanzar las metas.					
Dimensión: Orientación de resultados	1	2	3	4	5
26. Planifica sus actividades.					
27. Culmina su trabajo planificado de forma oportuna.					
28. Lleva a cabo las tareas que se le delega.					
29. Realiza un volumen óptimo de trabajo.					
30. Cumple de eficientemente sus tareas.					

Anexo 5: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Validador 1: José Manuel Cubas Vargas



ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

TÍTULO: Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno de Ancash, Sede Huaraz - 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA				
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Uso de instrumentos de información	1	Los instrumentos de información permiten brindar el soporte necesario en los análisis de datos de información.							X		X		X		X			
			2	El tener instrumentos de información ayudan a desarrollar una base de datos de la ciudadanía.							X		X		X		X			
		Aplicación de tecnologías de información	3	La aplicación de tecnologías de información simplifica la información para la toma de decisiones.								X		X		X		X		
			4	La implementación de tecnologías de la información en el manejo administrativo hace que sus procesos sean más innovadores.									X		X		X		X	
	Uso de procesos sistematizados	5	La ejecución de procedimientos sistematizados permite socializar los datos e información entre los colaboradores.									X		X		X		X		
		6	Si se logra implementar un gobierno electrónico, la imagen de manejo o administración tradicional que se tiene, cambiaría a la de una administración más moderna y transparente.									X		X		X		X		
	ENFOQUE CIUDADANO – USUARIO	Mejora de la eficacia en el servicio al ciudadano	7	Todo servicio aplicado a través del uso de tecnología aumenta su efectividad para con la ciudadanía.								X		X		X		X		
			8	La atención al cliente en caja a través del uso de instrumentos tecnológicos, disminuye los tiempos de espera de servicio.								X		X		X		X		
		Capacitación al personal	9	Se realiza una correcta inducción a los colaboradores sobre la utilización de instrumentos tecnológicos, permitiendo aportar con un mejor servicio para los ciudadanos.								X		X		X		X		
			10	Se capacita al personal sobre el correcto uso de la tecnología para medir los procesos y mecanismos de diversas áreas de la institución.								X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	ENFOQUE EXTERNO	Uso de canales virtuales para agilizar trámites al ciudadano	11	Se agiliza los trámites de servicios aumentando medios de canales virtuales de atención a la ciudadanía.							X		X		X		X		
			12	Al realizarse el cobro a través de aparatos electrónicos, se aporta una mejor seguridad a la persona y a la institución.							X		X		X		X		
	Disminución de errores en los procesos	13	Con la utilización de tecnología está logrando mejorar la administración por proceso.								X		X		X		X		
		14	La tecnología de la información está ayudando a evitar registros duplicados.								X		X		X		X		
	Uso de tecnología para articular información entre diversas áreas.	15	La aplicación de la tecnología está ayudando a nutrir la información para crear una base de datos.								X		X		X		X		
		16	Existe un sistema que esté relacionado entre departamentos de trabajo que agiliza el trabajo administrativo.								X		X		X		X		

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL
TÍTULO: Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno de Ancash, Sede Huaraz - 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	CONDICIONES PERSONALES	Formación profesional	1	Alcanzó la formación básica de forma correcta.						X		X		X		X		
			2	Alcanzó su formación profesional de manera correcta.						X		X		X		X		
		Iniciativa por aprender y ser organizado	3	Explora de manera continua.						X		X		X		X		
			4	Se encuentra en continua organización.						X		X		X		X		
			5	Cuenta con una personalidad definida y estable.						X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Trato con los compañeros	6	Demuestra cortesía con las personas externas.						X		X		X		X		
			7	Demuestra cortesía con sus colegas.						X		X		X		X		
		Compañerismo	8	Aporta a la correcta orientación a los ciudadanos externos.						X		X		X		X		
			9	Impide toda disyuntiva dentro del equipo.						X		X		X		X		
			10	Busca equilibrio emocional en el grupo de trabajo.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	Adaptación al cambio	11	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						X		X		X		X		
			12	Se muestra asequible al cambio.						X		X		X		X		
		Creatividad para solución de problemas	13	Se anticipa a las dificultades.						X		X		X		X		
			14	Demuestra capacidad para reconocer los problemas.						X		X		X		X		
			15	Cuenta gran habilidad para solucionar conflictos.						X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Aptitud y disponibilidad	16	Manifiesta habilidad de trabajo en equipo.						X		X		X		X		
			17	Se siente identificado de forma rápida con los objetivos del equipo.						X		X		X		X		
		Participación en reuniones de trabajo	18	Expresa aptitud para trabajar en equipo.						X		X		X		X		
			19	Brinda ideas al trabajo en equipo.						X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Respeto a sus compañeros	20	Respeto las ideas de los compañeros del equipo.						X		X		X		X		
			21	Organiza sus tareas.						X		X		X		X		
		Uso de indicadores para medir las metas establecidas	22	Delega y organiza tareas constantemente.						X		X		X		X		
			23	Organiza los recursos humanos para el logro de las metas.						X		X		X		X		
			24	Utiliza índices o estándares.						X		X		X		X		
			25	Intenta alcanzar las metas.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Planificación estratégica		26	Planifica sus actividades.							X		X		X			
			27	Culmina su trabajo planificado de forma oportuna.						X		X		X		X		
	Cumplimiento de tareas asignadas		28	Lleva a cabo las tareas que se delega.						X		X		X		X		
			29	Realiza un volumen óptimo de trabajo.						X		X		X		X		
			30	Cumple de eficientemente sus tareas.						X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si es suficiente para ser aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Cubas Vargas José Manuel DNI: 18073683

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

15 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Firma del Experto Informante.

Validador 2: Pablo André Carpio Gálvez



ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

TÍTULO: Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno de Ancash, Sede Huaraz - 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Uso de instrumentos de información	1	Los instrumentos de información permiten brindar el soporte necesario en los análisis de datos de información.						*	*	*	*					
			2	El tener instrumentos de información ayudan a desarrollar una base de datos de la ciudadanía.						*	*	*	*					
		Aplicación de tecnologías de información	3	La aplicación de tecnologías de información simplifica la información para la toma de decisiones.						*	*	*	*					
			4	La implementación de tecnologías de la información en el manejo administrativo hace que sus procesos sean más innovadores.						*	*	*	*					
		Uso de procesos sistematizados	5	La ejecución de procedimientos sistematizados permite socializar los datos e información entre los colaboradores.						*	*	*	*					
			6	Si se logra implementar un gobierno electrónico, la imagen de manejo o administración tradicional que se tiene, cambiaría a la de una administración más moderna y transparente.						*	*	*	*					
	ENFOQUE CIUDADANO - USUARIO	Mejora de la eficacia en el servicio al ciudadano	7	Todo servicio aplicado a través del uso de tecnología aumenta su efectividad para con la ciudadanía.						*	*	*	*					
			8	La atención al cliente en caja a través del uso de instrumentos tecnológicos, disminuye los tiempos de espera de servicio.						*	*	*	*					
		Capacitación al personal	9	Se realiza una correcta inducción a los colaboradores sobre la utilización de instrumentos tecnológicos, permitiendo aportar con un mejor servicio para los ciudadanos.						*	*	*	*					
			10	Se capacita al personal sobre el correcto uso de la tecnología para medir los procesos y mecanismos de diversas áreas de la institución.						*	*	*	*					



VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Uso de canales virtuales para agilizar trámites al ciudadano		11	Se agiliza los trámites de servicios aumentando medios o canales virtuales de atención a la ciudadanía.						*	*	*	*					
			12	Al realizarse el cobro a través de aparatos electrónicos, se aporta una mejor seguridad a la persona y a la institución.						*	*	*	*					
	Disminución de errores en los procesos		13	Con la utilización de tecnología está logrando mejorar la administración por proceso.						*	*	*	*					
			14	La tecnología de la información está ayudando a evitar registros duplicados.						*	*	*	*					
	Uso de tecnología para articular información entre diversas áreas.		15	La aplicación de la tecnología está ayudando a nutrir la información para crear una base de datos.						*	*	*	*					
			16	Existe un sistema que esté relacionado entre departamentos de trabajo que agiliza el trabajo administrativo.						*	*	*	*					

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno de Ancash, Sede Huaraz - 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	CONDICIONES PERSONALES	Formación profesional	1	Alcanzó la formación básica de forma correcta.						*	*	*	*	*	*			
			2	Alcanzó su formación profesional de manera correcta.						*	*	*	*	*	*			
		Iniciativa por aprender y ser organizado	3	Explora de manera continua.						*	*	*	*	*	*			
			4	Se encuentra en continua organización.						*	*	*	*	*	*			
		Personalidad definida	5	Cuenta con una personalidad definida y estable.						*	*	*	*	*	*			
	RELACIONES INTERPERSONALES	Trato con los compañeros	6	Demuestra cortesía con las personas externas.						*	*	*	*	*	*			
			7	Demuestra cortesía con sus colegas.						*	*	*	*	*	*			
		Compañerismo	8	Aporta a la correcta orientación a los ciudadanos externos.						*	*	*	*	*	*			
			9	Impide toda disyuntiva dentro del equipo.						*	*	*	*	*	*			
			10	Busca equilibrio emocional en el grupo de trabajo.						*	*	*	*	*	*			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	Adaptación al cambio	11	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						*	*	*	*	*	*			
			12	Se muestra asequible al cambio.						*	*	*	*	*	*			
		Creatividad para solución de problemas	13	Se anticipa a las dificultades.						*	*	*	*	*	*			
			14	Demuestra capacidad para reconocer los problemas.						*	*	*	*	*	*			
			15	Cuenta gran habilidad para solucionar conflictos.						*	*	*	*	*	*			
	TRABAJO EN EQUIPO	Aptitud y disponibilidad	16	Manifiesta habilidad de trabajo en equipo.						*	*	*	*	*	*			
			17	Se siente identificado de forma rápida con los objetivos del equipo.						*	*	*	*	*	*			
		Participación en reuniones de trabajo	18	Expresa aptitud para trabajar en equipo.						*	*	*	*	*	*			
			19	Brinda ideas al trabajo en equipo.						*	*	*	*	*	*			
			20	Respeto las ideas de los compañeros del equipo.						*	*	*	*	*	*			
	ORGANIZACIÓN	Organización de actividades	21	Organiza sus tareas.						*	*	*	*	*	*			
			22	Delega y organiza tareas constantemente.						*	*	*	*	*	*			
		Uso de indicadores para medir las metas establecidas	23	Organiza los recursos humanos para el logro de las metas.						*	*	*	*	*	*			
			24	Utiliza índices o estándares.						*	*	*	*	*	*			
			25	Intenta alcanzar las metas.						*	*	*	*	*	*			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Planificación estratégica		26	Planifica sus actividades.						*		*		*		*		
			27	Culmina su trabajo planificado de forma oportuna.						*		*		*		*		
	Cumplimiento de tareas asignadas		28	Lleva a cabo las tareas que se delega.						*		*		*		*		
			29	Realiza un volumen óptimo de trabajo.						*		*		*		*		
			30	Cumple de eficientemente sus tareas.						*		*		*		*		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mg. Carpio Gálvez Pablo André** DNI: **70651880**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

25 de octubre del 2021

.....
Firma del Experto Informante.

- 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

Validador 3: Marín Terrones Henry



ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

TÍTULO: Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno de Ancash, Sede Huaraz - 2021

VARIABLE DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			
				5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO ENFOQUE CIUDADANO – USUARIO	Uso de instrumentos de información	1	Los instrumentos de información permiten brindar el soporte necesario en los análisis de datos de información.							X		X		X			
		2	El tener instrumentos de información ayudan a desarrollar una base de datos de la ciudadanía.							X		X		X			
	Aplicación de tecnologías de información	3	La aplicación de tecnologías de información simplifica la información para la toma de decisiones.								X		X		X		
		4	La implementación de tecnologías de la información en el manejo administrativo hace que sus procesos sean más innovadores.								X		X		X		
	Uso de procesos sistematizados	5	La ejecución de procedimientos sistematizados permite socializar los datos e información entre los colaboradores.								X		X		X		
		6	Si se logra implementar un gobierno electrónico, la imagen de manejo o administración tradicional que se tiene, cambiaría a la de una administración más moderna y transparente.								X		X		X		
	Mejora de la eficacia en el servicio al ciudadano	7	Todo servicio aplicado a través del uso de tecnología aumenta su efectividad para con la ciudadanía.								X		X		X		
		8	La atención al cliente en caja a través del uso de instrumentos tecnológicos, disminuye los tiempos de espera de servicio.								X		X		X		
	Capacitación al personal	9	Se realiza una correcta inducción a los colaboradores sobre la utilización de instrumentos tecnológicos, permitiendo aportar con un mejor servicio para los ciudadanos.								X		X		X		
		10	Se capacita al personal sobre el correcto uso de la tecnología para medir los procesos y mecanismos de diversas áreas de la institución.								X		X		X		



VARIABLE DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			
				5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO ENFOQUE INTERNO E INSTITUCIONAL	Uso de canales virtuales para agilizar trámites al ciudadano	11	Se agiliza los trámites de servicios aumentando medios o canales virtuales de atención a la ciudadanía.							X		X		X			
		12	Al realizarse el cobro a través de aparatos electrónicos, se aporta una mejor seguridad a la persona y a la institución.							X		X		X			
	Disminución de errores en los procesos	13	Con la utilización de tecnología está logrando mejorar la administración por proceso.								X		X		X		
		14	La tecnología de la información está ayudando a evitar registros duplicados.								X		X		X		
	Uso de tecnología para articular información entre diversas áreas.	15	La aplicación de la tecnología está ayudando a nutrir la información para crear una base de datos.								X		X		X		
		16	Existe un sistema que esté relacionado entre departamentos de trabajo que agiliza el trabajo administrativo.								X		X		X		

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno de Ancash, Sede Huaraz - 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					5	4	3	2	1									
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	CONDICIONES PERSONALES	Formación profesional	1	Alcanzó la formación básica de forma correcta.						X		X		X		X		
			2	Alcanzó su formación profesional de manera correcta.						X		X		X		X		
		Iniciativa por aprender y ser organizado	3	Explora de manera continua.						X		X		X		X		
			4	Se encuentra en continua organización.						X		X		X		X		
			5	Cuenta con una personalidad definida y estable.						X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Personalidad definida	6	Demuestra cortesía con las personas externas.						X		X		X		X		
			7	Demuestra cortesía con sus colegas.						X		X		X		X		
		Trato con los compañeros	8	Aporta a la correcta orientación a los ciudadanos externos.						X		X		X		X		
			9	Impide toda disyuntiva dentro del equipo.						X		X		X		X		
			10	Busca equilibrio emocional en el grupo de trabajo.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					5	4	3	2	1									
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	Adaptación al cambio	11	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						X		X		X		X		
			12	Se muestra asequible al cambio.						X		X		X		X		
		Creatividad para solución de problemas	13	Se anticipa a las dificultades.						X		X		X		X		
			14	Demuestra capacidad para reconocer los problemas.						X		X		X		X		
			15	Cuenta gran habilidad para solucionar conflictos.						X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Aptitud y disponibilidad	16	Manifiesta habilidad de trabajo en equipo.						X		X		X		X		
			17	Se siente identificado de forma rápida con los objetivos del equipo.						X		X		X		X		
		Participación en reuniones de trabajo	18	Expresa aptitud para trabajar en equipo.						X		X		X		X		
			19	Brinda ideas al trabajo en equipo.						X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Respeto a sus compañeros	20	Respeto las ideas de los compañeros del equipo.						X		X		X		X		
			21	Organiza sus tareas.						X		X		X		X		
		Organización de actividades	22	Delega y organiza tareas constantemente.						X		X		X		X		
			23	Organiza los recursos humanos para el logro de las metas.						X		X		X		X		
		Uso de indicadores para medir las metas establecidas	24	Utiliza índices o estándares.						X		X		X		X		
			25	Intenta alcanzar las metas.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					5	4	3	2	1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Planificación estratégica		26	Planifica sus actividades.						X		X		X		X		
			27	Culmina su trabajo planificado de forma oportuna.						X		X		X		X		
	Cumplimiento de tareas asignadas		28	Lleva a cabo las tareas que se delega.						X		X		X		X		
			29	Realiza un volumen óptimo de trabajo.						X		X		X		X		
			30	Cumple de eficientemente sus tareas.						X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI APLICA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador, D.I. Mg: MARIN TERRONES, HENRY DNI: 41259096

Especialidad del validador: JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS - CONTADOR

21 de octubre del 2021

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *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.

SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE TRUJILLO
S E G A T
C.P.C. Henry Marín Terrones
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos

Resumen del procesamiento de los datos – variable 1: Gobierno electrónico

		N	%
Casos	Válidos	15	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Estadístico de fiabilidad – variable 1: Gobierno electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	16

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Resumen del procesamiento de los datos – variable 2: Desempeño Laboral

		N	%
Casos	Válidos	15	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Estadístico de fiabilidad – variable 2: Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.817	30

Nota. Información extraída del Programa SPSS V. 25

Anexo 7: Autorización de aplicación de instrumento



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

RUC: 20530689019

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS
DE INDEPENDENCIA"



El que suscribe, Juan Wilson Mendo Sánchez, identificado con DNI N° 26699491, en calidad de Gerente Regional de Administración del Gobierno Regional de Ancash, Huaraz, emite la siguiente:

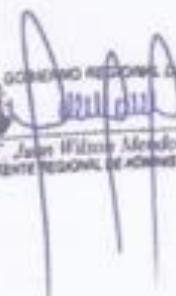
Constancia

AL INGENIERO : JOSE CARLOS GALVEZ CUBAS
DNI N° 43081367

Quien, en su condición de **estudiante de Posgrado en Gestión Pública**, de la **Universidad César Vallejo – sede Trujillo**, ha efectuado el cuestionario estructurado sobre Gobierno electrónico y desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ancash, 2021, a los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash, Sede Huaraz, durante una semana del mes de octubre del presente año como parte del trabajo de investigación.

Se emite la presente constancia a solicitud del interesado para fines que estime conveniente.

Huaraz, 05 de octubre del 2021


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
C.P.C. Juan Wilson Mendo Sánchez
GERENTE REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN

23	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
24	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
26	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2
27	4	4	2	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	4	2	2
28	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
29	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
31	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
33	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
34	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
35	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2
36	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3
37	3	4	2	2	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	2
38	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2
39	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
40	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
41	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4
42	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3
43	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
44	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3
45	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3
46	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
47	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3
48	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4
49	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2

50	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
51	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
52	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2
53	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3
54	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3
55	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3
56	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3
57	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
58	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
59	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2
62	4	4	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	2
63	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
64	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Anexo 9: Base de datos del Desempeño laboral

Trabajadores	Dimensión 1: Condiciones personales					Dimensión 2: Relaciones interpersonales					Dimensión 3: Iniciativa					Dimensión 4: Trabajo en equipo					Dimensión 5: Organización					Dimensión 6: Orientación a los resultados				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
5	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
8	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
9	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
10	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
13	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
14	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
15	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
16	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
17	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
18	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1
20	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
22	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

50	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
51	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
52	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
53	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
54	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
55	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3
56	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1
57	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
62	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
63	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
64	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3