18.7% Resultados del Análisis de los plagios del 2023-10-12 19:02 UTC

10. Danny Quispe Cerquin_2023.pdf

Fecha: 2023-10-12 18:48 UTC

✱ Todas las fuentes **69** | Fuentes de internet **67** | Documentos propios **2**

- ☑ [0] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78404/Molina_CY-SD.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  7.5% 99 resultados
- ☑ [1] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84529/Gálve**z**_CJC-SD.pdf
  3.0% 56 resultados
- ☑ [2] www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm
  4.6% 43 resultados
- ☑ [3] biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LX/GOB_ELEC_MEXICO.pdf
  3.5% 36 resultados
- ☑ [4] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Cho**q**uenaira_GYC.pdf?se**q**uence=1
  3.8% 50 resultados
- ☑ [5] repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8875/T010_40613850_M.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  2.9% 45 resultados
- ☑ [6] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36997/Lo**z**ano_CAG.pdf?se**q**uence=1
  2.6% 49 resultados
- ☑ [7] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42630/Ibarguen_AA.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  3.2% 43 resultados
- ☑ [8] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106426/Ramos_AVJ-SD.pdf?se**q**uence=1
  2.6% 40 resultados
- ☑ [9] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33923/velas**q**ue**z**_vl.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  2.5% 42 resultados
- ☑ [10] repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3570/S2007079_es.pdf
  2.4% 30 resultados
- ☑ [11] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55582/Torres_MBD-SD.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  1.4% 29 resultados
- ☑ [12] "Ñontol y Zafra II.pdf" fechado del 2023-07-26
  1.3% 34 resultados
- ☑ [13] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40850/Blas_PKDP-Crispin_SLE.pdf?se**q**uence=3&isAllowed=y
  1.2% 32 resultados
- ☑ [14] repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8685/4/IV_FCE_308_TI_Prado_Huaman_2020.pdf
  1.3% 28 resultados
- ☑ [15] trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/download/6/7/30
  1.6% 20 resultados
- ☑ [16] cienciala tina.org/index.php/cienciala/article/download/1359/1870
  1.6% 21 resultados
- ☑ [17] es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_electrónico
  1.5% 20 resultados
- ☑ [18] revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/download/1549/2233/7549
  0.9% 27 resultados
- ☑ [19] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68881/Rui**z**_AHA-SD.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  1.0% 21 resultados
- ☑ [20] cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
  1.0% 29 resultados
- ☑ [21] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14257/Ati**q**uipa_PLO.pdf?se**q**uence=1
  0.7% 23 resultados
- ☑ [22] repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10165/martine**z**_gji.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  0.8% 24 resultados
- ☑ [23] "Abanto y Huaccha II.pdf" fechado del 2023-07-26
  0.9% 31 resultados
- ☑ [24] revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/download/813/731/
  1.3% 19 resultados
- ☑ [25] www.unsis.edu.mx/m_gob_electronico.html
  1.1% 23 resultados
- ☑ [26] ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/3243/4923/
  0.6% 20 resultados
- ☑ [27] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39349/Rojas_CER..pdf?se**q**uence=1
  0.7% 20 resultados
- ☑ [28] core.ac.uk/download/326607232.pdf
  1.1% 18 resultados
- ☑ [29] www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
  1.3% 15 resultados
- ☑ [30] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74192/Lajo_CCR-Tornero_MKP-SD.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
  0.7% 17 resultados
- ☑ [31] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73575/Miranda_VZ-SD.pdf?se**q**uence=1
  0.8% 19 resultados
- ☑ [32] core.ac.uk/download/pdf/327087724.pdf
  0.4% 15 resultados
- ☑ [33] www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v15n2/1405-1079-gpp-15-02-259.pdf
  0.5% 11 resultados

☑ [34] dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7941178.pdf
0.6% 15 resultados

☑ [35] www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682023000200161&script=sci_arttext
0.5% 13 resultados

☑ [36] public.dhe.ibm.com/software/analytics/spss/documentation/statistics/20.0/es/client/Manuals/IBM_SPSS_Statistics_Brief_Guide.pdf
0.5% 10 resultados

☑ [37] repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113229
0.3% 13 resultados

☑ [38] www.cepal.org/sites/default/files/alejandra_naser_indicadores.pdf
0.6% 9 resultados

☑ [39] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95154/Chen_GJM-SD.pdf?se**q**uence=4
0.5% 12 resultados

☑ [40] context.reverso.net/translation/spanish-english/presente investigación se utili**z**ó
0.2% 9 resultados

☑ [41] repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103449
0.1% 7 resultados

☑ [42] dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf
0.5% 12 resultados

☑ [43] bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/27178/1/Mendo**z**aWendys_2022_DiversidadAulaMultigrado.pdf
0.3% 3 resultados

☑ [44] publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys
0.2% 8 resultados

☑ [45] repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108980
0.2% 7 resultados

☑ [46] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49400/Estrada_EIV _ Milla_SYF-SD.pdf?se**q**uence=1&isAllowed=y
0.0% 6 resultados

☑ [47] www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/download/818/1340/3120
0.3% 7 resultados

☑ [48] www.unsis.edu.mx/dr_gob_electronico.html
0.4% 6 resultados

☑ [49] ideas.repec.org/a/erv/coccss/y2011i2011-0768.html
0.2% 2 resultados

☑ [50] www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica
0.1% 4 resultados

☑ [51] virtual.urbe.edu/tesispub/0094191/cap03.pdf
0.1% 4 resultados

☑ [52] www.linguee.com/spanish-english/translation/los encuestados.html
0.1% 3 resultados

☑ [53] www.un.org/es/desa/e-government-tan**z**ania
0.0% 2 resultados

☑ [54] repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3639/Cerrón Romero.pdf?se**q**uence=1
0.0% 4 resultados

☑ [55] www.bing.com/ck/a?!&&p=81a2672a5996caf4JmltdHM9MTY5N**z**A2ODgwMCZpZ3VpZD0**z**NWE3NGZkOC1kM**z**Y1LTY5YWQtMGRhNi01Y**z**cwZDI0NjY4Y**z**cmaW5**z**aWQ9NTI0NQ&ptn=3&hsh=3&
0.1% 2 resultados

☑ [56] scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300043
0.0% 1 resultados

☑ [57] www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/9a27cbdf-b7a3-4316-9d26-772326a4d031/D-64564.pdf
0.1% 3 resultados

☑ [58] www.gob.pe/ugelcajamarca
0.0% 2 resultados

☑ [59] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80748/Donaires_SR-SD.pdf?se**q**uence=3
0.0% 2 resultados

☑ [60] es.scribd.com/document/525945488/E-GOBIERNO-EN-LA-ALCADIA-MUNICIPAL-GUASDUALITO-JULIO-MARBEDI-MACIAS
0.1% 1 resultados

☑ [61] www.linguee.com/spanish-english/translation/se relaciona positivamente.html
0.0% 2 resultados

☑ [62] definicion.de/servidor-publico/
0.0% 2 resultados

☑ [63] www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000400008
0.1% 1 resultados

☑ [64] context.reverso.net/translation/spanish-english/se reali**z**ó mediante cuestionarios socio-demográficos
0.0% 1 resultados

☑ [65] es.wikipedia.org/wiki/Democracia_digital
0.0% 1 resultados

☑ [66] context.reverso.net/translation/spanish-english/se reali**z**ó mediante cuestionario
0.0% 1 resultados

☑ [67] cudi.edu.mx/eventos/infraestructura-y-conectividad-como-eje-para-la-transformacion-de-la-educacion
0.0% 1 resultados

☑ [68] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74057/Vega_RAA-SD.pdf?se**q**uence=1
0.0% 1 resultados

70 páginas, 14388 palabras

Nivel del plagio: 18.7% seleccionado / 24.3% en total

276 resultados de 69 fuentes, de ellos 67 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet*, *Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografia: *Considerar Texto*

Deteción de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad de Ingeniería

Carrera Profesional de Ingeniería informática y de Sistemas

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2023"

Autor:

Bach. Danny Jeeison Quispe Cerquin

Asesor:

Mg. Ing. Freddy Wilmer Cervecera Estela

Cajamarca _ Perú

Junio _ 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad de Ingeniería

Carrera Profesional de Ingeniería Informática y de Sistemas

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2023"

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático y de Sistemas

Autor:

Bach. Danny Jeeison Quispe Cerquin

Asesor:

Mg. Ing. Freddy Wilmer Cervera Estela

Cajamarca – Perú

Junio – 2023

COPYRIGHT © 2020 BY

DANNY JEEISON QUISPE CERQUIN

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INFORMATICA Y DE SISTEMAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2023"

Presidente: Miguel Ángel Arango Llantoy

Secretario: Alcibíades Aurelio Martos Diaz

Vocal: Freddy Wilmer Cervera Estela

Asesor: Freddy Wilmer Cervera Estela

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres, por el amor y apoyo que me brindan cada día, de igual forma a mi hermana y enamorada por sus constantes motivaciones para lograr mis metas trazadas.

A mi abuelo Manuel Cerquin Alcántara que descansa en paz, quien con sus consejos crecí y aprendí de sus ganas de salir a delante y superarme cada día más y a todas las personas que de una u otra manera han aportado para cumplir con este objetivo.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme gozar de buena salud y tener a mi familia unida**.**

Agradezco a mi asesor Mg. Ing. Freddy Wilmer Cervera Estela por estar conmigo motivándome y apoyándome en culminar este objetivo.

También agradezco a los servidores Públicos del Gobierno Regional de Cajamarca por su buena disposición, que gracias a su apoyo se pudo concluir la investigación.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación "Gobierno Electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023", tiene como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca.

Para Ayala y Gonzales (2015) el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ayudan a disminuir la brecha digital entre los habitantes de una población ya sea de centros urbanos o rurales, mejorando la calidad de vida de las personas, cabe resaltar que las tecnologías se han convertido en una herramienta indispensable para cualquier persona u organización. Con el gobierno electrónico se busca hacer uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar los servicios que se brindan al ciudadano donde a su vez el desempeño de los servidores públicos refleje resultados positivos en la gestión del Gobierno Regional de Cajamarca.

La investigación utilizó una metodología de tipo cuantitativo, de diseño correlacional – no experimental de corte transversal. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, donde se recopiló información de las dos variables donde se recopiló la información de las dos variables en estudio: Gobierno electrónico y desempeño laboral, a quienes se consideró a 62 servidores públicos para el análisis de la presente investigación.

Palabras clave: Gobierno electrónico, desempeño laboral, tecnologías de la información y las comunicaciones.

ABSTRACT

This research project entitled: “Electronic government and job performance of the public servant of the Regional Government of Cajamarca, 2023”, aims to determine the relationship between electronic government and the job performance of the public servant of the Regional Government of Cajamarca.

For Ayala and Gonzales (2015), the use of information and Communication Technologies helps to reduce the digital gap between the inhabitants of a population, whether in urban or rural centers, improving the quality of life of people, it should be noted that Technologies have become an indispensable tool for any individual or organization. The electronic government seeks to make use of information and communication technologies to improve the services provided to the citizen where, in turn, the performance of public servants reflects positive results in the management of the Regional Government of Cajamarca.

This research advanced a quantitative methodology, correlational design – nom-experimental cross-sectorial. The survey will be withdrawn as a technique and the questionnaire as an instrument, where information will be collected on the two variables under study: electronic government and job performance. The population is made up of the public servants of the Regional Government of Cajamarca, who were considered 62 public servants for the analysis of this research project.

Keywords: Electronic government, job performance, information, and Communication Technologies.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA i

AGRADECIMIENTO ii

RESUMEN iii

ABSTRACT iv

LISTA DE TABLAS vii

LISTA DE GRÁFICOS viii

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN 1

1.1. Planteamiento del Problema 1

1.2. Justificación e Importancia 4

1.3. Objetivos 6

1.3.1. Objetivo General 6

1.3.2. Objetivos Específicos 6

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 7

2.1 Fundamentos teóricos de la investigación 7

2.1.1. Antecedentes teóricos 7

2.2 Bases conceptuales 11

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 23

3.1. Unidad de análisis, población y muestra 23

3.1.1. Unidad de análisis 23

3.1.2. Población: 23

3.1.3. Muestra: 23

3.2. Método de la investigación 24

3.2.1. Tipo de investigación: 24

3.2.2. Enfoque de la investigación 25

3.2.3. Nivel de la investigación 25

3.2.4. Diseño de la investigación: 26

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos 26

3.3.1. Técnica de la investigación 26

3.3.2. Instrumentos de la investigación 27

3.4. Técnica para el procesamiento y análisis de datos 28

3.4.1. Análisis de datos 29

3.5. Aspectos éticos de la investigación 30

3.6. Hipótesis de la investigación 31

3.7. Operacionalización de variables 31
CAPITULO IV: IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA **34**
4.1. Estadística descriptiva 34
4.2. Tablas agrupadas 45
4.3. Contrastación de Hipótesis 50
CAPITULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES **59**
REFERENCIAS **64**
ANEXOS **71**
ANEXO 01: Matriz de Consistencia 71
ANEXO 02: Instrumento de la Variable Gobierno Electrónico 73
ANEXO 03: Instrumento de la Variable Desempeño Laboral 74
ANEXO 04: Validación de Instrumentos del Primer Experto 75
ANEXO 05: Validación de Instrumentos del Segundo Experto 77
ANEXO 06: Validación de Instrumentos del Tercer Experto 79
ANEXO 07: Aplicación del Cuestionario 81
ANEXO 08: Solicitud Para La Ejecución De Encuestas 86
ANEXO 09: Aceptación a la Solicitud para la Ejecución de Encuestas 87
ANEXO 10: Encuesta Piloto a 25 Servidores Públicos Variable 1- Gobierno Electrónico 91
ANEXO 11: Encuesta Piloto a 25 Servidores Públicos Variable 2 – Desempeño Laboral 92
ANEXO 12: Realización de la Encuesta al director de la Dirección de Transformación Digital 93
ANEXO 13: Realización de la Encuesta al director de la Oficina De Defensa Nacional 94
ANEXO 14: Realización de la Encuesta al director de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas 95
ANEXO 15: Envió del cuestionario de manera online **96**
ANEXO 16: Tabulación del Cuestionario 97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. *Relación de los servidores públicos del GRC* 24

Tabla 2. *Coeficiente de Alfa de Cronbach* 29

Tabla 3. *Confiabilidad de los cuestionarios* 30

Tabla 4. *Operacionalización de variables* 32

Tabla 5. *Tabla cruzada de la variable gobierno electrónico*Género* 45

Tabla 6. *Tabla cruzada de la variable gobierno electrónico externo*Ítem 14* 46

Tabla 7. *Tabla cruzada de la variable gobierno electrónico interno*Ítem 18* 47

Tabla 8. *Tabla cruzada de la variable gobierno electrónico relacional*Ítem 20*.....48

Tabla 9. *Tabla cruzada de la variable gobierno electrónico promocionla*Ítem 23*.....49

Tabla 10. *Prueba de normalidad* 50

Tabla 11. *Grado de relación según el coeficiente de correlacón* 51

Tabla 12. *Correlación entre la variable gobierno electrónico y desempeño laboral* 52

Tabla 13. *Correlación entre gobierno electrónico externo y desempeño laboral* 53

Tabla 14. *Correlación entre gobierno electrónico interno y desempeño laboral* 54

Tabla 15. *Correlación entre gobierno electrónico relacionla y desempeño laboral* 56

Tabla 16. *Correlación entre gobierno electrónico promocional y desempeño laboral* ...57

LISTA DE GRÁFICOS

Ilustración 1. *Género de los encuestados*.....34

Ilustración 2 *Edad de los encuestados*.....35

Ilustración 3. *Puesto al que pertenecen los encuestados*.....36

Ilustración 4. *Estadísticos descriptivos de la dimensión - Gobierno electrónico externo*.....37

Ilustración 5. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 - Gobierno electrónico interno*.....38

Ilustración 6. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 3 - Gobierno electrónico relacional*.....39

Ilustración 7. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 4 - Gobierno electrónico promocional*.....40

Ilustración 8. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 - Satisfacción del servidor público*.....41

Ilustración 9. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 - Autoestima laboral*.....42

Ilustración 10. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 3 - Trabajo en equipo*.....43

Ilustración 11. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 4 - Capacitación del trabajador*.....44

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la administración Estatal, los servidores públicos son responsables de la gestión de los recursos con el fin no solo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, sino también de promover el desarrollo del país, mientras que el gobierno electrónico tiene como finalidad el uso correcto de las tecnologías de la Información y las comunicaciones, que servirá de base para la creación e interacción de manera digital y a su vez permitirá que a través de estas herramientas tecnológicas el desempeño de los funcionarios pueda mejorar de manera que los resultados sean favorables para Institución como para los ciudadanos. En diversas organizaciones y países es posible identificar problemas relacionadas con el gobierno electrónico o el desempeño de los trabajadores, en especial, en Instituciones Públicas.

A nivel internacional, en una investigación realizada por (Martinez, 2021) en México se identificó que el gobierno local opera de maneta ineficiente abriéndole paso a la corrupción, escasez de transparencia y mal rendición de cuentas, poca participación ciudadana y trámites burocráticos innecesarios generando inconformidad y desaprobación por parte de la ciudadanía a la gestión del gobierno local. Por lo tanto, se requiere fortalecer y posicionar de forma adecuada el gobierno electrónico y su gestión pública y que no esté solamente dirigido a la administración pública sino también a la ciudadanía.

De igual forma, en una investigación realizada por González, Carvajal y González (2020) en Chile se identificó que existen brechas digitales entre los

actores individuales y colectivos que usan las nuevas tecnologías por aquellos que no. Por lo que, la incorporación de tecnologías en la gestión permite un aumento en la capacidad para la gestión de información y de documentos, como también analizar grandes volúmenes de datos de manera automatizada, a su vez permite la divulgación de la información pública y poder brindar servicios y productos a la ciudadanía.

Por otra parte, a nivel nacional, en una investigación realizada por Huaira (2021) identificó que el gobierno regional de Huancavelica presenta una limitada capacidad en su gestión lo cual impide proveer con eficacia, eficiencia y transparencia los servicios públicos de calidad a los ciudadanos. Se han implementado mejoras en la gestión pública. Sin embargo, se presenta de manera aislada y desarticulada, la democracia electrónica, política, ambiental y un desinterés al uso de las tecnologías de información y comunicación.

De igual forma, en una investigación realizada en un Ministerio de Lima, Chávez (2022) identificó que el desarrollo de los sistemas de información y la plataforma hardware y software de las dependencias es muy heterogénea lo que no permite un intercambio de datos actualizados y consistentes en tiempo real. Por lo tanto, es recomendable implementar medidas para fortalecer las capacidades y usos de las plataformas de gobierno electrónico ya que los empleados tienen poco conocimiento sobre las nuevas tecnologías y les resulta difícil adaptarse al cambio tecnológico.

Así también, en una investigación realizada en el Hospital Público de Trujillo se evidencian brechas muy marcadas ya que se cuentan con equipos

obsoletos y de baja capacidad, acceso a internet limitado, la falta de mantenimiento de equipos ha generado precariedades en el servicio público como en el personal de salud. Por lo tanto, el gobierno digital es un impulso importante para la gestión pública y el incremento de la productividad y calidad del servicio brindado (Ponce, 2022).

El Gobierno Regional de Cajamarca actualmente maneja una gestión parcialmente electrónica donde sus servidores públicos son los principales actores del manejo de estas tecnologías. Sin embargo, aún siguen existiendo dificultades por parte de los servidores públicos al realizar sus labores, con demoras en los equipos o pérdidas de información.

Sabemos que las tecnologías día a día vienen tomando más participación en todas las organizaciones grandes y pequeñas independientemente al rubro al que se dediquen. Es por ello, que la adaptación e implementación de estas tecnologías no solo son importantes sino también son imprescindibles para que puedan adaptarse y así fortalecer a todo su personal, eliminando precariedades en sus funciones.

Por otro lado, el desempeño laboral es un aspecto importante donde los trabajadores de una organización demuestran su máxima capacidad en sus funciones logrando resultados favorables, sobre todo para entidades públicas donde tienen que alcanzar objetivos y metas propuestas por el Gobierno en favor a la ciudadanía. Sin embargo, algunos funcionarios no le dan la debida importancia y ejercen funciones por conveniencia personal sin cumplir con las competencias establecidas en los cargos donde ejercen sus funciones (Marín & Delgado, 2020).

Así también, el desempeño laboral es considerado un pilar esencial en el crecimiento de toda organización ya que implica tener una respuesta inmediata y oportuna a las condiciones y circunstancias dentro de la sociedad, caso contrario se producen deficiencias que no solo afectan a la organización sino también a la sociedad en su conjunto (Medina & Ninanya, 2019). Es por eso, por lo que el desempeño laboral demanda un gobierno electrónico ágil donde el servidor público pueda adaptarse y seguir en su intención de aprender y poder bridar un mejor servicio al ciudadano cumpliendo sus objetivos y metas trazadas en la organización en el menor tiempo posible volviéndolo eficiente y eficaz en las actividades asignadas, obteniendo resultados positivos para el sector público y el ciudadano.

1.2. Justificación e Importancia

La justificación en una investigación da el sustento razonable por las que el estudio merece realizarse, muchos usuarios se cuestionan a través de la interrogante de ¿Por qué se va a invertir esfuerzo en llevarlo a cabo?, es decir, se debe justificar que los resultados obtenidos no van a ser triviales. Por otro lado, la justificación es considerado el marketing de una investigación, debido a que se crean razones fundamentadas para vender la propuesta de dicho estudio, a su vez la contribución que tendrá para la ciencia, la comunidad académica y la sociedad (Huaire, y otros, 2022).

La presente investigación tiene como justificación que sus resultados sirvan de pauta para futuras investigaciones sobre el mismo tema, siendo considerado por los ciudadanos, empresas o Instituciones públicas para una mejor perspectiva sobre gobierno electrónico y la relación positiva sobre el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca.

Así también, esta investigación busca aportar a la entidad pública una mejor visión de su entorno y poder ofrecer a sus trabajadores las Tecnologías de Información y Comunicación debidas para fortalecer sus capacidades y así poder brindar un mejor servicio al ciudadano. El propósito de la presente investigación se basa en que con el uso de las tecnologías de información del Gobierno electrónico fortalecerá las capacidades de los servidores públicos y mejorará sus procesos internos de la organización, brindando así un mejor servicio como también una mejor imagen institucional.

Justificación teórica

La presente investigación "Gobierno electrónico y desempeño laboral" tiene como justificación teórica ampliar el marco conceptual de las variables en estudio, constatando, estructurando y construyendo las mismas definiciones. También se busca comprender la importancia del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades públicas las cuales facilitan información y servicios a favor de la ciudadanía, permitiendo a su vez mejorar el desempeño de los servidores públicos dentro de la entidad.

Justificación metodológica

El trabajo de investigación es metodológicamente consistente, ya que utiliza métodos de investigación cuantitativos a nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, utilizando como técnica de investigación la encuesta y el procesamiento de datos estadísticos. Con la investigación se busca ser concerniente para otros investigadores en diferentes escenarios de investigación.

Justificación práctica

De manera práctica se puede confirmar la productividad de los conocimientos adquiridos que permitan formular propuestas para cambiar o mejorar la realidad problemática investigada.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar si existe relación entre el gobierno electrónico externo y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.
- Determinar si existe relación entre el gobierno electrónico interno y el desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.
- Determinar la relación entre el gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.
- Determinar la relación entre el gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentos teóricos de la investigación

2.1.1. Antecedentes teóricos

Nivel internacional

Barragán (2019) en su tesis "Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador" planteó como objetivo determinar los principales factores que repercuten en la adopción del gobierno electrónico con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador. La metodología que se aplicó fue correlacional - descriptivo de diseño no experimental cuantitativo, se empleó una técnica de análisis multivariable de datos para comprobar las relaciones causales de las variables, la muestra del estudio estuvo dirigido a 309 personas y la recopilación de datos se realizó mediante cuestionarios. Los resultados indican que el 75.24% de los encuestados utiliza siempre el internet, el 25.48% de los encuestados usa servicios de gobierno electrónico para consultas y trámites de manera eventual y el 13.09% de los encuestados no lo utiliza nunca se puede decir que el e-gobierno es un factor importante en los procesos de participación ciudadana es por ello que el actual entorno obliga a los gobiernos a fortalecer y mejorar los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía con el fin de dar respuesta oportuna. En conclusión, el presente estudio ha permitido que las organizaciones desarrollen e implementen sistemas de información o aplicaciones tecnológicas.

Cesetti (2016) en su tesis "Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública" desarrollada en la Universidad Nacional del Sur Argentina, en esta se realizó un estudio correlacional no experimental analizando datos estadísticos mediante encuestas aplicados a 562 participantes de la NCTU y de la UNS. Donde los resultados nos muestran que el medio más utilizado para poder informarse sobre las novedades es la página web, de donde el 65.5% de los encuestados tienen un alto margen de corroborar nueva información, así también, se muestra que el 53% de los encuestados usan el celular para chatear en redes sociales en cuentas de Facebook, Twitter y YouTube. El gobierno electrónico a significado uno de los más grandes desarrollos ya que gracias a las nuevas tecnologías este permite una nueva organización en la gestión administrativa mejorando así la competitividad económica, disminuyendo costos, aumentado la funcionalidad y el acceso a la información de manera mucho más rápido y dinámica. Por otro lado, se tiene como reto poder utilizar al máximo la capacidad que ofrecen los nuevos dispositivos móviles y las redes sociales para poder así adecuar todos los servicios web ofrecidos de manera que puedan ser visualizados de manera correcta.

Nivel nacional

Vidarte (2017) en su investigación "Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia administrativa de la Municipalidad Provincial de Piura realizada en la Universidad Cesar Vallejo en el año 2016". Tuvo como designio poder identificar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de Administración. Esta investigación utilizó como método un enfoque cuantitativo

sin manipulación de las variables, de diseño descriptivo y correlacional. Las empresas gubernamentales al incrementar el desempeño laboral buscan alcanzar sus propósitos y satisfacer las necesidades de los contribuyentes a través de un trabajo en equipo cuyos individuos tengan diferentes aptitudes, destrezas y experiencias que les puedan ayudar a intensificar la posibilidad de tener soluciones creativas y diligentes a problemas gubernamentales o no gubernamentales, al cuantificar los niveles de satisfacción y desempleo laboral se contribuyen con el decrecimiento de los problemas interpersonales y conflictos con los contribuyen.

Se escogió a una población de 90 servidores públicos entre hombres y mujeres de la gerencia de Administración de la municipalidad provincial de Piura, se utilizó dos instrumentos de acuerdo con las variables mencionadas, obteniendo como resultado final que el nivel de satisfacción de los servidores públicos es desfavorable y el nivel de desempleo laboral es adecuado. Finalizando que existe una relación significativa y positiva entre ambas variables en estudio (satisfacción y desempeño laboral de los servidores públicos).

Por otro lado, Mogrovejo (2021) en su estudio "Gobierno digital y su influencia en la Satisfacción laboral de una institución Publica de Lima, 2021" tiene como designio determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, como metodología se realizó un estudio básico donde se midió la relación entre las variables en estudio pero sin existir manipulación entre ellas, se tomó como muestra a 231 trabajadores de la institución pública de Lima, obteniendo como resultado un alto nivel de fiabilidad, mientras el gobierno digital forme parte de la institución, mayor será la satisfacción laboral del personal. El 72.7% de los encuestados considera que el gobierno digital es óptimo

y tiene una satisfacción laboral alta, lo cual indica que al implementar un gobierno digital favorecerá al tener y mantener una satisfacción laboral alta en el personal de la institución pública, para el uso de las tecnologías y medios electrónicos existe un nivel óptimo para el 79.7% de los encuestados; por otro lado, en la seguridad digital se evidencio un nivel básico para los 61.5% de los encuestados, lo cual indica que hay una precariedad en cuanto a la seguridad digital, lo que indica que al tener un grado de dimensión alta o moderada indicará también una mayor satisfacción laboral en el persona de la institución pública de Lima.

Nivel Regional

Rodríguez (2021) en su tesis "Gobierno electrónico y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Gregorio, Cajamarca 2021" tiene como designio determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de San Gregorio. En su metodología se empleó una investigación correlacional, de tipo no experimental aplicada a una muestra de 35 funcionarios administrativos de la municipalidad distrital, para lo cual se utilizó dos cuestionarios previamente validados por tres expertos. Para su análisis se empleó el programa Microsoft Excel y el software estadístico SPSS donde se obtuvo como resultado un índice de relación de 0.870, aceptando la hipótesis planteada donde indica que existe una relación alta y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Fernández (2022) en su investigación "Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una unidad de gestión educativa local, Cajamarca" tiene como finalidad determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad del

servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el año 2022. Se planteó como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional causal, para el acopio de información se emplearon dos cuestionarios dirigidos a 263 directores, empleando el programa estadístico IBM SPSS para un adecuado análisis. Concluyendo que el 55.8% de los encuestados califican a la variable gobierno electrónico como bueno, mientras que, para la variable calidad de servicio, el 75.66% de los encuestados lo consideran como regular, en cuanto a la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio se alcanzó una relación de 0.33 y un valor de significancia de 0.000; lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna de la investigación, lo que permite inferir que el gobierno electrónico impacta positiva y significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cajamarca en el 2022.

2.2 Bases conceptuales

Gobierno electrónico:

Ha mediados de la década de 1990 muchos países se incorporaron a la era de la información adaptando la nueva idea de reinventar las tareas gubernamentales, las entidades públicas han tenido siempre una naturaleza informativa, es por ello por lo que las tecnologías de la información y comunicación resultan considerables dentro y fuera del gobierno facilitando procesos. Las nuevas tecnologías no solo recolectan, almacenan y procesan información, sino que también pueden ser usadas para proporcionar servicios, establecer una comunicación más inmediata con los ciudadanos y poder difundir información que esté al alcance de todas las personas y organizaciones sin restricciones que lo impidan.

El gobierno electrónico es un concepto que abarca todas aquellas acciones basadas en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, permitiendo una gestión pública competente con servicios de calidad a los ciudadanos y promoviendo acciones de transparencia dentro de una gestión. El gobierno electrónico implica transformar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, de esta forma permiten a los ciudadanos tener una participación en el proceso de toma de decisiones y de las operaciones gubernamentales (Ruelas & Pérez, 2006).

Algunos conceptos de gobierno electrónico:

El gobierno electrónico es un cambio de paradigmas en la gestión gubernamental, haciendo uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación, con las funciones y actividades de la gestión y mostrarlo como una nueva forma de gobierno (Naser, 2011). Para la OECD (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) el gobierno electrónico permite conectar al Gobierno, al ciudadano y las empresas a través de las Tecnologías de Información y Comunicación, permitiendo la recopilación y difusión de información y servicios internos o externos del Gobierno. Así también, para la Unión Internacional de Telecomunicaciones el gobierno electrónico es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para realizar servicios públicos que faciliten la información.

Armas y Armas (2011) definen el gobierno electrónico como un medio para que los gobiernos actualicen sus procesos, mejoren sus interacciones con los ciudadanos y disminuyan la brecha digital existentes entre ellos. Así también, se considera como la realización de acciones eficientes y eficaces por parte del

gobierno dando énfasis a la interacción con el ciudadano, analizando cuatro dimensiones externas, internas, promoción y relacional y su interacción, las cuales se detallarán a continuación:

Dimensión Externa: Es la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación como instrumentos para prestar servicios, ofrecer información y facilitar la interacción con los ciudadanos y agentes externos a la institución. Es decir, se considera una asociación a la prestación de servicios y a la interacción con los ciudadanos a través de canales de información y comunicación que surgen de las Tecnologías de Información y Comunicación (Armas & Armas, 2011).

Para Sánchez (2021) la dimensión externa se vincula con las tecnologías modernas haciendo uso de medios digitales como los correos electrónicos, encuestas, foros, chat online, entre otros.

Dimensión Interna: Es la administración local en la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la mejora de las funciones internas del personal, las cuales deberían repercutir con efectividad en sus actividades, obteniendo colaboradores líderes en el manejo de las tecnologías mejorando la recepción y divulgación de respuesta a los ciudadanos. Así también, se considera que la dimensión interna es la adaptación y modernización de contar con equipos electrónicos y que por medio de las Tecnologías de Información y Comunicación permitirá un mejor desarrollo de la gestión pública (Armas & Armas, 2011).

Para Sánchez (2021) la dimensión interna se basa en el resultado de la modernización digital brindado por las instituciones públicas que tiene como

principal objetivo otorgar estímulos a los colaboradores para volverlos competentes en el uso y aplicación de instrumentos tecnológicos.

Dimensión Relacional: Se refiere a la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación para las relaciones entre las instituciones públicas o privadas con las que se mantiene un contacto habitual e intenso, convirtiéndose en un elemento clave para establecer protocolos de comunicación fluida y eficiente entre gobierno a gobierno, gobierno a empresa y gobierno ha empleado, demostrando la efectividad en la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (Armas & Armas, 2011).

Dimensión Promocional: Son todas aquellas actividades orientadas a potenciar la cohesión social a través de fomentar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, superando la brecha digital por parte de las entidades y de los agentes sociales. Así también, se considera que la dimensión promoción es la divulgación de la información y la mejora de los servicios a través de una infraestructura, cultura y equipos necesarios para consolidar una sociedad con acceso al conocimiento (Armas & Armas, 2011).

La organización de Estados Americanos (OEA) resalta la importancia del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para el incremento de la eficiencia de los servidores públicos, facilita la relación entre el gobierno y el ciudadano y fortalecer las estrategias con el fin de satisfacer las necesidades de todas las personas.

Villatoro (2006) citado por Armas y Armas (2011) nos muestran algunas ventajas representativas de la implementación y uso del gobierno electrónico, entre

ellas la disminución del tiempo en cuanto al acceso a la información y la realización de trámites, aumento considerable de la eficiencia y la eficacia debido a la implementación de plataformas que brindan servicios electrónicamente como también un mejor manejo de los recursos logrando reducir la burocratización en los servicios públicos, reducción de costos de operación y por último el acceso y flujo de información mediante las Tecnologías de Información y Comunicación logrando una mejor interacción con los ciudadanos. Así también, (CEPAL, 2011) nos muestra algunos beneficios directos del gobierno electrónico: eliminación de las barreas de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre diferentes entidades, incremento de bienes y servicios. Así mismo ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público y facilitando la participación ciudadana.

Tipos de Gobierno electrónico:

Gobierno a Ciudadano: Entrega de productos o servicios a los ciudadanos por parte del Estado, es decir, el gobierno electrónico es destinado a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, desde cualquier lugar y a cualquier hora ahorrando tiempo y dinero, reforzando la participación ciudadana en procedimientos administrativos y expresar sus necesidades a los servidores públicos (Ruelas & Pérez, 2006).

Gobierno a empresa: Entrega de productos o servicios a las empresas por parte del Estado, es decir, el gobierno electrónico tiene como iniciativa brindar servicios comerciales a través del internet, proporcionando oportunidades a las

empresas para la simplificación de procesos, operaciones electrónicas fáciles y rápidas evitando la presencia física a una oficina del gobierno (Ruelas y Pérez, 2006).

Gobierno ha empleado: Entrega de productos o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del Gobierno. Se brindan servicios enfocados al desarrollo profesional de los empleados de las entidades públicas (Ruelas y Pérez, 2006).

Gobierno a gobierno: Implica transacciones electrónicas y el comportamiento de datos entre actores gubernamentales para satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre distintas instituciones, donde existe coordinación intra e intergubernamental para la gestión de diferentes funciones dentro de la entidad pública (Ruelas y Pérez, 2006).

Fases del gobierno electrónico:

Presencia: Las entidades ponen a disposición información básica de manera rápida y directa a través de la divulgación en sitios web o portales, sin mayor relación con los ciudadanos.

Interacción: Se genera las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno, permitiendo una comunicación más directa entre los ciudadanos y las entidades ya que no solo se brinda información, sino que también se reciben opiniones a través de correos electrónicos, formularios o comentarios para establecer una comunicación entre el ciudadano.

Transacción: Con la transacción existe la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea como si se tuviera una atención personal, mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.

Transformación: Implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública creando una integración entre las agencias y los niveles regionales, permitiendo servicios cada vez más personalizados y los beneficios originados son recibidos y utilizados por los ciudadanos y entidades.

Tecnologías de la Información y Comunicación

Se entiende a las tecnologías de la información o también conocidos como Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como algo relacionado con la informática y el internet, especialmente en el aspecto social. Gracias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se desarrollan innovaciones tecnológicas que permiten una redefinición radical en la función social; bien un ejemplo del impacto de las TIC en la sociedad es el gobierno electrónico. Algunas ventajas de las TIC son que incrementan las capacidades de una organización, genera conocimiento y modifica las competencias organizativas de una institución (Huidobro, 2007).

Características de las tecnologías de la información y la comunicación:

Según Belloch (2011) las características más representativas de las Tecnologías de Información y Comunicación recogida por diferentes autores son las siguientes:

Inmaterialidad: Las Tecnologías de Información y Comunicación realizan la creación, el proceso y la comunicación de la información, donde la información es

inmaterial y puede desarrollarse de forma transparente e instantánea en diferentes lugares.

Interactividad: Con las Tecnologías de la Información y Comunicación es posible un intercambio de información entre el usuario y el ordenador permitiendo adaptar necesidades y características de los usuarios en función a la interacción existente.

Interconexión: Es la creación de nuevas posibles tecnologías a partir de la conexión entre dos tecnologías.

Instantaneidad: Las redes de comunicación y su integración con la tecnología permiten a las personas utilizar servicios que permiten la comunicación y la transparencia de información entre lugares lejanos de forma rápida.

Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido: El procesamiento y transmisión de información incluye todo tipo de información como textos, imágenes y sonidos, por lo que el proceso es orientado a conseguir transmisiones de alta calidad.

Digitalización: La información de distintos tipos ya sea sonido, imágenes o textos se pueden transmitir por los medios en un formato único universal.

Innovación: Las Tecnologías de Información y Comunicación están en constante mejora y cambio en todas las áreas sociales. Sin embargo, es importante resaltar que estos cambios no necesariamente indican rechazo sino en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios.

Tendencia hacia automatización: La propia complejidad favorece la aparición de diversas opciones y herramientas que permiten el tratamiento automático de diversa información.

Diversidad: El uso de las tecnologías puede ser muy diverso, desde la pura comunicación entre personas hasta el procesamiento de información para crear nueva información.

Desempeño Laboral

Algunos conceptos de Desempeño Laboral:

Chiavenato (2011) citado por Bautista, Cienfuegos y Alquilar (2020) definen al desempeño laboral como la eficiencia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo convirtiéndose en una ventaja competitiva para la empresa a su vez es considerado una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas. Según Campbell citado por Bautista, Cienfuegos y Alquilar (2020) menciona que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsa el crecimiento de las organizaciones a través del logro de las metas y objetivos trazados, así también se le atribuye características individuales como: capacidades, cualidades, habilidades y destrezas que tiene los colaboradores en el trabajo o en las funciones que desempeña. Mientras que para Quintero citado por Molina (2022) indica que el desempeño es la forma de como los miembros de las organizaciones trabajan, para lograr los objetivos, cometidos a normas primordiales señaladas con anticipación, fomentando el rendimiento laboral, es decir la forma en que los colaboradores hacen sus funciones en la organización para conseguir las

metas propuestas. Por otro lado, existen componentes que influyen en un buen desempeño laboral que se explicaran a continuación:

Satisfacción del trabajador: Referente al sentimiento favorable o desfavorable que percibe el empleado de su trabajo vinculada con el equipo de trabajo, el clima laboral, organización institucional, entre otros. Es decir, es la actitud que tiene el colaborador en su medio de trabajo, un trabajador con un nivel alto de satisfacción tiene una actitud positiva a todo lo contrario de un trabajador con un nivel de satisfacción bajo.

Autoestima laboral: Demuestra las necesidades del individuo al exponer sus habilidades y lograr objetivos dentro de la organización, este se mide en base a lo que creemos que hacemos y lo que deberíamos de hacer. Es decir, si se tiene una autoestima alta existirá un porcentaje mayor de convertirse en lideres dentro de una entidad, ya que brinda confianza en uno mismo y seguridad en las decisiones que se toma.

Trabajo en equipo: Es indispensable la labor que realizan los trabajadores de forma organizada para cumplir con las metas y caminar hacia una misma dirección, la interacción entre los trabajadores demuestra competitividad, productividad y el logro d ellos objetivos. El talento colectivo complementa las habilidades y destrezas de cada miembro de una organización.

Capacitación del trabajador: Los programas de capacitación tienen resultados favorables donde se obtiene información y contenido especifico de acuerdo con las funciones y actividades que se realizan dentro de una organización,

garantizando un buen desempeño en el trabajo ya que el personal requiere de mejorar sus conocimientos, actitudes, habilidades y conductas.

En cuanto a su origen en el tiempo Strauss (1981) citado por (Herrera, 2016), señala que a finales del siglo XIX se utilizó el término "desempeño" para dar importancia a los méritos de los oficiales en su periodo de servicio. Luego en Estados Unidos se establecieron grupos para las batallas por lo que tenían que asignar de acuerdo con sus capacidades un puesto, es aquí donde se empiezan a valorar el desempeño laboral denominado como "descripción de puestos".

Para el siglo XX surge como tal el término "desempeño laboral" en Estados Unidos y se aplicaba un método que consistía en asignar un jefe por cada trabajador, así como también la asignación de colores de acuerdo con el nivel de rendimiento. Actualmente el desempeño laboral es considerado una herramienta esencial para medir el buen funcionamiento de cada puesto, siendo clave para el éxito de cualquier empresa (Bautista, Cienfuegos, & Alquilar, 2020).

Desempeño de la tarea

El desempeño de la tarea es el cumplimiento de tareas, actividades, funciones o responsabilidades laborales en base a las habilidades y conocimientos de cada individuo y que directa o indirectamente contribuyen con la organización. Las actividades se dividen en dos tipos de comportamientos: el primero relacionado con el proceso de transformación de los recursos en productos o servicios de la organización y el segundo es el conjunto de actividades que son el soporte al núcleo técnico (Cesetti, 2016).

Comportamientos contraproducentes

Los comportamientos contraproducentes son aquellas acciones deliberadas realizadas de manera voluntaria ejecutadas por un integrante de la organización y que buscan por un lado obtener un beneficio propio y por otro dañar o perjudicar a la organización como a sus colaboradores (Omar, Vaamonde, & Uribe, 2012).

Desempeño contextual

El desempeño contextual es definido como acciones o comportamientos realizadas de manera voluntaria por un integrante de la organización y que contribuye con el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa, estos comportamientos son influenciados con un adecuado entorno de trabajo y que se manifiestan como ayudar a los compañeros de trabajo, participara activamente en las tareas o funciones establecidas y defender a la organización. Este comportamiento es importante para el logro de resultados positivos dentro de la organización. (Bautista, Cienfuegos, & Alquilar, 2020).

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Unidad de análisis, población y muestra

3.1.1. Unidad de análisis

Para Hernández (2014) “la unidad de análisis es aquella donde cada uno de los sujetos están prestos a ser incluidos en muestra, dicho de otro modo, son todos aquellos a los que se les aplicara un instrumento de recolección de datos”. (P.183).

La unidad de análisis en el presente proyecto de investigación será tomada de todos los servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca.

3.1.2. Población:

Para Huaire, et. al (2022) “la población es el conjunto de elementos, también llamados, sujetos, individuos, casos o unidades muestrales, que comparten alguna característica en común”. Para Hernández, et al. (2014) “la población es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo y por lo cual son motivos de investigación” (p. 174).

La población en el presente proyecto de investigación está conformada por los trabajadores del Gobierno Regional de Cajamarca que se encuentran laborando actualmente.

3.1.3. Muestra:

Para Huaire, et. al (2022) “la muestra es un subconjunto elegido de la población, debe ser representativa, es decir mostrar las características típicas que poseen los elementos de toda la población” (P.75). Para

Hernández, et. al (2014) “la muestra es aquella que se extrae de la población general, la misma que debe ser representativa para garantizar la consistencia de los datos” (p. 173)

La muestra que se tomará de estudio para el presente trabajo de investigación estará conformada por la oficina de Defensa Nacional, la oficina de Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y la oficina de Transformación Digital del Gobierno Regional de Cajamarca, comprendida con un total de 62 servidores públicos de ambos géneros que actualmente se encuentran laborando.

Tabla 1.

Relación de los servidores públicos del GRC

Oficina del GRC	N.º de servidores públicos
Oficina de Defensa Nacional	34
Oficina de Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	13
Oficina de Transformación Digital	15
Total	62

Fuente: Elaboración propia

3.2. Método de la investigación

3.2.1. Tipo de investigación:

La investigación utilizara un análisis básico, también llamado dogmática o teórica y tiene como propósito aumentar el conocimiento científico sin contraponerse con ningún aspecto practico (Muntanet, 2010).

Para Paitán, et. al (2018) la investigación básica es descubrir o interpretar los hechos de una determinada realidad con la finalidad de obtener nuevos conocimientos y que puedan servir como base para otras investigaciones.

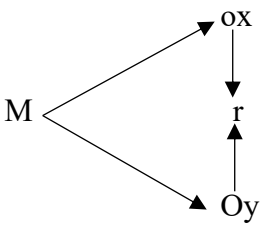
3.2.2. Enfoque de la investigación

La investigación utilizará un enfoque cuantitativo, también conocido como variables numéricas ya que se cuantificarán los datos obtenidos en las encuestas en valores numéricos utilizados como método la estadística para determinar patrones de comportamiento exactos en una población. (Hernández, 2014).

Con el enfoque cuantitativo se busca cuantificar ambas variables en estudio para posteriormente corroborar la hipótesis planteada a través de la recolección de datos y aplicando los métodos estadísticos.

3.2.3. Nivel de la investigación

La investigación utilizará un nivel correlacional, según Huaire, et. al (2022) "los estudios correlacionales buscan el grado o nivel de asociación que existe entre dos o más variables". La investigación tiene como propósito establecer y conocer la relación entre las variables gobierno electrónico y desempeño laboral.



Donde:

M: Muestra de la investigación

Ox: Gobierno electrónico

Oy: Desempeño laboral

R: Relación entre variables

3.2.4. Diseño de la investigación:

La investigación utilizara un diseño no experimental de corte transversal, Huaire, et. al (2022) menciona que, "en los estudios no experimentales no se manipulan las variables en estudio y los estudios transversales se desarrollan en un momento temporal determinado, y su función principal está orientado a describir las prevalencias, asociaciones o diferencias en ese momento dado".

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnica de la investigación

Las técnicas comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información y dar respuesta a su pregunta de investigación, se aplican una vez definido el diseño y luego de haber seleccionado la muestra, en consecuencia, viene a ser la planificación de recojo de datos más adecuado y está relacionado con el problema u objeto de estudio. (Huaire, y otros, 2022)

En la presente investigación se utilizará como técnica la encuesta, según la RAE (2022) la encuesta está conformada por un conjunto de

preguntas dirigido a un determinado grupo de personas para obtener información u opiniones en relación con un tema en específico para estudiarlas.

Encuesta personal: Cuestionarios presenciales donde existe interacción entre l entrevistador y el entrevistado.

Encuesta online: Realización del cuestionario por vía internet como medio de distribución, representa un bajo costo y una mayor tasa de respuestas.

3.3.2. Instrumentos de la investigación

Los instrumentos son los medios, herramientas o recursos utilizados para obtener o registrar la información para lo cual se aplica una técnica especifica, un instrumento adecuado registra datos observables que realmente representan los conceptos o variables que el investigador tiene en mente para analizarlas o estudiarlas (Huaire, y otros, 2022).

En la presente investigación se utilizará como instrumento el cuestionario. Los cuestionarios tienen un conjunto de preguntas destinadas a recopilar, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en poblaciones con el objetivo de obtener información a través de las respuestas de la muestra (Huaire, y otros, 2022).

Para evaluar la variable gobierno electrónico, se citó el instrumento elaborado por Molina Chirinos Yesela, el cual consta de 20 ítems, distribuido entre las dimensiones de gobierno electrónico externo, gobierno electrónico interno, gobierno electrónico relacional y gobierno electrónico

promocional. La escala que se utilizo fue de Likert, 1: nunca; 2: casi nunca; 3: a veces; 4: siempre; 5: casi siempre.

Por otro lado, en la segunda variable desempeño laboral, se citó el instrumento elaborado por Molina Chirinos Yesela, el cual consta de 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones de satisfacción del trabajador, autoestima laboral, trabajo en equipo y capacitación del trabajador. La escala que se utilizo fue de Likert, 1: nunca; 2: casi nunca; 3: a veces; 4: siempre; 5 casi siempre.

Los instrumentos fueron validados por tres expertos, quienes tienen conocimiento de las variables en estudio, para luego evaluar las dimensiones, indicadores e ítems, obteniendo una opinión favorable respecto a su coherencia, pertenencia y relevancia, con lo cual se indica que los instrumentos tienen validez para ser aplicados por la muestra en estudio.

3.4. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

La presente investigación está sujeta al procesamiento de datos a través de la interpretación y el análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos que serán usados, en este caso el cuestionario, para el procesamiento de datos estadísticos se utilizara el programa IBM SPSS para luego analizarlo y establecer vínculos que existen entre las variables, los resultados se mostraran a través de tablas y gráficos, de igual forma se utilizara Microsoft Excel para la realización de base de datos y otros programas que faciliten el estudio permitiendo generar evidencias con las que se pretende rechazar o aceptar la hipótesis planteada.

3.4.1. Análisis de datos

Para el análisis de datos se tiene presente la valides de los cuestionarios, los cuales fueron examinados por tres expertos en cuanto a la eficiencia, relevancia y objetividad para el acopio de información de acuerdo con las dos variables en estudio aplicados a los servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca pertenecientes a la Oficina de Defensa Nacional, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas y la dirección de Transformación Digital.

En términos de confiabilidad este es dado por la medida en que un instrumento de investigación (cuestionario) obtiene de forma metódica los resultados para ser utilizado en repetidas ocasiones, para la presente investigación se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, una de las pruebas más empleadas para precisar la consistencia interna de un cuestionario.

Tabla 2.

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalos al que pertenece el coeficiente de Alfa de Cronbach	Valoración de los ítems
(0;0,5)	Inaceptable
(0,5;0,6)	Pobre
(0,6;0,7)	Débil
(0,7;0,8)	Aceptable
(0,8;0,9)	Bueno
(0,9;1)	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Confiabilidad de los cuestionarios

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N.º de elementos
0.894	0.877	23

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

Según la tabla número 3, la confiabilidad del cuestionario nos indica que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.894; resultado que fue procesado por el Software estadístico IBM SPSS, mostrando un alto nivel de confiabilidad de 89% para los cuestionarios a aplicar con una valoración de bueno de acuerdo con la tabla número 2.

3.5. Aspectos éticos de la investigación

En el presente trabajo de investigación "Gobierno electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023" se han considerado los principios éticos durante todo su desarrollo asegurando la originalidad de la investigación, respetado en todo momento los derechos de autor en la propiedad intelectual de la información tomada de los portales académicos, a partir de los cuales se elaboró este trabajo, los autores mencionados se citaron correctamente y no se realizaron cambios en su información y también se evitó la falsificación de la información de artículos, revistas, sitios web y libros también utilizados para la realización del marco teórico.

3.6. Hipótesis de la investigación

Ha: Si existe relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca.

Ho: No existe relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca.

3.7. Operacionalización de variables

Variable independiente:

Gobierno electrónico

Variable dependiente:

Desempeño Laboral

Tabla 4.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTOS
Independiente: Gobierno electrónico	El gobierno electrónico viene a ser el uso de las tecnologías de información y comunicación para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos (CEPAL, 2011).	Gobierno electrónico externo	Página web	Cuestionario
			Información actualizada	
			Implementación de las TIC	
		Gobierno electrónico interno	Calidad de servicio	
			Tramite online	
			Reforma digital	
			Mejora de gestión pública	
		Gobierno electrónico relacional	Mejora en procesos administrativos	
			Articulación entre instituciones	
			Transparencia de gobierno	

		Gobierno electrónico promocional	Infraestructura moderna	
			Participación ciudadana	
Dependiente: Desempeño laboral	Los servidores públicos son aquellos trabajadores para el Estado, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, ejerciendo funciones en la forma prevista por la constitución, la ley y el reglamento (Arango, 2012). A su vez las capacidades son todas aquellas habilidades, destrezas aptas a ser fortalecidas con la adquisición de conocimientos para luego aplicar lo aprendido en situaciones específicas que lo requieran (Polanco, 2020).	Satisfacción del servidor publico	Calidad de trabajo	Cuestionario
			Condiciones de trabajo	
			Habilidades del trabajador	
		Autoestima Laboral	Responsabilidad	
			Autoevaluación	
		Trabajo en equipo	Productividad	
			Eficiencia laboral	
		Capacitación del trabajador	Fortalecimiento de conocimientos	

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO IV: IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA

4.1. Estadística descriptiva

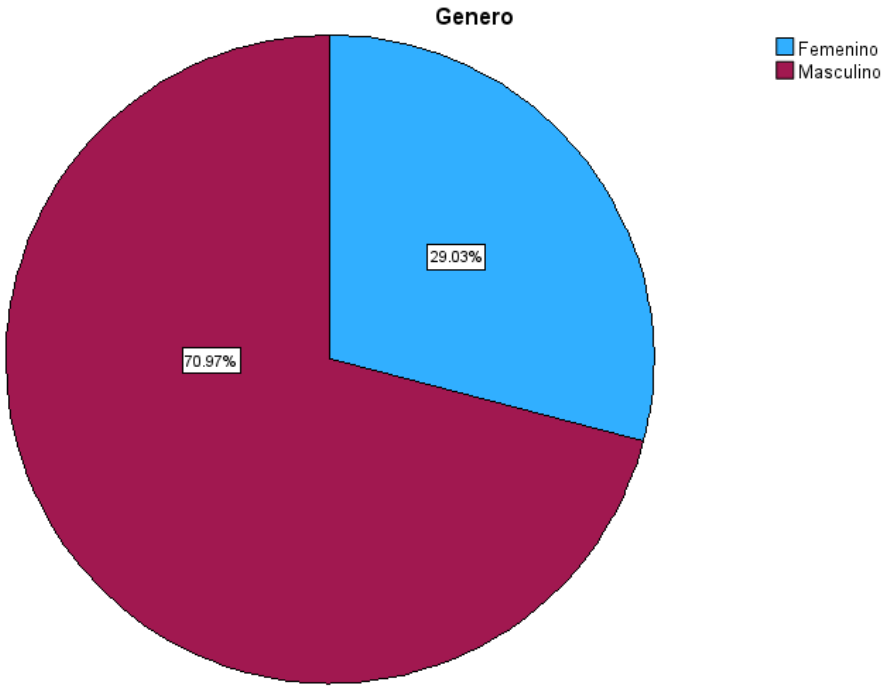


Ilustración 1. *Género de los encuestados*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 1, podemos observar que el 70.97% de los servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca que fueron encuestados corresponden al género masculino, mientras que el 29.03% de los encuestados corresponden al género femenino.

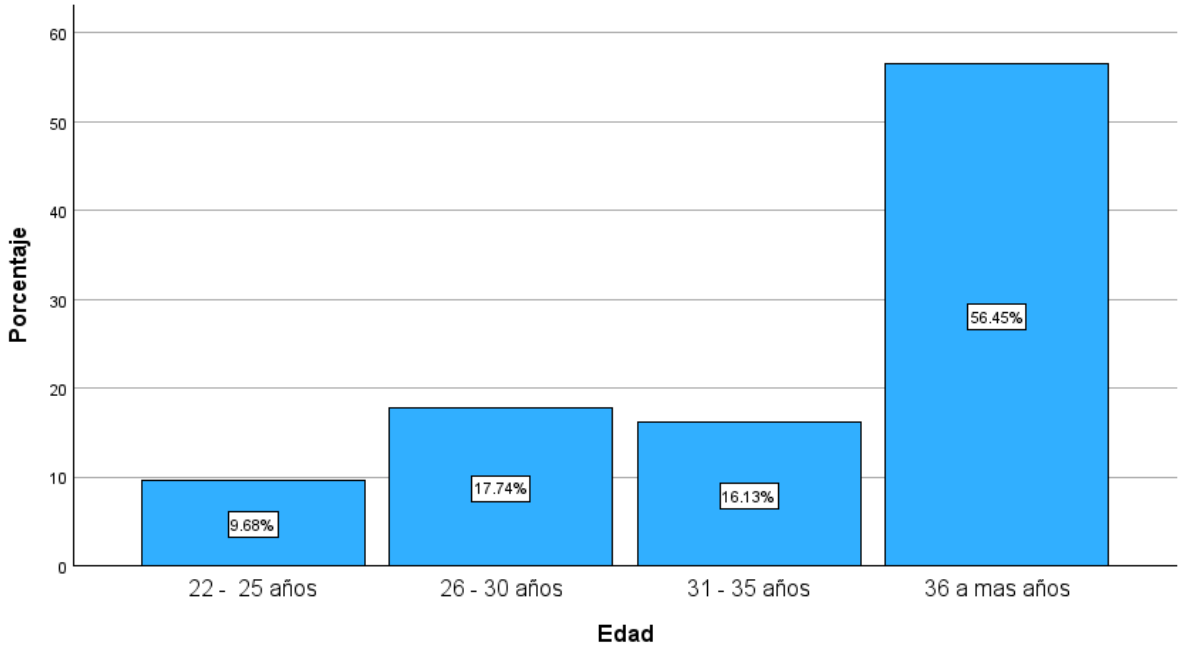


Ilustración 2 *Edad de los encuestados*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 2, se observa que el 56.45% de los servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca que fueron encuestados están comprendidos entre 36 a más años, el 17.74% de los servidores públicos encuestados están comprendidos entre los 26 a 30 años, el 16.13 % de los servidores públicos encuestados están comprendidos entre los 31 a 35 años, mientras que solo el 9.68% de los encuestados están comprendidos entre los 22 a 25 años.

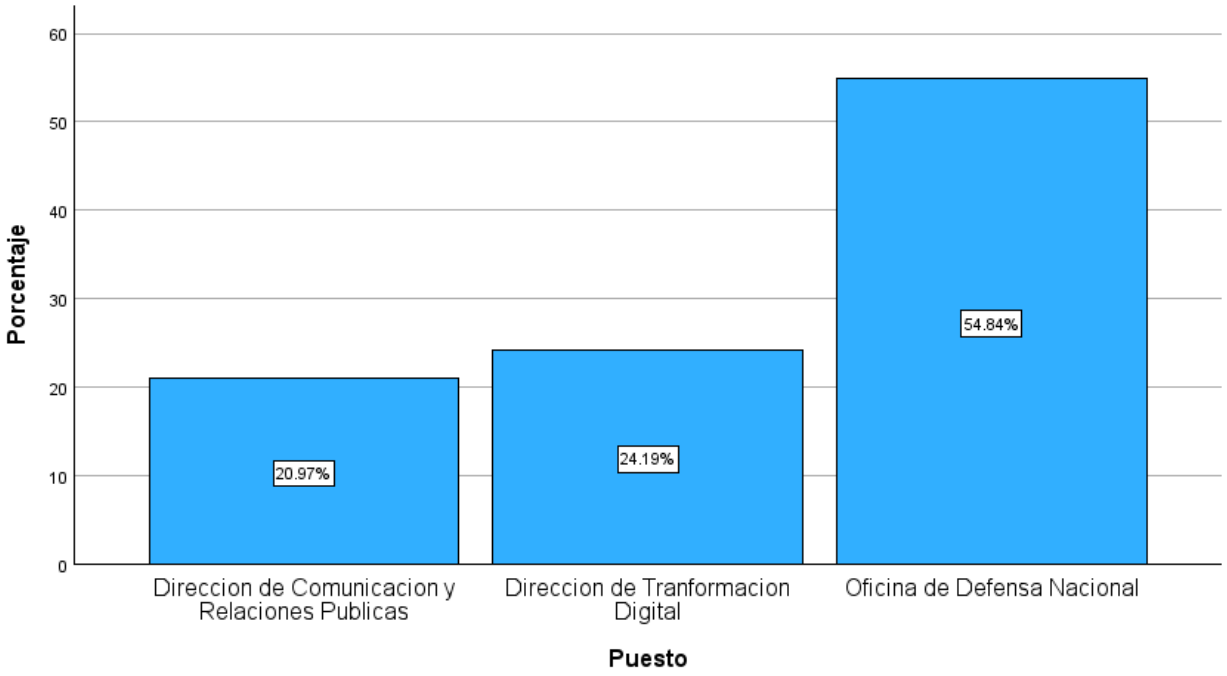


Ilustración 3. *Puesto al que pertenecen los encuestados*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 3, podemos apreciar la dirección u oficina al que pertenecen los servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca que previamente fueron encuestados, el 54.84% de los encuestados pertenecen a la oficina de defensa nacional, el 24.19% de los encuestados pertenecen a la dirección de Transformación Digital y por último el 20.97% de los encuestados pertenecen a la dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

Representación descriptiva de la dimensión 1 – Gobierno electrónico externo

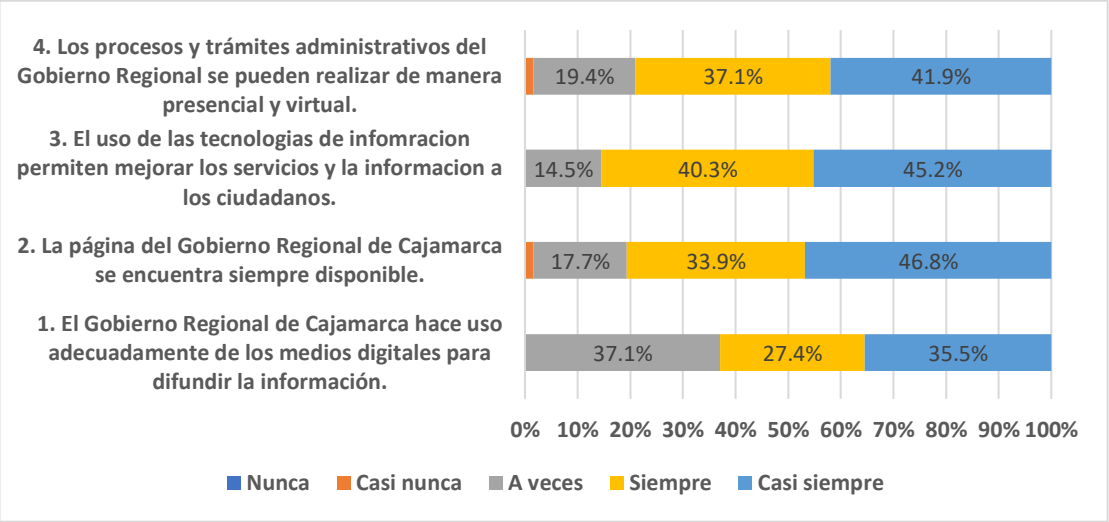


Ilustración 4. *Estadísticos descriptivos de la dimensión - Gobierno electrónico externo*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 4, se muestra que con respecto al ítem 1 de la dimensión Gobierno Electrónico externo, en relación con el uso adecuado de los medios digitales para difundir la información el 37.1% de los encuestados manifiestan su respuesta con "A veces" y con "Casi siempre" con un 35.5%. Para el ítem 2, en relación con la disponibilidad de la página del Gobierno Regional, los encuestados responden positivamente con un porcentaje de 33.9% y 46.8% con "siempre" y "Casi siempre" respectivamente. Para el item3, en relación con la eficiencia de las tecnologías de información en cuanto a los servicios e información brindando a los ciudadanos, los encuestados se manifiestan con un porcentaje de 45.2% con un "Casi siempre" y en menor porcentaje 14.5% los encuestados respondieron con "a veces". Para el ítem 4, con relación a la presencialidad o virtualidad de realizar los trámites y procesos administrativos En el Gobierno Regional, los encuestados respondieron con "Siempre" y "Casi siempre" con

porcentaje favorables de 37.1% y 41.9% respectivamente, así también en menor porcentaje con 19.4% se aprecian respuestas con “A veces”.

Representación descriptiva de la dimensión 2 – Gobierno electrónico interno

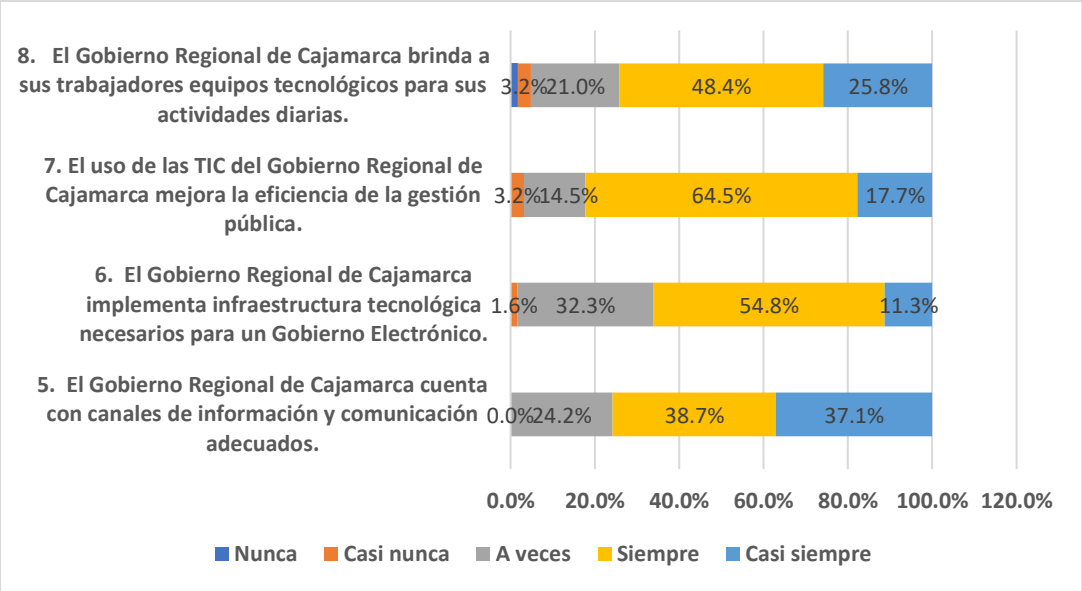


Ilustración 5. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 - Gobierno electrónico interno*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 5, se muestra que en el ítem 5 de la dimensión Gobierno electrónico interno, los encuestados arrojaron como respuestas “siempre” con un porcentaje de 38.7% con respecto a que el Gobierno Regional cuenta con canales de información y comunicación adecuados, así también en menor porcentaje de 24.2% con “a veces”. Para el ítem 6, con respecto a la implementación de infraestructura tecnológica necesaria, los encuestados respondieron con un porcentaje de 54.8% “siempre”, 11.3% “casi siempre”, 32.3% “a veces” y 1.6% “casi nunca”. Para el ítem 7, con respecto al uso de las TIC mejoran la eficiencia en la gestión pública, los encuestados respondieron con un porcentaje de 64.5% “siempre”, 17.7% “casi siempre”, 14.5% “a veces” y 3.2% “casi nuca”. Para el ítem

8, con relación a que se brindan los equipos tecnológicos a los servidores públicos, los encuestados respondieron con un porcentaje de 48.4% “siempre”, 25.8% “casi siempre”, 21% “a veces” y 3.2% “casi nuca”.

Representación descriptiva de la dimensión 3 – Gobierno electrónico relacional

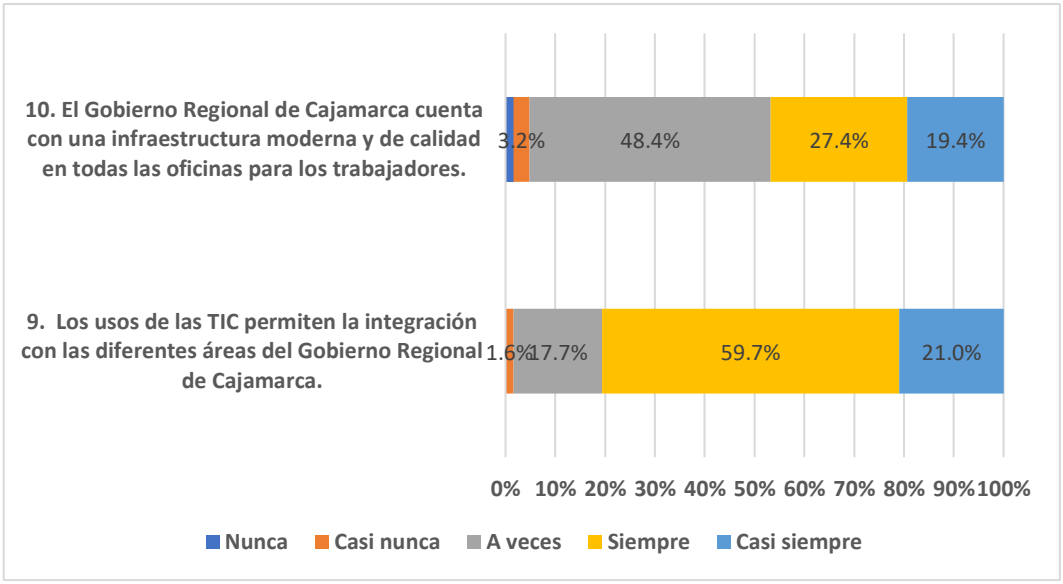


Ilustración 6. Estadísticos descriptivos de la dimensión 3 - Gobierno electrónico relacional

Fuente: Elaboración Propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 6, se muestra que el ítem 9 de la dimensión gobierno electrónico relacional, los encuestados arrojaron como respuesta “siempre” con un porcentaje de 59.7% con respecto a que los usos de las Tecnologías de información y de comunicaciones permiten la integración con las diferentes áreas del Gobierno Regional de Cajamarca, así también en menor porcentaje de 7.7% “casi siempre”, 48.4% “a veces” y 3.2% “casi nunca”. Para el ítem 10 en relación con la calidad de los equipos tecnológicos, los encuestados respondieron con un porcentaje de 27.4% “siempre”, 19.4% “casi siempre”, 48.4%

"a veces" y 3.2% "casi nunca". En conclusión, las respuestas brindadas por los servidores públicos son en su mayoría positivas destacando con un porcentaje de 59.7% donde han manifestado sentirse conformes con la respuesta "siempre", sin embargo, también se aprecian niveles de desconformidad por algunos encuestados.

Representación descriptiva de la dimensión 4 – Gobierno electrónico promocional

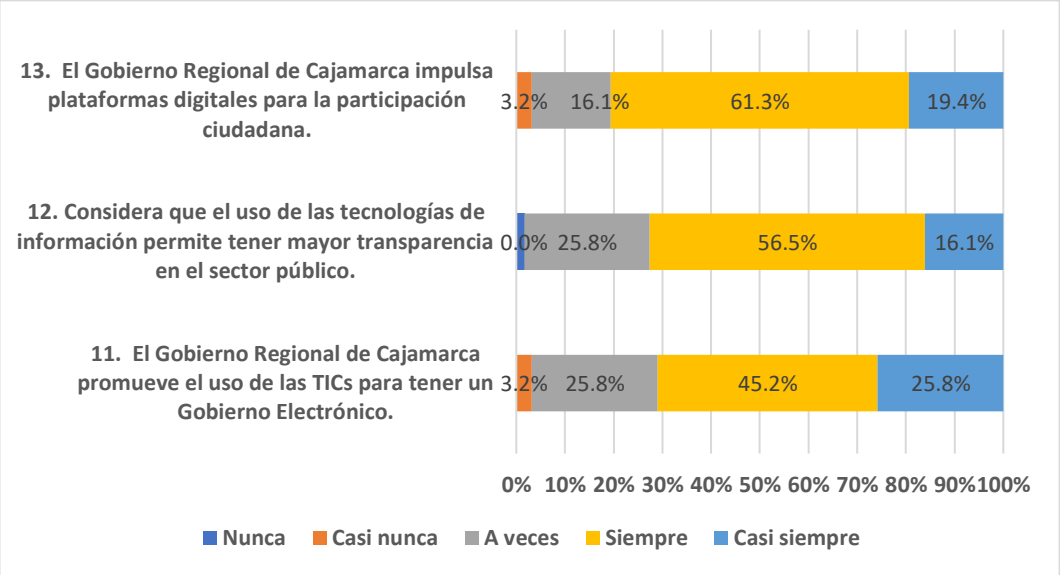


Ilustración 7. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 4 - Gobierno electrónico promocional*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 7, se muestra que el ítem 11 de la dimensión Gobierno electrónico promocional, los encuestados arrojan como respuesta "siempre" con un porcentaje de 45.2% con respecto a la promoción del uso de las Tecnologías de información y comunicación en el Gobierno Regional de Cajamarca, "casi siempre" con un porcentaje de 25.8%, así también en menor porcentaje de 25.8% con "a veces". Para el ítem 12, con respecto a que el uso de las tecnologías de información permite tener mayor transparencia en el sector público, los encuestados respondieron con un porcentaje de 56.5% "siempre". 16.1% "casi

siempre" y 25.8% "a veces". Para el ítem 13, con respecto a impulsar plataformas digitales para la participación ciudadana, los encuestados respondieron "siempre" con un porcentaje de 45.2% "casi siempre" con un porcentaje de 3.2%. En conclusión, las respuestas brindadas por los servidores públicos son en su mayoría positivas destacando con 61.3% donde han manifestado sentirse conformes con la respuesta "siempre".

Representación descriptiva de la dimensión 1 – Satisfacción del servidor publico

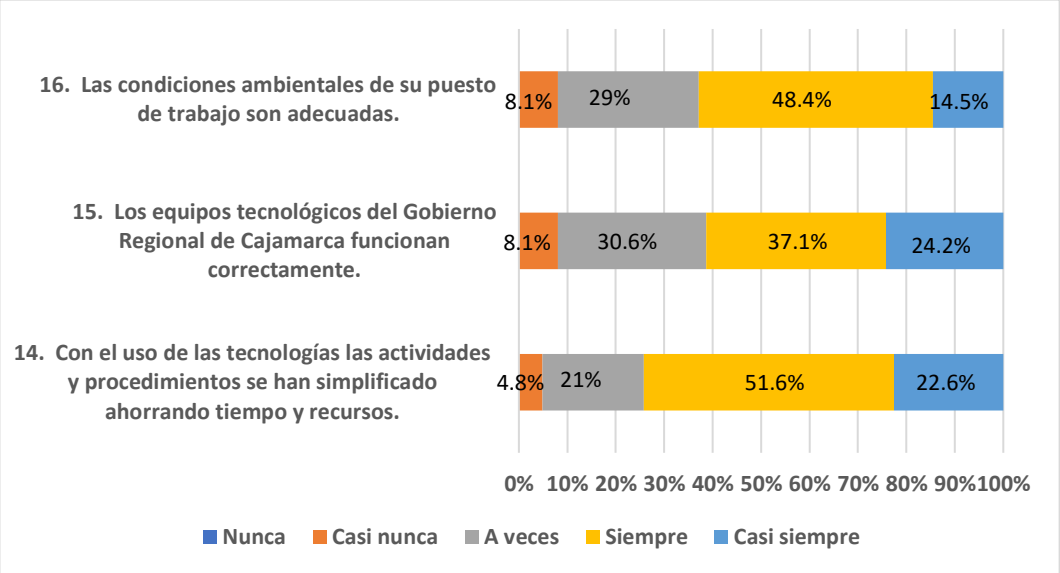


Ilustración 8. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 - Satisfacción del servidor público*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 8, se muestra que el ítem 14 de la dimensión satisfacción del servidor público, en relación con uso de las tecnologías, las actividades y procedimientos sean simplificado ahorrando tiempo y recursos, el 51.6% de los encuestados manifiestan su respuesta con "siempre" y el 22.6% con "casi siempre". Para el ítem 15, en relación con la funcionalidad de los equipos tecnológicos del Gobierno Regional de Cajamarca, los encuestados responden

favorablemente con un porcentaje d 37.1% y 24.2% con “siempre” y “casi siempre” respectivamente. Para el ítem 16, referente a las condiciones adecuadas del puesto de trabajo, los encuestados se manifiestan con un porcentaje de 48.4% con un “siempre” y 14.5% “casi siempre” y en menor porcentaje con 8.1% los encuestados respondieron con “casi nunca”. Finalmente, las respuestas brindadas por los servidores públicos son en su mayoría favorables, ya que porcentajes de 51.6% han manifestado sentirse conformes con la respuesta “siempre”.

Representación descriptiva de la dimensión 2 – Autoestima laboral

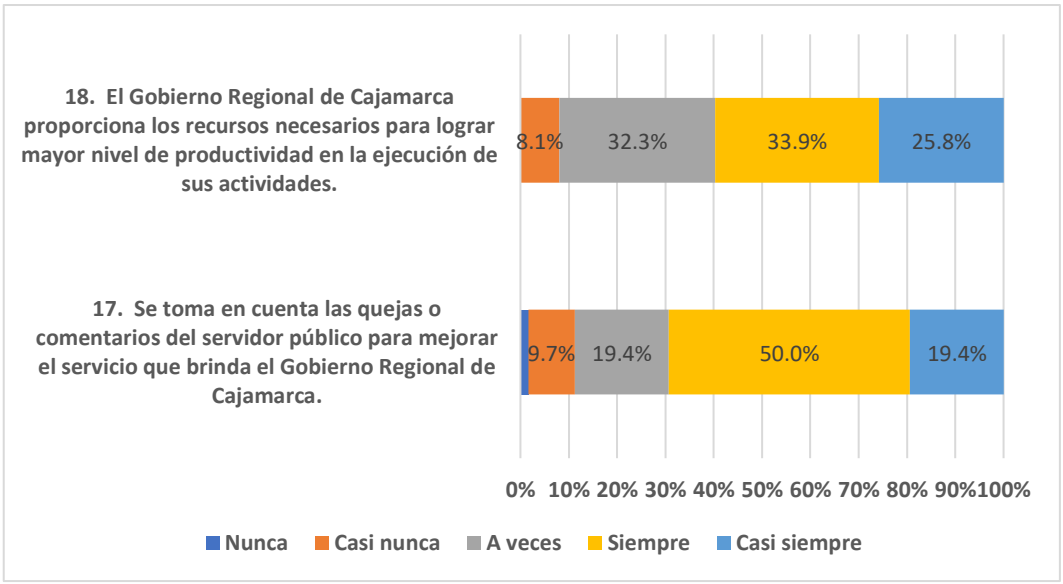


Ilustración 9. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 - Autoestima laboral*

Fuente: Elaboración propia en base de datos IBM SPSS

En la ilustración 9, se muestra que con respecto al ítem 17 de la dimensión autoestima laboral, los encuestados manifiestan que el Gobierno Regional de Cajamarca toman en cuenta las quejas o comentarios del servidor público para mejorar el servicio que brindan con un porcentaje de 50% para la escala de “siempre”. 19.4% para la escala “casi siempre”, 19.4% para la escala “a veces” y 9.7% para la escala “casi nuca”. Para el ítem 18% en relación con que el gobierno

Regional proporcione los recursos necesarios para que así logren mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades, los encuestados manifiestan con un porcentaje de 33.9%, 25.8%, 32.3% y 8.1% a las escalas de “siempre”, “casi siempre”, “a veces” y “casi nunca” respectivamente. En conclusión, las respuestas brindadas por los servidores públicos son en su mayoría positivas, ya que porcentajes de 50%han manifestado sentirse conformes con la respuesta “siempre”.

Representación descriptiva de la dimensión 3 – Trabajo en equipo

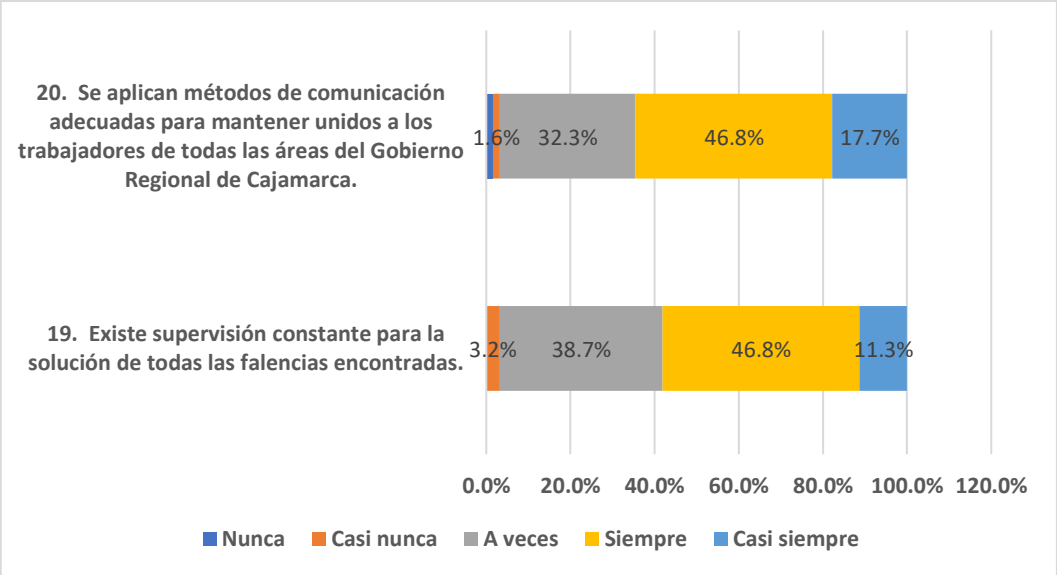


Ilustración 10. *estadísticos descriptivos de la dimensión 3 - Trabajo en equipo*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 10, se muestra que con respecto al ítem 19 de la dimensión trabajo en equipo, los encuestados manifestaron que existe supervisión constante para la solución de todas las falencias encontradas con un porcentaje de 46.8% para la escala de “siempre”, 38.7% para la escala “a veces” y 11.3% para la escala “casi siempre”. Para el ítem 20, los funcionarios indican que se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca, con un porcentaje de 46.8% y

17.7% con “siempre” y “casi siempre” respectivamente, así también para la escala de “a veces” y “casi nunca” los encuestados respondieron con un porcentaje de 32.3% y 1.6% respectivamente. En conclusión, las respuestas brindadas por los servidores públicos son en su mayoría positivas, ya que porcentajes de 46.8% han manifestado sentirse conforme con la respuesta “siempre”.

Representación descriptiva de la dimensión 4 – Capacitación del trabajador

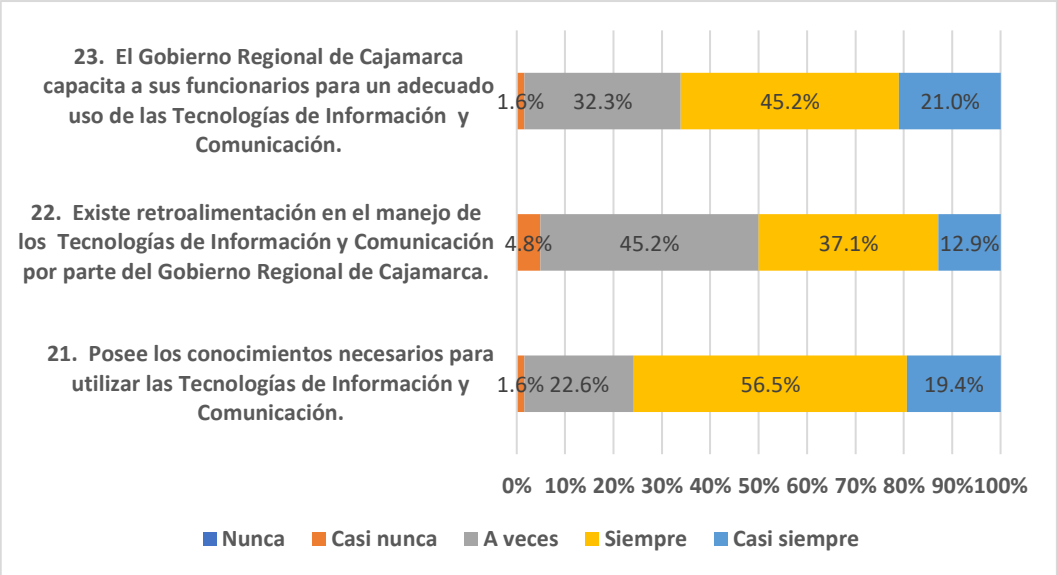


Ilustración 11. *Estadísticos descriptivos de la dimensión 4 - Capacitación del trabajador*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la ilustración número 11, se muestra que con respecto al ítem 21 de la dimensión capacitación del trabajador, en relación con que los servidores públicos poseen los conocimientos necesarios para utilizar las tecnologías de información y comunicación, el 56.5% de los encuestados manifiestan su respuesta con “siempre” y el 19.4% con “caso siempre”, así también en un menor porcentaje con un 22.6% “a veces” y 1.6% “casi nunca”. Para el ítem 22, los funcionarios indican que existe retroalimentación en el manejo de las tecnologías de información y comunicación por parte del Gobierno Regional de Cajamarca, del 45.2%; 37.1% y 12.9% con “a

veces", "siempre" y "casi siempre" respectivamente. Para el ítem 23, referente a que el Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las tecnologías de información y comunicación, los encuestados se manifiestan con un porcentaje de 45.2% con un "siempre", 32.3% los encuestados respondieron con "a veces" y 21% con "casi siempre".

4.2. Tablas agrupadas

Tabla 5.

*Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*Genero*

Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*Genero					
			Genero		Total
			Femenino	Masculino	
Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)	Nivel medio	Recuento	5	9	14
		% del total	8.1%	14.5%	22.6%
	Nivel bajo	Recuento	9	27	36
		% del total	14.5%	43.5%	58.1%
	Nivel alto	Recuento	4	8	12
		% del total	6.5%	12.9%	19.4%
Total		Recuento	18	44	62
		% del total	29.0%	71.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 5, es posible contemplar que la mayoría de los encuestados consideran cierto grado de desfavorecimiento con un indicador bajo, sobresaliendo el género masculino con un 43.5% con respecto al nivel alto los porcentajes no superan los 12.9%.

Tabla 6.

*Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*Ítem 14.*

Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*14. Con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos.							
			14. Con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos.				Total
			Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	
Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)	Nivel medio	Recuento	2	7	3	2	14
		% del total	3.2%	11.3%	4.8%	3.2%	22.6%
	Nivel bajo	Recuento	1	5	23	7	36
		% del total	1.6%	8.1%	37.1%	11.3%	58.1%
	Nivel alto	Recuento	0	1	6	5	12
		% del total	0.0%	1.6%	9.7%	8.1%	19.4%
Total		Recuento	3	13	32	14	62
		% del total	4.8%	21.0%	51.6%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base datos de IBM SPSS

En la tabla 6, es posible contemplar que en el nivel bajo la mayoría de los encuestados consideran que con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos, sobresaliendo la escala “siempre” con un porcentaje de 37.1%; con respecto al nivel medio sobresaliendo la escala “a veces” con un porcentaje de 11.3% y en cuanto al nivel alto los porcentajes no superan el 9.7%.

Tabla 7.

*Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*Ítem 18*

Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*18. El Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades.

			18. El Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades.				Total
			Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	
Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)	Nivel medio	Recuento	3	7	3	1	14
		% del total	4.8%	11.3%	4.8%	1.6%	22.6%
	Nivel bajo	Recuento	1	12	13	10	36
		% del total	1.6%	19.4%	21.0%	16.1%	58.1%
	Nivel alto	Recuento	1	1	5	5	12
		% del total	1.6%	1.6%	8.1%	8.1%	19.4%
Total		Recuento	5	20	21	16	62
		% del total	8.1%	32.3%	33.9%	25.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 7, es posible contemplar que ene l nivel bajo la mayoría de los encuestados consideran que el Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades, sobresaliendo la escala “siempre” con un porcentaje de 21%; con respecto al nivel medio sobresale la escala “a veces” con un porcentaje de 11.3% y en cuanto al nivel alto los porcentajes no superan el 8.1%.

Tabla 8.

*Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*Ítem 20.*

Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*20. Se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.

			20. Se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.					Total
			Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	
Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)	Nivel medio	Recuento	1	0	7	6	0	14
		% del total	1.6%	0.0%	11.3%	9.7%	0.0%	22.6%
	Nivel bajo	Recuento	0	0	11	19	6	36
		% del total	0.0%	0.0%	17.7%	30.6%	9.7%	58.1%
	Nivel alto	Recuento	0	1	2	4	5	12
		% del total	0.0%	1.6%	3.2%	6.5%	8.1%	19.4%
Total		Recuento	1	1	20	29	11	62
		% del total	1.6%	1.6%	32.3%	46.8%	17.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 8, es posible contemplar que en el nivel bajo la mayoría de los encuestados consideran que se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca, sobresaliendo la escala “siempre” con un porcentaje de 30.6%; con respecto al nivel medio sobresale la escala “a veces” con un porcentaje de 11.3% y en cuanto al nivel alto los porcentajes no superan el 8.1%.

Tabla 9.

*Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*Ítem 23.*

Tabla cruzada Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)*23. El Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

			23. El Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.				Total
			Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	
Σ de la variable Gobierno Electrónico (Agrupada)	Nivel medio	Recuento	1	6	5	2	14
		% del total	1.6%	9.7%	8.1%	3.2%	22.6%
	Nivel bajo	Recuento	0	12	19	5	36
		% del total	0.0%	19.4%	30.6%	8.1%	58.1%
	Nivel alto	Recuento	0	2	4	6	12
		% del total	0.0%	3.2%	6.5%	9.7%	19.4%
Total		Recuento	1	20	28	13	62
		% del total	1.6%	32.3%	45.2%	21.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 9, es posible contemplar que en el nivel bajo la mayoría de los encuestados consideran que el Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las tecnologías de información y comunicación, sobresaliendo la escala “siempre” con un porcentaje de 30.6%; con respecto al nivel medio sobre sale la escala “a veces” con un porcentaje de 9.7% y en cuanto al nivel alto los porcentajes no superan el 9.7%.

4.3. Contrastación de Hipótesis

Tabla 10.

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión gobierno electrónico externo	0.188	62	0.000	0.939	62	0.004
Dimensión gobierno electrónico interno	0.191	62	0.000	0.930	62	0.002
Dimensión gobierno electrónico relacional	0.160	62	0.000	0.938	62	0.004
Dimensión gobierno electrónico promocional	0.167	62	0.000	0.936	62	0.003
Σ de la variable gobierno electrónico	0.118	62	0.033	0.973	62	0.195
Dimensión satisfacción del servidor publico	0.212	62	0.000	0.945	62	0.008
dimensión autoestima laboral	0.148	62	0.002	0.942	62	0.006
dimensión trabajo en equipo	0.179	62	0.000	0.932	62	0.002
dimensión capacitación del trabajador	0.144	62	0.003	0.957	62	0.028
Σ de la variable Desempeño Laboral	0.108	62	0.072	0.976	62	0.261

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 10, con conforme con el análisis de significancia Kolmogorov-Smimov se alcanzó la significancia de 0.033 para la variable Gobierno electrónico y 0.072 para la variable desempeño laboral. Como sig. <0.05, se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir los datos no siguen una distribución normal y por lo tanto el estadístico que se trabajara es la correlación no paramétrica de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Ho: El gobierno electrónico no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Ha: El gobierno electrónico se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Criterios de aceptabilidad:

Si la sig. <0.05, se capeta la hipótesis alterna, es decir que el gobierno electrónico se vincula positivamente con el desempeño laboral del servidor público.

Tabla 11.

Grado de relación según en el coeficiente de correlación

RANGO	**RELACIÓN**
-0.91 A -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 A -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 A -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 A - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a – 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12.

Correlación entre la variable gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público

Correlaciones				
			Σ de la variable Gobierno Electrónico	Σ de la variable Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Σ de la variable Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.655**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Σ de la variable Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.655**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62
****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**				

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 12, se acepta la hipótesis alterna de acuerdo con los resultados de significancia; por ello, se halla la correspondencia entre la variable gobierno electrónico y desempeño laboral. Además, el coeficiente 0.655 indica una correspondencia positiva considerable. Es decir que al gestionar adecuadamente la variable 1 tendrá relevancia en la variable 2.

Prueba de hipótesis especifica 1

Ho: El gobierno electrónico externo no se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Ha: El gobierno electrónico externo se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Criterios de aceptabilidad:

Si la sig. <0.05, se acepta la hipótesis alterna, es decir que el gobierno externo se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público.

En cuanto a ser una correlación positiva o negativa según su medición, se analiza el coeficiente que nos indica el programa estadístico.

Tabla 13.

Correlación entre Gobierno electrónico externo y desempeño laboral del servidor público.

Correlaciones				
			dimensión Gobierno Electrónico Externo	Σ de la variable Desempeño Laboral
Rho de Spearman	dimensión Gobierno Electrónico Externo	Coeficiente de correlación	1.000	0.207
		Sig. (bilateral)		0.107
		N	62	62
	Σ de la variable Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.207	1.000
		Sig. (bilateral)	0.107	
		N	62	62

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 13, se acepta la hipótesis alterna según resultados de significancia, por lo tanto, si existe un grado de asociación entre el gobierno electrónico externo y el desempeño laboral del servidor público. A su vez, el

coeficiente 0.027 indica una correlación positiva media. Esto manifiesta que cuando se tiene una gestión adecuada de la primera dimensión este tendrá relevancia en la segunda variable.

Prueba de hipótesis especifica 2

Ho: El gobierno electrónico interno no se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Ha: El gobierno electrónico interno se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Criterios de aceptabilidad:

Si la sig. <0.05, se acepta la hipótesis alterna, es decir que el gobierno electrónico interno se vincula positivamente con el desempeño laboral del servidor público.

En cuanto a ser una relación positiva o negativa de acuerdo con su medición, se analiza el coeficiente que nos indica el programa estadístico.

Tabla 14.

Correlación entre gobierno electrónico interno y desempeño laboral del servidor público.

Correlaciones			
		Dimensión Gobierno Electrónico Interno	Σ de la variable Desempeño Laboral

Rho de Spearman	Dimensión Gobierno Electrónico Interno	Coeficiente de correlación	1.000	.488**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Σ de la variable Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.488**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62
****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**				

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 14, se acepta la hipótesis alterna según resultados de significancia, por lo tanto, si existe un grado de asociación entre el gobierno electrónico interno y el desempeño laboral del servidor público. A su vez, el coeficiente 0.488 indica una correlación positiva media. Esto manifiesta que cuando se tiene una gestión adecuada se la dimensión este tendrá relevancia en la segunda variable.

Prueba de hipótesis especifica 3

Ho: El gobierno electrónico relacional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Ha: El gobierno electrónico relacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Criterios de aceptabilidad:

Si la sig. <0.05, se acepta la hipótesis alterna, es decir que el gobierno electrónico relacional se vincula positivamente con el desempeño laboral del servidor público.

En cuanto a ser una relación positiva o negativa con respecto a su medición, se analiza el coeficiente que nos indica el programa estadístico.

Tabla 15.

Correlación entre el gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral del servidor público

Correlaciones				
			Dimensión Gobierno Electrónico Relacional	Σ de la variable Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Gobierno Electrónico Relacional	Coeficiente de correlación	1.000	.653**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Σ de la variable Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.653**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62
****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**				

Fuente: Elaboración propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 15, se acepta la hipótesis alterna según resultados de significancia, por lo tanto, si existe un grado de asociación entre el gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral del servidor público. A su vez, el coeficiente 0.653 indica una correlación positiva considerable. Esto manifiesta que cuando se tiene una gestión adecuada de la tercera dimensión este tendrá relevancia en la segunda variable.

Prueba de hipótesis especifica 4

Ho: El gobierno electrónico promocional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Ha: El gobierno electrónico promocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.

Criterios de aceptabilidad:

Si la sig. <0.05, se acepta la hipótesis alterna, es decir que el gobierno electrónico promocional se vincula positivamente con el desempeño laboral del servidor público.

En cuanto a ser una relación positiva o negativa según su medición, se analiza el coeficiente que nos indica el programa estadístico.

Tabla 16.

Correlación entre el gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral del servidor público

Correlaciones				
			Dimensión Gobierno Electrónico Promocional	Σ de la variable Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Gobierno Electrónico Promocional	Coeficiente de correlación	1.000	.595**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Σ de la variable Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.595**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	

	N	62	62

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

Fuente: Elaboración Propia en base de datos de IBM SPSS

En la tabla 16, se acepta la hipótesis alterna según resultados de significancia, por lo tanto, si existe un grado de asociación entre el gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral del servidor público. A su vez, el coeficiente 0.595 indica una correlación positiva considerable. Esto manifiesta que cuando se tiene una gestión adecuada de la cuarta dimensión este tendrá relevancia en la segunda variable.

CAPITULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Con relación a los resultados se muestran las discusiones de la investigación, el cual se realizó teniendo en cuenta la información de los antecedentes y las bases teóricas de acuerdo con las variables gobierno electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca.

Referente a la hipótesis general, se apreció que existe una correspondencia positiva entre el gobierno electrónico y desempeño laboral del servidor público (significancia = 0.000 <0.05; Spearman = 0.665), al existir un manejo adecuado del gobierno electrónico ocasiona impactos determinantes en el desempeño de los servidores públicos en el Gobierno Regional de Cajamarca; al analizar que existe una relación positiva considerable, fue posible observar puntos por mejorar en ambas variables de acuerdo a los resultados presentados. Referente a la variable gobierno electrónico en la dimensión gobierno electrónico externo está el manejo adecuado de los medios digitales del Gobierno Regional, así como también su disponibilidad, por otra parte, están las tecnologías de información para mejorar los servicios, procesos y trámites administrativos dirigidos a los ciudadanos. En cuanto a la dimensión de gobierno electrónico interno esta la implementación de equipos tecnológicos y el uso de las tecnologías de información y comunicación. En cuanto a la demisión de gobierno electrónico relacional se tiene como punto de mejora una adecuada integración con todas las áreas competentes a través de un buen uso y manejo de las tecnologías de información y comunicación, así como también la implementación de infraestructuras tecnológicas de calidad en cada una de las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca. En cuanto a la dimensión de gobierno

electrónico promocionarse tiene como puntos de mejora la impulsión de plataformas digitales para abrir la participación ciudadana y contribuir con la transparencia en la gestión. De acuerdo con la segunda variable desempeño laboral del servidor público se encuentran las dimensiones de satisfacción del servidor público abarcando las condiciones, equipos y herramientas tecnológicas, así como también su adecuado uso en las actividades del servidor público. En cuanto a la dimensión autoestima laboral se tiene el otorgamiento de los recursos necesarios para un mayor nivel de productividad como también considerar las quejas o comentarios del servidor público. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo están los métodos de comunicación adecuado para la integración y cruce de información idóneas con todas las áreas correspondientes, En cuanto a la dimensión capacitación del trabajador esta la orientación al uso de las tecnologías de información y comunicación, así como una adecuada retroalimentación para su manejo.

Existe coincidencia con los resultados presentados por Mogrovejo (2021) quien comprobó la hipótesis que si existe una relación significativa y directa con un grado de relación alta o moderada entre la variable Gobierno digital y satisfacción laboral del personal de una institución Publica en Lima (Rho Spearman = 0.669 y un $p<0.05$). Dentro de sus aportaciones el investigador determina que el uso adecuado de los nuevos sistemas, así como también el profesionalismo del personal que laboral en la institución permite tener mejores competencias optando por hacer hincapié en los nuevos procesos electrónicos con miras de sostenibilidad hacia una eficiente gestión.

Por otro lado, se concuerda con Rodríguez Gutiérrez (2021) quien comprobó su hipótesis, donde determino que el gobierno electrónico se relaciona de manera

directa y altamente significativa con la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de San Gregorio de Cajamarca (Rho Spearman = 0.870 y un valor = 0.000) aceptando la hipótesis alterna de su investigación. Dentro de sus aportaciones el investigador muestra un análisis de la dimensión interna, externa, relaciona y promoción del gobierno electrónico el cual muestra similitud con nuestra investigación. Por otra parte, Vidarte (2017) en su investigación demuestra que existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura (Rho Spearman = 0.410, p=0.004). De acuerdo con la segunda variable de nuestra investigación, existe coincidencia con el desempeño laboral del servidor público donde se muestra un estudio del desempeño por tareas y desempleo contextual abarcando las dimensiones de trabajo en equipo, orientación de resultados, calidad organizacional e iniciativa donde predomina el desenvolvimiento del personal para producir, elaborar o realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz generando niveles de rendimiento óptimo para la organización.

De igual manera existe semejanza con la investigación de Fernández (2021) donde se determinó una relación positiva y significancia entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio que perciben los directores de las distintas instituciones educativas, con el coeficiente Rho Spearman =0.33, con un nivel de significancia de 0.000. El estudio no cuenta con la variable de desempeño laboral sin embargo entre sus aportaciones el investigador señala que las capacitaciones dirigida a sus trabajadores para el manejo de sistemas han servido para disminuir la brecha digital lo cual fortalece e impulsa el Gobierno abierto y por ende acceso a la

información pública, también señala la importancia de las capacidades de los directores para desempeñar idóneamente en sus funciones y poder dar atención a los usuarios en el tiempo requerido y tener una capacidad de respuesta frente a situaciones que lo meriten teniendo como principal herramienta las tecnologías de información, en cuanto a las variables gobierno electrónico se tomó en cuenta las plataformas digitales, redes sociales, cursos digitales y la interconexión con diversos sistemas fortaleciendo la interacción entre entidades y facilitando los tramites y gestiones a los usuarios.

Del mismo modo, Barragán (2019) en su investigación analizo los factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador, para lo cual se tomó como estudio el e-Administración, la e-Transparencia, la e-Participación y el E-Gobierno. Donde el ciudadano al ser un consumidor de derechos reclama servicios públicos personalizados y eficientes a través de la internet como el instrumento indispensable para expresión política de la sociedad civil donde se busca tener una administración pública más clara y proactiva, con el objeto de que los ciudadanos cuenten con la información de interés y participen en las decisiones. A su vez se identificó que el e-gobierno más allá de ser información puesta en línea, es una política pública cuyo fin obedece a un proyecto de modernización y descentralización que utiliza a las Tecnologías de Información y Comunicación como medio de interacción en red. Por medio de esta investigación, se determinó que existe una alta relación entre los factores de las variables de transparencia y participación ciudadana con los factores de las variables que inciden en la adopción del gobierno electrónico por parte de los usuarios.

Algo semejante ocurre con las investigaciones de Cesetti (2016) donde indica que el uso excesivo de los dispositivos móviles de comunicación, en conjunto con el acceso inalámbrico a internet, ha empujado y elevado el acceso y uso de los servicios ofrecidos por los organismos gubernamentales a su máxima utilización. Este escenario es el que demuestra la importancia de la presencia de los gobiernos en los medios digitales, poniendo todas estas herramientas al servicio de los grupos de interés; en particular destacando los conceptos de transparencia, colaboración y participación.

Conclusión

En lo que respecta a la variable Gobierno electrónico y desempeño laboral, se elaboró dos cuestionarios, dirigidos a la Oficina de Defensa Nacional, La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y la Dirección de Transformación Digital del Gobierno Regional de Cajamarca siendo participes 62 servidores públicos de estas oficinas. Para el cual se empleó el procesamiento de datos del programa estadístico IBM SPSS, donde nos arroja un alfa de Cronbach equivalente a 0.894 lo cual determino una confiabilidad adecuada.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023. Por lo tanto, de acuerdo con el análisis realizado se pudo ratificar la hipótesis general, donde se aprecia que existe una relación positiva considerable entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público con un valor de significancia de 0.665.

REFERENCIAS

Arango, L. R. (2012). El verdadero concepto de servidor público. *Memorando de Derecho, 3*(3), 171-180. Obtenido de file:///C:/Users/kelly/Downloads/Dialnet-ElVerdaderoConceptoDeServidorPublico-4133620%20(1).pdf

Armas, R., & Armas, A. (2011). Gobierno electronico: fases, dimension y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementacion. *Contribuciones a las ciencias sociales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Roberto-De-Armas-2/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION/links/00b4953c66f69368ba000000/GOBIERNO-ELECTRONICO-FASES-DIMENSIONES-Y

Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologias de la información y comunicación.* Perú: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed

Barragan, X. (2019). *Factores de Incidencia del Gobierno Electronico en los procesos de transparencia y participacion ciudadana en la gestion publica local del ecuador [Tesis de doctorado, Universidad Andina Simon Bolivar].* Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Alquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Belloch, C. (2011). *La tecnologías de la información y comunicación T.I.C.* Obtenido de https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf

CEPAL. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión Pública* . Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf

Cesetti, A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina) [tesis de maestria, Universidad Nacional del Sur].* Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3769

Chavez, J. (2022). *Gobierno Electrónico y Rendimiento Laboral de los Trabajadores en un Ministerio, Lima, 2021 [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Instutucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79565

Fernandez, E. (2022). *Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una unidad de gestión educativa local, Cajamarca.* Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93737/Fernandez_CEO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública, 29*(1). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación (sexta edicion ed.)* . México: McGraw-Hill.

Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016.* Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/400

Huaira, Y. (2021). *Sistema de gobierno electronico para mejorar la gestion publica del gobierno regional de Huancavelica [Tesis de maestria, Universidad Nacional de Huancavelica].* Repositorio Institucional . Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/items/7df53941-606c-4d36-9dc4-e72bad6b233a

Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, Á., Rodríguez, J., & Villamar, R. (2022). *Tesis fácil. El arte de dominar el método científico.* Lima, Perú: Casa Editorial Analét.

Huidobro, J. (2007). *Tecnologías de información y comunicación*. Obtenido de https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1H3108YC5-BYQQP-R83/Tecnologias%20de%20Informaci%C3%B3nyComunicacion.pdffile:/

D:/TesisWill/:%20http:/cmapspublic3.ihmc.us/rid=1H3108YC5-BYQQP-R83/Tecnologias%20de%20Informaci%25C3%25B3nyComunicacion.pdf

Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2). Obtenido de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173

Martinez, P. (2021). *Gobierno Electrónico, Desempeño Municipal y Desarrollo Local. Análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza Garcia [Tesis de maestria, Universidad de Michoacana de San Nicolas].* Repositorio Institucional. Obtenido de http://bibliotecavirtual. dgb. umich. mx: 8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMIC H/5048/FEVAQ-M-2021-0159. pdf

Medina, C., & Ninanya, E. (2019). *La gestión de talento humano y el desempeño docente en dos instituciones educativas de lima metropolitana [Tesis de maestria, Universidad Marcelino Champagnat].* Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/3017

Mogrovejo, J. (2021). *Gobierno Digital y su Influencia en la Satisfacción Laboral de una Institución Pública de Lima, 2021 [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74422

Molina, Y. (2022). *Gobierno electronico y desempeño laboral del traajador de la municipalidad distrital de Tamburco-Apurimac, 2021 [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78404/Molina_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muntanet, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revista andaluza de patología digestiva, 33*(3). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3270590

Naser, A. &. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública.* Cepal.

Omar, A., Vaamonde, J., & Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Revista Diversitas - Perspectivas en psicología , 8*(2). Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v8n2/v8n2a05.pdf

Paitán, Ñ., Dueñas, V., Vilela, P., & Delgado, R. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redación de la tesis. *In Journal of Chemical Information and modeling*. doi:https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Polanco, A. (2020). Fortalecimiento de capacidades de los actores locales para una gestión del desarrollo local desde la cultura. *Retos de la Dirección, 14*(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v14n1/2306-9155-rdir-14-01-45.pdf

Ponce, M. (2022). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en un hospital público de Trujillo, 2022 [Tesis de mestria, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101727

RAE. (2022). Diccionario de la Lengua española. https://dle.rae.es/encuesta?m=form.

Rodríguez, E. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Gregorio, Cajamarca 2021.* Repositorio Institucional, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69483/Rodr%c3%8dguez_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruelas, A., & Pérez, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *UNIrevista, 1*(3). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ruelas-2/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233/El-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de-Desarrollo.pdf

Ruelas, A., & Pérez, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *UNIrevista*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ruelas-2/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233/El-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de-Desarrollo.pdf

Sanchez, D. (2021). *Gobierno Electrónico y Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos del Establecimiento Penal de Chiclayo – INPE [Tesis de maestria, Universidad Cear Vallejo].* Repositorio

Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72815

Vidarte, J. (2017). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016 [Tesis de magister, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16769

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th>Título</th><th>Problema general</th><th>Objetivo general</th><th>Hipótesis general</th><th>Variables</th><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Metodología</th></tr>
<tr><td rowspan="11">Gobierno electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023</td><td rowspan="2">¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023?</td><td rowspan="2">Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.</td><td rowspan="2">El gobierno electrónico se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.</td><td rowspan="10">Gobierno Electrónico</td><td rowspan="3">Gobierno electrónico externo</td><td>Página web</td><td rowspan="11">Enfoque: Cuantitativo

Tipo de investigación: Básica

Nivel de investigación: Correlacional

Diseño: No experimental de corte transversal

Población: Servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca

Muestra:
55 servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca

Técnica:
Encuesta

Instrumento: Cuestionario</td></tr>
<tr><td>Información actualizada</td></tr>
<tr><td>Implementación de las TIC</td></tr>
<tr><th>Problemas específicos</th><th>Objetivos específicos</th><th>Hipótesis especificas</th><td rowspan="4">Gobierno electrónico interno</td><td>Calidad del servicio</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico externo y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023?</td><td>Determinar la relación entre el gobierno electrónico externo y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.</td><td>El gobierno electrónico externo se relaciona positivamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.</td><td>Tramite online</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico interno y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023?</td><td>Determinar la relación entre el gobierno electrónico interno y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.</td><td>El gobierno electrónico interno se relaciona favorablemente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.</td><td>Reforma digital</td></tr>
<tr><td rowspan="3">¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de</td><td rowspan="3">Determinar la relación entre el gobierno electrónico relacional y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de</td><td rowspan="3">El gobierno electrónico relacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.</td><td>Mejora de gestión publica</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Gobierno electrónico relacional</td><td>Mejora en procesos administrativos</td></tr>
<tr><td>Articulación entre instituciones</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Gobierno electrónico promocional</td><td>Transparencia de gobierno</td></tr>
<tr><td>Infraestructura moderna</td></tr>
<tr><td>Participación ciudadana</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Desempeño Laboral</td><td rowspan="3">Satisfacción del servidor publico</td><td>Calidad de trabajo</td></tr>
<tr><td>Condiciones de trabajo</td></tr>
<tr><td>Habilidades del trabajador</td></tr>
<tr><td></td><td>Responsabilidad</td></tr>
</table>

	Cajamarca, 2023?	Cajamarca, 2023.			Autoestima laboral	Autoestima		
	¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico promocional y el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.	El gobierno electrónico promocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023.		Trabajo en equipo	Productividad		
						Eficiencia laboral		
					Capacitación del trabajador	Fortalecimiento de conocimientos		

ANEXO 02: Instrumento de la Variable Gobierno Electrónico

CUESTIONARIO DE LA VAROABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO									
Variable	**Dimensión**	**Indicador**	**Pregunta**	**Respuesta**					
Gobierno Electrónico	Gobierno electrónico externo	Página web	El Gobierno Regional de Cajamarca hace uso adecuadamente de los medios digitales para difundir la información.	1	2	3	4	5
			La página del Gobierno Regional de Cajamarca está activa con frecuencia.					
		Información actualizada	Se promueve un sistema electrónico de calidad que permite la accesibilidad a la plataforma de la Institución.					
		Implementación de las TIC	Los procesos y trámites administrativos están implementados para ser realizados de manera presencial y virtual.					
	Gobierno electrónico interno	Calidad del servicio	El Gobierno Regional de Cajamarca renueva y actualiza equipos tecnológicos.					
		Tramite online	El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con canales de información y comunicación adecuados.					
		Reforma digital	El uso de las plataformas digitales del Gobierno Regional de Cajamarca facilita el trabajo del funcionario público.					
		Mejora de gestión publica	El Gobierno Regional de Cajamarca brinda a sus trabajadores equipos tecnológicos para sus actividades diarias.					
	Gobierno electrónico relacional	Mejora en procesos administrativos	Las tecnologías de información permiten la interacción oportuna y de manera conjunta con otras áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.					
		Articulación entre instituciones	El Gobierno Regional de Cajamarca se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.					
	Gobierno electrónico promocional	Transparencia de gobierno	Considera que el uso de las tecnologías de información ha permitido una mayor transparencia del Gobierno Regional de Cajamarca.					
		Infraestructura moderna	El Gobierno Regional de Cajamarca garantiza y promueve las prácticas de gobierno electrónico en el manejo de la información.					
		Participación ciudadana	El Gobierno Regional de Cajamarca impulsa plataformas digitales para la participación ciudadana.					

ANEXO 03: Instrumento de la Variable Desempeño Laboral

CUESTIONARIO DE LA VAROABLE DESEMPEÑO LABORAL									
Variable	**Dimensión**	**Indicador**	**Pregunta**	**Respuesta**					
Desempeño Laboral	Satisfacción del servidor publico	Calidad de trabajo	Con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos.	1	2	3	4	5
		Condiciones de trabajo	Los equipos tecnológicos del Gobierno Regional de Cajamarca funcionan correctamente.					
		Habilidades del trabajador	Las condiciones ambientales de su puesto de trabajo son adecuadas.					
	Autoestima laboral	Responsabilidad	Se toma en cuenta las quejas o comentarios del servidor público para mejorar el servicio que brinda el Gobierno Regional de Cajamarca.					
		Autoestima	El Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades.					
	Trabajo en equipo	Productividad	Existe supervisión constante para la solución de todas las falencias encontradas.					
		Eficiencia laboral	Se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.					
	Capacitación del trabajador	Fortalecimiento de conocimientos	Posee los conocimientos necesarios para utilizar las Tecnologías de Información y x Comunicación.					
			Existe retroalimentación en el manejo de los Tecnologías de Información y Comunicación por parte del Gobierno Regional de Cajamarca.					
			El Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las tecnologías de información.					

ANEXO 04: Validación de Instrumentos del Primer Experto

TÍTULO DE LA TESIS: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DELSERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2023"

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA VALIDAR LOS CUESTIONARIOS DE GOBIERNOELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL (DIRIGIDA A EXPERTOS)

Instrucciones

- ✓ Leer cuidadosamente la pregunta antes de seleccionar una respuesta.
- ✓ Se le agradece por su colaboración y participación.

Nombre: Juan Carlos Cabanillas Chávez

Profesión: Ingeniero de Sistemas

DNI: 46488268
Fecha: 19/07/2023

Leyenda	
Cumple en su totalidad	1
Cumple parcialmente	2
No cumple	3

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO				
	Dimensión 1: Gobierno electrónico externo	**1**	**2**	**3**
1	El Gobierno Regional de Cajamarca hace uso adecuadamente de los medios digitales para difundir la información.		X	
2	La página web del Gobierno Regional de Cajamarca, se encuentra siempre disponible.	X		
3	El uso de las tecnologías de información permite mejorar los servicios y la información a los ciudadanos	X		
4	Los procesos y trámites administrativos del Gobierno Regional se pueden realizar de manera presencial y virtual.	X		
	Dimensión 2: Gobierno electrónico interno	**1**	**2**	**3**
5	El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		
6	El Gobierno Regional de Cajamarca implementa infraestructura tecnológica necesarios para un Gobierno Electrónico.		X	
7	El uso de las TIC del Gobierno Regional de Cajamarca mejora la eficiencia de la gestión pública.	X		
8	El Gobierno Regional de Cajamarca brinda a sus trabajadores equipos tecnológicos para sus actividades diarias.		X	

	Dimensión 3: Gobierno electrónico relacional	**1**	**2**	**3**
9	Los usos de las TIC permiten la integración con las diferentes áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
10	El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.		X	
	Dimensión 4: Gobierno electrónico promocional	**1**	**2**	**3**
11	El Gobierno Regional de Cajamarca promueve el uso de las TICS para tener un gobierno electrónico.	X		
12	Considera que el uso de las tecnologías de información permite tener mayor transparencia en el sector público.	X		
13	El Gobierno Regional de Cajamarca impulsa plataformas digitales para la participación ciudadana.		X	
	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL			
	Dimensión 1: Satisfacción Laboral	**1**	**2**	**3**
1	Con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos.	X		
2	Los equipos tecnológicos del Gobierno Regional de Cajamarca funcionan correctamente.		X	
3	Las condiciones ambientales de su puesto de trabajo son adecuadas.	X		
	Dimensión 2: Autoestima Laboral	**1**	**2**	**3**
4	Se toma en cuenta las quejas o comentarios del servidor público para mejorar el servicio que brinda el Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
5	El Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades.		X	
	Dimensión 3: Trabajo en equipo	**1**	**2**	**3**
6	Existe supervisión constante para la solución de todas las falencias encontradas.	X		
7	Se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
	Dimensión 4: Capacitación del trabajador	**1**	**2**	**3**
8	Posee los conocimientos necesarios para utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación.		X	
9	Existe retroalimentación en el manejo de los Tecnologías de Información y Comunicación por parte del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
10	El Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las tecnologías de información.	X		

Juan Carlos Cabanillas Chávez
Ingeniero de Sistemas
Reg.CIP. N° 199906

ANEXO 05: Validación de Instrumentos del Segundo Experto

TÍTULO DE LA TESIS: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DELSERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2023"

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA VALIDAR LOS CUESTIONARIOS DE GOBIERNOELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL (DIRIGIDA A EXPERTOS)

Instrucciones

- ✓ Leer cuidadosamente la pregunta antes de seleccionar una respuesta.
- ✓ Se le agradece por su colaboración y participación.

Nombre: Evelyn Janeth Gutiérrez Fernández

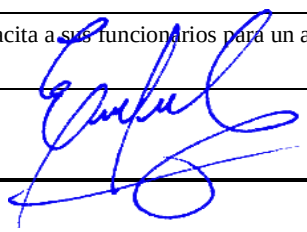
Profesión: Ingeniero de Sistemas

DNI: 41151916
Fecha: 19/07/2023

Leyenda	
Cumple en su totalidad	1
Cumple parcialmente	2
No cumple	3

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO				
	Dimensión 1: Gobierno electrónico externo	**1**	**2**	**3**
1	El Gobierno Regional de Cajamarca hace uso adecuadamente de los medios digitales para difundir la información.		X	
2	La página web del Gobierno Regional de Cajamarca, se encuentra siempre disponible.	X		
3	El uso de las tecnologías de información permite mejorar los servicios y la información a los ciudadanos	X		
4	Los procesos y trámites administrativos del Gobierno Regional se pueden realizar de manera presencial y virtual.	X		
	Dimensión 2: Gobierno electrónico interno	**1**	**2**	**3**
5	El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		
6	El Gobierno Regional de Cajamarca implementa infraestructura tecnológica necesarios para un Gobierno Electrónico.		X	
7	El uso de las TIC del Gobierno Regional de Cajamarca mejora la eficiencia de la gestión pública.	X		
8	El Gobierno Regional de Cajamarca brinda a sus trabajadores equipos tecnológicos para sus actividades diarias.		X	

Dimensión 3: Gobierno electrónico relacional		**1**	**2**	**3**
9	Los usos de las TIC permiten la integración con las diferentes áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
10	El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.		X	
Dimensión 4: Gobierno electrónico promocional		**1**	**2**	**3**
11	El Gobierno Regional de Cajamarca promueve el uso de las TICS para tener un gobierno electrónico.	X		
12	Considera que el uso de las tecnologías de información permite tener mayor transparencia en el sector público.	X		
13	El Gobierno Regional de Cajamarca impulsa plataformas digitales para la participación ciudadana.		X	
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL				
Dimensión 1: Satisfacción Laboral		**1**	**2**	**3**
1	Con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos.	X		
2	Los equipos tecnológicos del Gobierno Regional de Cajamarca funcionan correctamente.		X	
3	Las condiciones ambientales de su puesto de trabajo son adecuadas.	X		
Dimensión 2: Autoestima Laboral		**1**	**2**	**3**
4	Se toma en cuenta las quejas o comentarios del servidor público para mejorar el servicio que brinda el Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
5	El Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades.		X	
Dimensión 3: Trabajo en equipo		**1**	**2**	**3**
6	Existe supervisión constante para la solución de todas las falencias encontradas.	X		
7	Se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
Dimensión 4: Capacitación del trabajador		**1**	**2**	**3**
8	Posee los conocimientos necesarios para utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación.		X	
9	Existe retroalimentación en el manejo de los Tecnologías de Información y Comunicación por parte del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
10	El Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las tecnologías de información.	X		



EVELYN JHANET GUITIERREZ FERNANDEZ

ANEXO 06: Validación de Instrumentos del Tercer Experto

TÍTULO DE LA TESIS: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DELSERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2023"

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA VALIDAR LOS CUESTIONARIOS DE GOBIERNOELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL (DIRIGIDA A EXPERTOS)

Instrucciones

- ✓ Leer cuidadosamente la pregunta antes de seleccionar una respuesta.
- ✓ Se le agradece por su colaboración y participación.

Nombre: Diana Cruzado Vásquez

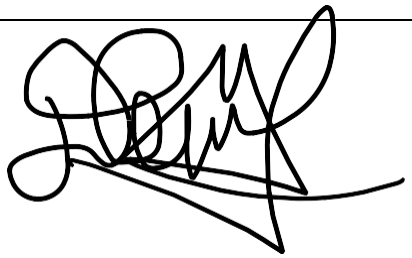
Profesión: Ingeniero de Sistemas

DNI: 26685133
Fecha: 19/07/2023

Leyenda	
Cumple en su totalidad	1
Cumple parcialmente	2
No cumple	3

	CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO			
	Dimensión 1: Gobierno electrónico externo	**1**	**2**	**3**
1	El Gobierno Regional de Cajamarca hace uso adecuadamente de los medios digitales para difundir la información.		X	
2	La página web del Gobierno Regional de Cajamarca, se encuentra siempre disponible.	X		
3	El uso de las tecnologías de información permite mejorar los servicios y la información a los ciudadanos	X		
4	Los procesos y trámites administrativos del Gobierno Regional se pueden realizar de manera presencial y virtual.	X		
	Dimensión 2: Gobierno electrónico interno	**1**	**2**	**3**
5	El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	X		
6	El Gobierno Regional de Cajamarca implementa infraestructura tecnológica necesarios para un Gobierno Electrónico.		X	
7	El uso de las TIC del Gobierno Regional de Cajamarca mejora la eficiencia de la gestión pública.	X		
8	El Gobierno Regional de Cajamarca brinda a sus trabajadores equipos tecnológicos para sus actividades diarias.		X	

	Dimensión 3: Gobierno electrónico relacional	1	2	3
9	Los usos de las TIC permiten la integración con las diferentes áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
10	El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.		X	
	Dimensión 4: Gobierno electrónico promocional	**1**	**2**	**3**
11	El Gobierno Regional de Cajamarca promueve el uso de las TICS para tener un gobierno electrónico.	X		
12	Considera que el uso de las tecnologías de información permite tener mayor transparencia en el sector público.	X		
13	El Gobierno Regional de Cajamarca impulsa plataformas digitales para la participación ciudadana.		X	
	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL			
	Dimensión 1: Satisfacción Laboral	**1**	**2**	**3**
1	Con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos.	X		
2	Los equipos tecnológicos del Gobierno Regional de Cajamarca funcionan correctamente.		X	
3	Las condiciones ambientales de su puesto de trabajo son adecuadas.	X		
	Dimensión 2: Autoestima Laboral	**1**	**2**	**3**
4	Se toma en cuenta las quejas o comentarios del servidor público para mejorar el servicio que brinda el Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
5	El Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades.		X	
	Dimensión 3: Trabajo en equipo	**1**	**2**	**3**
6	Existe supervisión constante para la solución de todas las falencias encontradas.	X		
7	Se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
	Dimensión 4: Capacitación del trabajador	**1**	**2**	**3**
8	Posee los conocimientos necesarios para utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación.		X	
9	Existe retroalimentación en el manejo de los Tecnologías de Información y Comunicación por parte del Gobierno Regional de Cajamarca.	X		
10	El Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las tecnologías de información.	X		



ANEXO 07: Aplicación del Cuestionario

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

El presente "cuestionario" tiene el objetivo de recoger información objetiva y veraz acerca del gobierno electrónico y el desempeño laboral del servidor público. Por lo tanto, la información a proporcionar es de carácter reservado y confidencial, donde los resultados serán utilizados para efectos de la presente investigación científica y académica. Por lo que se solicita su participación a responder las preguntas formuladas con total honestidad.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. Cambiar la configuración

Genero

- ◯ Femenino
- ◯ Masculino

Edad

- ◯ 22 a 25 años
- ◯ 26 a 30 años
- ◯ 31 a 35 años
- ◯ 36 a mas años

Dirección u oficina a la que pertenece

- ◯ Dirección de Comunicaciones y Relaciones Publicas
- ◯ Dirección de Transformación Digital
- ◯ Oficina de Defensa Nacional

1. El Gobierno Regional de Cajamarca hace uso adecuadamente de los medios digitales para difundir la información.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Casi siempre
- ◯ Siempre

2. La página web del Gobierno Regional de Cajamarca se encuentra siempre disponible.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Casi siempre
- ◯ Siempre

3. El uso de las tecnologías de información permite mejorar los servicios y la información a los ciudadanos.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Casi siempre
- ◯ Siempre

4. Los procesos y trámites administrativos del Gobierno Regional se pueden realizar de manera presencial y virtual.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Casi siempre
- ◯ Siempre

5. El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con canales de información y comunicación adecuados.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Casi siempre
- ◯ Siempre

6. El Gobierno Regional de Cajamarca implementa infraestructura tecnológica necesarios para un Gobierno Electrónico.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

7. El uso de las TIC del Gobierno Regional de Cajamarca mejora la eficiencia de la gestión pública.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

8. El Gobierno Regional de Cajamarca brinda a sus trabajadores equipos tecnológicos para sus actividades diarias.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

9. Los usos de las TIC permiten la integración con las diferentes áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

10. El Gobierno Regional de Cajamarca cuenta con una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

11. El Gobierno Regional de Cajamarca promueve el uso de las TICs para tener un Gobierno Electrónico.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

12. Considera que el uso de las tecnologías de información permite tener mayor transparencia en el sector público.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

13. El Gobierno Regional de Cajamarca impulsa plataformas digitales para la participación ciudadana.

- ◯ Nunca
- ◯ Casi nunca
- ◯ A veces
- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre

14. Con el uso de las tecnologías las actividades y procedimientos se han simplificado ahorrando tiempo y recursos.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

15. Los equipos tecnológicos del Gobierno Regional de Cajamarca funcionan correctamente.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

16. Las condiciones ambientales de su puesto de trabajo son adecuadas.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

17. Se toma en cuenta las quejas o comentarios del servidor público para mejorar el servicio que brinda el Gobierno Regional de Cajamarca.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

18. El Gobierno Regional de Cajamarca proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de productividad en la ejecución de sus actividades.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

19. Existe supervisión constante para la solución de todas las falencias encontradas.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

20. Se aplican métodos de comunicación adecuadas para mantener unidos a los trabajadores de todas las áreas del Gobierno Regional de Cajamarca.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

21. Posee los conocimientos necesarios para utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

22. Existe retroalimentación en el manejo de los Tecnologías de Información y Comunicación por parte del Gobierno Regional de Cajamarca.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

23. El Gobierno Regional de Cajamarca capacita a sus funcionarios para un adecuado uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

Enlace del cuestionario en línea:

https://forms.gle/si3WNngdepKdDMxaA

ANEXO 08: Solicitud Para La Ejecución De Encuestas

SOLICITO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE ENCUESTAS

Sr.
Jesús JULCA DÍAZ
Gerente General
Gerencia General Gobierno Regional Cajamarca

Yo, Danny Jeeison Quispe Cerquin identificado con el DNI N° 73326977, celular N° 941107590, domiciliado en Av. San Martin Cuadra 19; ante usted expongo:

Que, en calidad de egresado de la universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y Bachiller de la carrera de Ingeniería Informática y de Sistemas, solicito respetuosamente autorización para realizar encuestas con fines meramente académicos dirigidos a los servidores públicos de la oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, la oficina de Defensa Nacional y la oficina de Transformación Digital del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023; con el objetivo de recopilar información sobre el tema "Gobierno electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca" para la obtención del título profesional de la misma.

La información proporcionada por los servidores públicos se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Agradeciéndole por anticipado la atención que le brinde a la presente, reciba usted mis mayores consideraciones.

POR LO EXPUESTO:

Pido a usted acceder a mi petición

CAJAMARCA **MESA DE PARTES** MAD
SEDE
Exp. N° 000775-2023-051369
SOL s/n-2023
Clave : **VDEMZO** Folios : **001**
Fecha : 16/08/2023 03:55 p.m.
https://gorecaj.pe/madconsulta

Atentamente,

DANNY JEEISON QUISPE CERQUIN
DNI N° 73326977

ANEXO 09: Aceptación a la Solicitud para la Ejecución de Encuestas

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE PERSONAL

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

EXPEDIENTE N° 000775-2023-051369
Cajamarca, 18 de septiembre de 2023
OFICIO N° D1304-2023-GR.CAJ-DRA/DP

FIRMA DIGITAL CAJAMARCA
Firmado digitalmente por BRICEÑO ESCOBAR Auria Del Pilar FAU 20453744168 soft
SEDE - DP - Dir. (e)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/09/2023 08:40 p. m.

Señor
QUISPE CERQUIN, Danny Jeelson
AV SAN MARTIN DE PORRAS 1935 BR SAN MARTIN
Cel: 941107590

Presente. -

Asunto : Emite respuesta

Referencia : SOLICITUD s/n -2023 (MAD3: 000775-2023-051369)

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual su persona solicita autorización para realizar encuestas con fines académicos a los servidores de las siguientes Oficinas: Relaciones y Comunicaciones Pública, Defensa Nacional y en la Dirección de Regional de Transformación Digital, en ese sentido usted cuenta con la autorización para que realice dichas encuestas en las oficinas antes mencionadas.

Es propicia la ocasión para manifestarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

AURIA DEL PILAR BRICEÑO ESCOBAR
Directora (e)
DIRECCIÓN DE PERSONAL

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE PERSONAL

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

EXPEDIENTE N° 000775-2023-051369
Cajamarca, 18 de septiembre de 2023

FIRMA DIGITAL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
Firmado digitalmente por BRICEÑO ESCOBAR Auria Del Pilar FAU 20453744168 soft
SEDE - DP - Dir. (e)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/09/2023 08:39 p. m.

OFICIO MULTIPLE N° D31-2023-GR.CAJ-DRA/DP

Señor (a) (es)
ALVARADO COSABALENTE, Eliana Fiorella
Directora
OFICINA DE DEFENSA NACIONAL

Presente.-

Asunto : Brindar Facilidades.

Referencia : SOLICITUD s/n -2023 (MAD3: 000775-2023-051369)

De mi consideración:

Mediante el presente reciba un cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual el ***Bachiller de la carrera de Ingeniería de Informática y de Sistemas Joven Danny Jeelson Quispe Cerquin,*** solicita autorización para realizar encuestas con fines académicos a los servidores de su oficina, cuyo objetivo es recopilar información sobre el tema "Gobierno Electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca " por lo antes indicado, se le solicita brinde las facilidades del caso al interesado.

Atentamente,

AURIA DEL PILAR BRICEÑO ESCOBAR
Directora (e)
DIRECCIÓN DE PERSONAL

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE PERSONAL

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

EXPEDIENTE N° 000775-2023-051369

Cajamarca, 18 de septiembre de 2023

OFICIO MULTIPLE N° D31-2023-GR.CAJ-DRA/DP

FIRMA DIGITAL CAJAMARCA
Firmado digitalmente por BRICEÑO ESCOBAR Auria Del Pilar FAU 20453744168 soft
SEDE - DP - Dir. (e)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/09/2023 08:38 p. m.

Señor (a) (es)
SANCHEZ VASQUEZ, Ramiro Wilfredo
Director (e)
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Presente.-

Asunto : Brindar Facilidades.

Referencia : SOLICITUD s/n -2023 (MAD3: 000775-2023-051369)

De mi consideración:

Mediante el presente reciba un cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual el ***Bachiller de la carrera de Ingeniería de Informática y de Sistemas Joven Danny Jeeison Quispe Cerquin,*** solicita autorización para realizar encuestas con fines académicos a los servidores de su oficina, cuyo objetivo es recopilar información sobre el tema "Gobierno Electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca " por lo antes indicado, se le solicita brinde las facilidades del caso al interesado.

Atentamente,

AURIA DEL PILAR BRICEÑO ESCOBAR
Directora (e)
DIRECCIÓN DE PERSONAL

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE PERSONAL

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

EXPEDIENTE N° 000775-2023-051369

Cajamarca, 18 de septiembre de 2023

OFICIO MULTIPLE N° D31-2023-GR.CAJ-DRA/DP

FIRMA DIGITAL CAJAMARCA
Firmado digitalmente por BRICEÑO ESCOBAR Auria Del Pilar FAU 20453744168 soft
SEDE - DP - Dir. (e)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/09/2023 08:39 p. m.

Señor (a) (es)
QUISPE CERQUIN, Danny Jeeison
DNI: 73326977
Ciudadano
AV SAN MARTIN DE PORRAS 1935 BR SAN MARTIN

CAJAMARCA - CAJAMARCA.-

Asunto : Brindar Facilidades.

Referencia : SOLICITUD s/n -2023 (MAD3: 000775-2023-051369)

De mi consideración:

Mediante el presente reciba un cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual el ***Bachiller de la carrera de Ingeniería de Informática y de Sistemas Joven Danny Jeeison Quispe Cerquin,*** solicita autorización para realizar encuestas con fines académicos a los servidores de su oficina, cuyo objetivo es recopilar información sobre el tema "Gobierno Electrónico y desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Cajamarca " por lo antes indicado, se le solicita brinde las facilidades del caso al interesado.

Atentamente,

AURIA DEL PILAR BRICEÑO ESCOBAR
Directora (e)
DIRECCIÓN DE PERSONAL

ANEXO 10: Encuesta Piloto a 25 Servidores Públicos Variable 1- Gobierno Electrónico

N°	Género	Edad	Puesto	P1	P2	P3	P4	V1-D1	P5	P6	P7	P8	V1-D2	P9	P10	V1-D3	P11	P12	P13	V1-D4	Σ de la variable Gobierno Electrónico
1	1	2	1	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	3	8	5	4	3	12	54
2	2	3	2	3	5	4	3	15	3	4	4	4	15	3	3	6	4	4	5	13	49
3	2	4	2	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	3	8	4	5	5	14	57
4	2	4	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	9	4	4	4	12	53
5	2	2	2	5	4	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	10	5	4	5	14	58
6	2	4	2	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	3	8	4	4	4	12	56
7	2	3	3	3	3	5	3	14	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	2	8	40
8	1	1	3	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	9	4	4	4	12	54
9	1	4	3	3	5	4	4	16	3	3	5	3	14	3	3	6	5	5	4	14	50
10	2	3	3	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	3	8	4	4	4	12	53
11	1	3	3	3	3	5	3	14	3	3	4	3	13	4	2	6	4	4	3	11	44
12	2	2	3	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	7	4	4	4	12	52
13	2	4	3	5	5	5	5	20	5	2	4	2	13	3	1	4	3	4	2	9	46
14	1	2	3	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	3	7	3	4	4	11	52
15	1	2	3	3	5	5	5	18	3	3	4	4	14	4	5	9	5	4	5	14	55
16	2	4	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	52
17	1	3	3	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	4	3	7	5	4	5	14	58
18	2	4	3	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	8	4	4	4	12	57
19	2	4	3	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	3	7	5	4	5	14	55
20	2	4	3	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	9	4	4	4	12	54
21	1	2	1	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	7	3	4	4	11	51
22	2	4	1	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	3	8	4	4	4	12	54
23	2	3	1	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	5	9	5	4	4	13	53
24	2	2	1	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	10	3	5	3	11	56
25	1	1	1	5	4	5	5	19	4	3	5	5	17	5	5	10	5	5	5	15	61

ANEXO 11: Encuesta Piloto a 25 Servidores Públicos Variable 2 – Desempeño Laboral

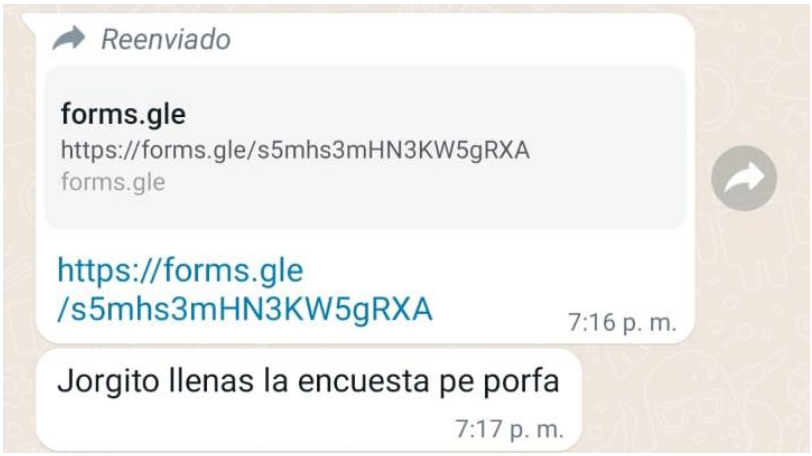
N°	Género	Edad	Puesto	P1	P2	P3	V2-D1	P4	P5	V2-D2	P6	P7	V2-D3	P8	P9	P10	V2-D4	Σ de la variable Desempeño Laboral
1	1	2	1	5	5	4	14	5	4	9	3	3	6	3	3	3	9	38
2	2	3	2	5	5	2	12	2	2	4	2	3	5	5	3	5	13	34
3	2	4	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	4	14	49
4	2	4	2	4	5	5	14	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14	48
5	2	2	2	4	5	5	14	5	5	10	3	5	8	5	5	5	15	47
6	2	4	2	4	5	3	12	5	4	9	5	3	8	5	5	5	15	44
7	2	3	3	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	30
8	1	1	3	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
9	1	4	3	4	3	3	10	2	3	5	3	3	6	4	3	3	10	31
10	2	3	3	4	5	3	12	5	5	10	4	4	8	4	4	5	13	43
11	1	3	3	3	3	4	10	1	4	5	3	4	7	4	2	3	9	31
12	2	2	3	4	3	3	10	4	5	9	3	3	6	4	3	3	10	35
13	2	4	3	3	2	2	7	2	2	4	3	1	4	4	2	2	8	23
14	1	2	3	4	4	4	12	4	3	7	3	4	7	4	3	3	10	36
15	1	2	3	5	3	5	13	3	5	8	3	5	8	4	5	4	13	42
16	2	4	3	5	5	5	15	3	5	8	3	3	6	4	5	3	12	41
17	1	3	3	5	3	3	11	3	3	6	3	3	6	5	3	3	11	34
18	2	4	3	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
19	2	4	3	4	5	3	12	4	4	8	4	4	8	5	3	4	12	40
20	2	4	3	4	4	4	12	4	4	8	5	4	9	5	3	3	11	40
21	1	2	1	5	2	2	9	2	3	5	2	4	6	5	4	3	12	32
22	2	4	1	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
23	2	3	1	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
24	2	2	1	3	2	3	8	2	2	4	3	2	5	3	2	3	8	25
25	1	1	1	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14	48

ANEXO 12: Realización de la Encuesta al director de la Dirección de Transformación Digital

ANEXO 13: Realización de la Encuesta al director de la Oficina De Defensa Nacional

ANEXO 14: Realización de la Encuesta al director de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas

ANEXO 15: Envió del cuestionario de manera online



ANEXO 16: Tabulación del Cuestionario

N°	Genero	Edad	Puesto	P1	P2	P3	P4	V1-D1	P5	P6	P7	P8	V1-D2	P9	P10	V1-D3	P11	P12	P13	V1-D4	Σ de la variable Gobierno Electrónico	P1	P2	P3	V2-D1	P4	P5	V2-D2	P6	P7	V2-D3	P8	P9	P10	V2-D4	Σ de la variable Desempeño Laboral
1	1	2	1	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	3	8	5	4	3	12	54	5	5	4	14	5	4	9	3	3	6	3	3	3	9	38
2	2	3	2	3	5	4	3	15	3	4	4	4	15	3	3	6	4	4	5	13	49	5	5	2	12	2	2	4	2	3	5	5	3	5	13	34
3	2	4	2	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	3	8	4	5	5	14	57	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	4	14	49
4	2	4	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	9	4	4	4	12	53	4	5	5	14	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14	48
5	2	2	2	5	4	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	10	5	4	5	14	58	4	5	5	14	5	5	10	3	5	8	5	5	5	15	47
6	2	4	2	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	3	8	4	4	4	12	56	4	5	3	12	5	4	9	5	3	8	5	5	5	15	44
7	2	3	3	3	3	5	3	14	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	2	8	40	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	30
8	1	1	3	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	9	4	4	4	12	54	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
9	1	4	3	3	5	4	4	16	3	3	5	3	14	3	3	6	5	5	4	14	50	4	3	3	10	2	3	5	3	3	6	4	3	3	10	31
10	2	3	3	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	3	8	4	4	4	12	53	4	5	3	12	5	5	10	4	4	8	4	4	5	13	43
11	1	3	3	3	3	5	3	14	3	3	4	3	13	4	2	6	4	4	3	11	44	3	3	4	10	1	4	5	3	4	7	4	2	3	9	31
12	2	2	3	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	7	4	4	4	12	52	4	3	3	10	4	5	9	3	3	6	4	3	3	10	35
13	2	4	3	5	5	5	5	20	5	2	4	2	13	3	1	4	3	4	2	9	46	3	2	2	7	2	2	4	3	1	4	4	2	2	8	23
14	1	2	3	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	3	7	3	4	4	11	52	4	4	4	12	4	3	7	3	4	7	4	3	3	10	36
15	1	2	3	3	5	5	5	18	3	3	4	4	14	4	5	9	5	4	5	14	55	5	3	5	13	3	5	8	3	5	8	4	5	4	13	42
16	2	4	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	52	5	5	5	15	3	5	8	3	3	6	4	5	3	12	41
17	1	3	3	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	4	3	7	5	4	5	14	58	5	3	3	11	3	3	6	3	3	6	5	3	3	11	34
18	2	4	3	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	8	4	4	4	12	57	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
19	2	4	3	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	3	7	5	4	5	14	55	4	5	3	12	4	4	8	4	4	8	5	3	4	12	40
20	2	4	3	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	9	4	4	4	12	54	4	4	4	12	4	4	8	5	4	9	5	3	3	11	40
21	1	2	1	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	7	3	4	4	11	51	5	2	2	9	2	3	5	2	4	6	5	4	3	12	32

22	2	4	1	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	3	8	4	4	4	12	54	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
23	2	3	1	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	5	9	5	4	4	13	53	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
24	2	2	1	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	10	3	5	3	11	56	3	2	3	8	2	2	4	3	2	5	3	2	3	8	25
25	1	1	1	5	4	5	5	19	4	3	5	5	17	5	5	10	5	5	5	15	61	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14	48
26	2	3	1	3	3	5	2	13	3	4	2	2	11	4	3	7	4	1	4	9	40	2	4	4	10	4	2	6	4	4	8	4	3	5	12	36
27	2	4	2	3	4	3	5	15	4	4	4	4	16	3	3	6	4	4	3	11	48	2	3	4	9	2	4	6	4	4	8	4	3	4	11	34
28	1	4	2	3	5	5	5	18	3	4	4	5	16	5	3	8	4	3	4	11	53	5	4	4	13	4	3	7	3	5	8	4	3	4	11	39
29	2	4	1	3	2	3	5	13	4	5	4	4	17	4	4	8	5	4	4	13	51	5	4	4	13	5	4	9	4	3	7	3	4	4	11	40
30	2	4	3	5	5	3	5	18	5	4	5	3	17	3	4	7	4	3	5	12	54	4	5	3	12	4	5	9	4	5	9	4	3	4	11	41
31	1	4	1	3	5	4	5	17	3	4	3	4	14	4	3	7	2	4	3	9	47	5	4	3	12	4	3	7	4	3	7	4	3	4	11	37
32	2	4	1	3	5	5	4	17	5	4	4	4	17	5	3	8	3	3	4	10	52	3	3	4	10	4	3	7	3	4	7	3	4	4	11	35
33	1	4	2	5	3	3	5	16	3	4	4	3	14	4	3	7	3	3	4	10	47	3	4	3	10	5	5	10	4	3	7	4	4	3	11	38
34	1	3	3	3	5	5	5	18	5	3	4	4	16	4	4	8	5	3	4	12	54	3	3	4	10	3	4	7	3	3	6	3	3	3	9	32
35	2	4	2	5	5	4	3	17	5	4	3	4	16	4	4	8	3	3	4	10	51	3	3	4	10	4	5	9	3	4	7	4	4	4	12	38
36	2	4	2	5	3	5	5	18	5	4	5	4	18	4	3	7	4	4	4	12	55	4	4	4	12	3	4	7	4	4	8	3	3	3	9	36
37	2	4	2	5	3	5	5	18	5	4	4	4	17	3	3	6	4	4	4	12	53	3	3	4	10	4	5	9	3	4	7	4	3	4	11	37
38	2	4	3	5	5	3	5	18	5	3	4	3	15	4	3	7	4	3	3	10	50	4	4	4	12	3	4	7	4	3	7	4	4	4	12	38
39	2	4	3	3	5	3	5	16	3	4	3	4	14	4	4	8	3	4	4	11	49	4	3	4	11	4	3	7	3	4	7	3	3	4	10	35
40	2	4	3	3	5	5	3	16	5	3	4	4	16	4	3	7	4	5	3	12	51	2	3	3	8	4	4	8	4	4	8	3	4	4	11	35
41	2	2	3	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	8	4	4	4	12	52	4	4	4	12	4	5	9	5	4	9	5	4	4	13	43
42	2	4	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	52	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
43	2	4	3	5	3	5	5	18	5	4	3	4	16	4	3	7	4	3	4	11	52	4	3	4	11	4	3	7	4	3	7	3	4	4	11	36
44	2	4	2	5	5	5	3	18	5	3	3	3	14	3	4	7	2	3	4	9	48	3	4	3	10	4	3	7	4	3	7	4	3	5	12	36
45	2	4	2	3	5	5	5	18	5	4	4	3	16	4	5	9	3	4	5	12	55	4	4	4	12	4	3	7	4	3	7	4	4	5	13	39
46	2	4	2	3	5	3	5	16	3	3	4	4	14	5	4	9	4	3	4	11	50	4	4	4	12	3	3	6	4	4	8	4	3	3	10	36
47	1	4	3	3	5	3	5	16	3	3	3	3	12	4	4	8	5	3	4	12	48	4	4	3	11	3	3	6	4	4	8	3	3	4	10	35
48	2	3	3	3	5	5	5	18	5	4	4	3	16	3	3	6	3	4	4	11	51	3	4	3	10	4	3	7	4	4	8	4	3	3	10	35

49	2	2	3	3	3	5	5	16	5	3	3	4	15	3	3	6	3	3	3	9	46	3	3	4	10	4	3	7	3	3	6	2	3	3	8	31
50	2	4	3	5	5	5	3	18	5	3	2	3	13	2	3	5	3	3	4	10	46	4	2	3	9	4	4	8	3	4	7	3	3	4	10	34
51	2	4	3	3	3	5	3	14	5	3	4	3	15	4	3	7	3	3	4	10	46	5	3	5	13	5	3	8	4	3	7	4	4	4	12	40
52	2	4	3	5	5	5	3	18	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	3	11	51	4	4	2	10	3	3	6	4	3	7	4	4	3	11	34
53	2	4	3	3	5	5	3	16	3	4	5	4	16	5	4	9	4	5	4	13	54	4	5	3	12	4	3	7	3	4	7	3	3	5	11	37
54	1	1	3	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	5	9	5	4	5	14	59	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	48
55	1	1	3	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	9	5	5	4	14	60	4	5	4	13	4	4	8	4	5	9	4	4	5	13	43
56	2	2	3	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	9	4	5	5	14	60	5	5	5	15	4	5	9	4	4	8	4	4	4	12	44
57	2	4	3	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	9	5	5	4	14	57	5	4	4	13	5	4	9	4	4	8	5	4	5	14	44
58	1	3	1	5	4	4	4	17	5	3	4	5	17	4	3	7	5	4	5	14	55	4	3	5	12	4	5	9	3	5	8	4	3	4	11	40
59	2	4	3	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	8	4	4	4	12	56	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	40
60	2	1	3	4	5	4	4	17	4	3	3	4	14	4	4	8	5	5	4	14	53	4	3	5	12	4	4	8	4	5	9	3	4	4	11	40
61	2	1	1	3	5	5	3	16	3	4	4	1	12	4	2	6	3	3	3	9	43	3	2	2	7	3	2	5	3	4	7	5	3	3	11	30
62	1	2	1	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	7	3	4	4	11	44	4	3	3	10	3	3	6	3	3	6	4	3	3	10	32