



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección
Regional de Transportes y Comunicaciones Ancash-Huaraz
2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Ore Huaman, Nathaly Isabel (orcid.org/0000-0002-3621-7629)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta Tesis se la dedico a mi madre que estuvo siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional dándome a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar mi profesión, a mi hermano Arley, convirtiéndose ambos en pilares para mi formación personal y profesional.

Nathaly Ore.

Agradecimiento

Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable. Junto con mi hermano me has educado, me has proporcionado todo y cada cosa que he necesitado. Tus enseñanzas las aplico cada día, tengo mucho que agradecerte. Tu ayuda fue siempre fundamental para mí, te doy las gracias Madre.

Nathaly Ore.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y Operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	22
3.5 Procedimiento:	23
3.6 Métodos de análisis de datos:.....	23
3.7 Aspectos éticos:	24
IV. RESULTADOS:	25
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Retribución económica.	25
Tabla 2. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Condiciones del entorno laboral.	26
Tabla 3. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Seguridad y estabilidad que ofrece la institución.....	27
Tabla 4. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Relación con los compañeros de trabajo.	28
Tabla 5. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Apoyo y respeto a los superiores.	29
Tabla 6. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Reconocimiento por parte de los demás.	30
Tabla 7. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo.....	31
Tabla 8. Tabla cruzada Gobierno electrónico * Satisfacción laboral.	32

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023. La metodología fue de tipo aplicada, cuyo diseño fue no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población fueron 125 trabajadores y la muestra de 95 trabajadores. Para realizar el procesamiento y la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, donde se elaboró como instrumento el cuestionario conteniendo preguntas relacionadas al gobierno electrónico y satisfacción laboral, llegando a establecer 13 interrogantes para la variable gobierno electrónico y de 15 interrogantes para la variable satisfacción laboral, considerando la escala de Likert. El procesamiento de los datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS v.27, permitiendo obtener tablas de distribución de frecuencias, asimismo, la correlación existente entre las variables. Concluyendo que se existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción laboral, basados en el valor de Rho de Spearman = 0.915, que evidencia la correlación positiva muy fuerte, además, se obtuvo el valor del Sig. bilateral de 0.00 inferior a 0.05, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y a aceptar de la hipótesis alterna.

Palabras clave: gobierno electrónico, satisfacción laboral, trabajadores.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between electronic government and job satisfaction in the Regional Directorate of Transport and Communications Ancash, Huaraz, 2023. The methodology was of the applied type, whose design was non-experimental, with a quantitative approach and a correlational level. The population was 125 workers and the sample of 95 workers. To carry out the processing and data collection, the survey technique was used, where the questionnaire containing questions related to electronic government and job satisfaction was developed as an instrument, establishing 13 questions for the electronic government variable and 15 questions for the variable. job satisfaction variable, considering the Likert scale. Data processing was carried out using the statistical program SPSS v.27, allowing frequency distribution tables to be obtained, as well as the existing correlation between the variables. Concluding that there is a relationship between electronic government and job satisfaction, based on the value of Spearman's $Rho = 0.915$, which shows the very strong positive correlation, in addition, the value of the bilateral Sig. of 0.00 less than 0.05 was obtained, which leads to rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis.

Keywords: electronic government, job satisfaction, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo en la actualidad, el proceder con hacer uso de la tecnología para generar información y comunicación dentro de entidades estatales es de suma importancia, puesto que ella permite mejorar los servicios orientados a la ciudadanía, permite accionar con eficiencia, transparencia y sobre todo con la participación de los ciudadanos, lo que se verá reflejado en elevar la satisfacción laboral de servidores públicos. La importancia del gobierno digital radica en acercar el Estado a la ciudadanía y que fomente la cooperación sobre decisiones que permite alcanzar sus objetivos.

Flores (2021), en su artículo Gobierno electrónico y gestión pública, cuyo objetivo fue distinguir lo importante que resulta implementar el gobierno electrónico y de la manera en la que viene desarrollándose en relación a la gestión pública ahora, llegó a concluirse que acorde a los resultados se mostró la eficiente gestión pública la cual conlleva a establecer planes, estrategias y políticas a nivel nacional las que se encuentren con dirección a la satisfacción de necesidades con las que cuenta la población. Llegando a concluir que, la puesta en práctica del gobierno digital dentro de la gestión pública llega a traer múltiples beneficios, la misma que de acuerdo aun un período determinado llega a contribuir a la formación de un país socialmente productivo.

Encarnación et al. (2021), en su artículo reflexiones sobre gobierno electrónico y participación de la ciudadanía en Ecuador. Cuyo objetivo fue analizar aquellos factores jurídicos del gobierno electrónico en Ecuador. Llegando a concluir que la puesta en práctica del gobierno electrónico viene a ser un procedimiento adecuado a fin de generar incentivo para lograr que la ciudadanía participe en línea, pues ella llevará a permitir que un gobierno, de manera independiente a su grado jerárquico en la administración pública, promueva políticas especiales y mecanismos precisos de llegar a participar de modo electrónico haciendo uso de TICs dentro de los procedimientos de información, visita, determinación, ejecutar y controlar.

González et al. (2020), en su artículo Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Caso chileno. Cuyo objetivo fue realizar el análisis del nivel de gobierno electrónico y sus determinantes en municipios de cinco regiones con mayor densidad poblada. Llegando a concluir que ciertos elementos sometidos a

análisis están relacionados con las dimensiones que la teoría llega a distinguir de manera inexcusable a fin de establecer que se implemente estrategias en relación al gobierno electrónico. Lo hallado llega a destacarse que se revelan modelos de ordenación del espacio reconocibles sobre la región la que nos lleva a realizar la identificación de lo importante que resulta ser la infraestructura, la esencia política de la alcaldía y la libertad financiera del ente municipal a razón de ser elementalmente significativa en el desarrollo exitoso de iniciativas de gobierno electrónico en el ente municipal.

Medina et al. (2021), dentro de su estudio: satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico, cuyo objeto establecido llegó a ser en alcanzar la determinación de influencia de calidad de información, sistema y de servicios prestadas por una institución gubernamental dentro de su Website respecto a la confiabilidad de pobladores, estudio que permitió concluir que del análisis de lo hallado llega a destacarse lo importante que es tener en consideración la calidad de datos, lo fácil que resulta ser su utilización y la creencia de los pobladores sobre la garantía de las operaciones. Lo hallado muestran una escala de los datos orientados a los pobladores y la seguridad que se inicia al ponerse de manifiesto en la proyección de la dirección del gobierno. Respecto a la innovación, hay escasas investigaciones empíricas relacionadas a esta zona del saber y del país. Lo relevante es llegar a brindar ideas que permitan lograr la eficiencia de las acciones estatales, en la cual se halla limitaciones como el poder llegar a generalizarla en el resto del país.

Villamares et al. (2021), en su artículo: La administración del tiempo y la satisfacción laboral de servidores administrativos de Municipalidad distrital de Grocio Prado, Ica; cuyo objetivo fue llegar a verificar si la administración del tiempo llega a tener relación con la satisfacción laboral. Llegando a concluir que la administración del tiempo cuenta con relación significativa con la satisfacción laboral de los referidos trabajadores, ya que presenta correlación muy buena que llega al 82.6%. Además, de que su planeación cuenta con relación significativa con satisfacción laboral, alcanzando el nivel bueno ascendente al 75.9%. La priorización del tiempo llega a tener relación directa con la satisfacción laboral, debido a que se llegó a hallar la correlación como buena en 79.4%. La organización del tiempo llega a tener relación directa con la satisfacción laboral, la misma que es considerada

como correlación buena al 75.0%. El control de acciones llega a tener relación con significancia con la satisfacción laboral luego de haber alcanzado a hallar una buena correlación en 64.2%. Todo ello permite llegar a concluir que existe correlación muy buena entre ellas.

Díaz et al. (2022), en su artículo: Satisfacción laboral del docente universitario partiendo de la cultura organizacional, llegó a contar con el objeto en llegar a la identificación la relación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral. Para luego llegar a establecer una muestra en 48 docentes. Lo hallado permite ver al 66.7% llegó a presentar a la cultura organizacional como equilibrada. 79.2% llegaron a manifestar que cuentan con satisfacción laboral mediana. De otro lado, la cultura organizacional cuenta con relación con la satisfacción laboral, ello basado en haber obtenido valores en $r=0,375$ y $p = 0,009$. Información que permite arribar a concluir que existe convicción de la existencia de correlación de la cultura organizacional y satisfacción laboral, las acciones que se desarrollen en la variable inicial, permitirá llegar a mejorar a la segunda.

La investigación fue desarrollada en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Huaraz, institución dedicada a dotación de adecuada infraestructura vial, así como el de regular y supervisar el procedimiento de otorgamiento de licencias de conducir. Asimismo, observamos que la institución cuenta con problemas en su conversión a gobierno electrónico, manifestándose en procedimientos burocráticos en la asistencia de los servicios y pago de bienes y servicios, personal ineficiente dedicada a la atención en mesa de partes virtual, procesos ineficientes que llegan a retrasar el pago de los bienes. Las cuales estarían generando consecuencias como la demora en la atención de los diversos trámites y dilatación del período de pago de los diversos productos y servicios obtenidos, carencia de sistemas tecnológicos digitales y desconfianza debido a presuntos actos de corrupción en la emisión de licencia de conducir. Bajo lo plasmado y enunciado, el presente estudio se orienta en llegar a determinar si existe relación del gobierno electrónico y satisfacción laboral, a fin de brindar con posterioridad alternativas de solución a los problemas hallados

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023?

Los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la retribución económica en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y las condiciones del entorno laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023? 3) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la seguridad y estabilidad que ofrece la institución en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023? 4) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023? 5) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el apoyo y respeto a los superiores en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023? 6) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el reconocimiento por parte de los demás en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023? 7) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023?

La investigación se justifica teóricamente puesto que adquiere relevancia al permitir adquirir conocimientos científicos respecto al gobierno electrónico a través de las teorías existentes y de cómo ella de acuerdo a la aplicación adecuada en las organizaciones estatales permite plasmarse en mejoras, generando satisfacción laboral, logrando hallar aquellas dimensiones en las que han de establecerse mejoras en tomar acertadas decisiones orientados a los objetivos de la entidad. Su justificación práctica se da en permitirnos conocer las políticas de la institución a través de la aplicación de instrumentos relacionadas a la gestión de gobierno electrónico y del modo en que se manifiesta en la satisfacción de los trabajadores de la entidad, lo que nos permitirá realizar las recomendaciones hacia los directivos de la institución a fin de mejorar su actuación en servicio a los usuarios. Se justifica metodológicamente puesto que la investigación permite establecer patrones de uso de los instrumentos elaborados en aplicación a los métodos científicos los que han sido formulados por la universidad, la cual cuenta con procedimiento, ella ha de servir de modelo para futuros estudios relacionadas con las variables consideradas

en la presente. Se justifica socialmente puesto que, al conocer en nivel de ocurrencia de ambas variables, beneficia a la institución, debido a que basados en los resultados permitirán mejorar múltiples decisiones de gerentes, orientándose en mejorar la prestación del servicio haciendo uso de la tecnología adecuada lo que se ha de verse de manifiesto en alcanzar la satisfacción laboral de sus integrantes de la institución y traducidas en lograr atender la variedad de requerimientos de aquellos usuarios que acuden de modo recurrente.

Objetivo General: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Los objetivos específicos son: 1) Determinar la relación entre El gobierno electrónico y la retribución económica en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023. 2) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y las condiciones del entorno laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023. 3) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la seguridad y estabilidad que ofrece la institución en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023. 4) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023. 5) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el apoyo y respeto a los superiores en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023. 6) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el reconocimiento por parte de los demás en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023. 7) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Hipótesis General: H_1 : Existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023; H_0 : No existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

De la búsqueda realizada respecto a los antecedentes que cuenten con relación a las variables en estudio podemos citar a Arcentales y Gamboa (2019) dentro de su estudio: Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Cuyo objetivo fue explicar de cómo la fusión permite llegar a utilizar fuertemente las TIC, las que cuenta con modalidades de gestión, administración y planificación. La totalidad de ellos dentro de la novedosa manera de gobernar. La metodología empleada alcanzó a ser descriptiva, analítica y sintética. La población considerada en el estudio fueron 250 beneficiarios. El efecto que surte luego de llegar a aplicar el gobierno electrónico sobre gestión pública llega a representar la variación del gobierno. Llegando a concluir que realizar la usabilidad de los instrumentos tecnológicos, llegan a ser fundamentales para alcanzar la eficiencia en las instituciones del Estado y que cuenta con mejoras en la gestión pública, demostrando su relación significativa orientada hacia la colaboración de pobladores en llegar a transparentar procedimientos y servicios prestados en la gestión.

Hendrato et al. (2021) en su investigación: El efecto de la cultura organizacional y tecnología de la información respecto al desempeño y satisfacción de trabajadores como mediador dentro del sistema judicial electrónico (E-Court) Tribunal de Distrito de Sleman, Yogyakarta, Indonesia. Donde llegó a formularse el objetivo en determinar el efecto de la cultura organizacional y la tecnología de información respecto al desempeño de trabajadores con satisfacción laboral como mediador en el sistema judicial electrónico (e-Court) en el Tribunal de Distrito de Sleman, Yogyakarta. Investigación de tipo correlacional explicativo. La población considerada fue el personal del Tribunal del Distrito de Sleman. Los resultados revelaron el efecto positivo y con significancia de la cultura organizacional y satisfacción laboral sobre el desempeño. La tecnología de información cuenta con efecto positivo y significativo sobre la satisfacción laboral. El desempeño de trabajadores está influenciado por la cultura organizacional y la tecnología de la información a través de lograr satisfacerla laboralmente. La cultura organizacional y la tecnología de la información tienen un efecto positivo sobre el desempeño de trabajadores con la satisfacción laboral como mediador.

Asare (2019) en su investigación: Exploración de la satisfacción laboral entre enfermeras en un hospital dentro de la región de Volta en Ghana. Contó con el

objetivo de establecer los principales determinantes que explican la satisfacción laboral entre enfermeras en el Centro de Salud gubernamental dentro de la región Volta de la República de Ghana. La población llegó a ser 35 enfermeros, con una muestra de 20 participantes. Los hallazgos del estudio sugieren que aquellos elementos clave que contribuyeron a lograr la satisfacción laboral de las enfermeras fueron una mejor compensación y beneficios; entrenamiento regular; políticas revisadas de HRM; ambiente de trabajo seguro; sindicalismo, socialización, relación compañeros-supervisor y evaluaciones periódicas de desempeño; anotación de logros; disponibilidad de infraestructuras y servicios; reducción de la carga de trabajo; evitar reorganizaciones innecesarias; colocación anticipada de enfermeras capacitadas; autonomía y no injerencia política en la profesión de enfermería.

Sánchez (2021) en su investigación Gobierno electrónico y satisfacción laboral en colaboradores administrativos del establecimiento penal, Chiclayo, cuyo objetivo fue llegar a la demostración de relación existente del gobierno electrónico y satisfacción laboral. El método usado llegó a ser básica, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal, además de la muestra alcanzaron a ser 20 trabajadores administrativos. Lo hallado permitieron determinar que el progreso de la aplicación de gobierno electrónico alcanza a ser bueno en 55% y la satisfacción laboral es media con un 70%. Llegando a concluir que la relación predominante de las dos llega a ser positiva media al haber obtenido Spearman = 0.353 y además un Sig. = 0.002. Asimismo, se determinó relación significativa del gobierno electrónico y aquellas dimensiones referidas a la satisfacción laboral como son: retribuciones económicas con un Rho = 0,549; condiciones del entorno laboral con Rho= 0 ,356, seguridad y estabilidad ofrecida por la entidad con Rho = 0,563; la relación con compañeros del trabajo con Rho=0,454; además de hallar el apoyo y respeto de los superiores con Rho = 0,400, y el reconocimiento y respeto por los demás con Rho = 0,452, y finalmente, las posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo con Rho = 0,587.

Torres (2021) dentro de su investigación: Gobierno electrónico y su relación con la satisfacción de trabajadores del Gobierno Regional Tumbes, cuyo objeto que llegó a establecerse fue en la determinación de relación existente del Gobierno electrónico y satisfacción de trabajadores. La metodología desarrollada en la

investigación fue aplicada, descriptivo y correlacional, siendo la muestra de 32 colaboradores. Lo hallado nos lleva a mostrar que 59.4% de trabajadores considera que se presenta un grado de incidencia del gobierno electrónico como regular, el 40.6% manifiesta en el grado malo, y haciendo referencia al grado de satisfacción, 68.8% de ellos presentan un grado medio y de otro lado 31.3% como bajo. Asimismo, no se pudo hallar de que exista relación, puesto que se obtuvo el valor de Pearson $r = -0.045$, además de $p = 0.806 > 0.05$). Permitiendo llegar a concluir que no hay correlación del gobierno electrónico y satisfacción de trabajadores, siendo la correlación negativa y muy baja. Además, no lleva a evidenciarse existencia de relación del gobierno electrónico externo y el grado de satisfacción, al obtener correlación positiva muy baja con $r = 0.077$, asimismo, siendo el valor de $p = 0.675$. Además, no hay evidencia de existencia de relación significativa del gobierno electrónico interno y el grado de satisfacción, al obtener correlación muy baja con $r = 0.043$ y de otro lado $p = 0.814$.

Molina (2022), dentro de su estudio: Gobierno electrónico y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad distrital de Tamburco, Apurímac, cuyo objetivo fue establecida en llegar a identificar la relación del gobierno electrónico y desempeño laboral. La investigación fue básica, cuantitativo, no experimental, transversal, llegando a hallar una muestra en 55 trabajadores. Se concluye que llega a existir relación entre ellas, habiendo hallado la correlación de Spearman en 0.434, además el valor de $p = 0.001$. Asimismo, existe relación con significancia del gobierno electrónico externo y desempeño laboral, habiendo obtenido Spearman = 0.430 y el de $p = 0.001$. Por otro lado, se halló que existe relación significativa del gobierno electrónico interno y desempeño laboral, de acuerdo a la correlación RH Spearman = 0.322 y el de $p = 0.016$. Asimismo, los resultados evidencian de que no existe relación significativa del gobierno electrónico relacional y desempeño laboral, puesto que el análisis de datos, muestran Spearman = 0.176 y de $p = 0.199$. Finalmente, se halló que no se evidencia relación significativa del gobierno electrónico promocional y desempeño laboral, en función a que se obtuvo Spearman = 0.165 y de otro lado el de $p = 0.227$.

Mogrovejo (2021) en su investigación: Gobierno digital y su influencia en la satisfacción laboral de cierta Institución Pública, Lima, cuyo objetivo alcanzó a ser en la determinación de relación del gobierno digital y satisfacción laboral. El método

empleado llegó a ser aplicada, no experimental, correlacional: considerando una muestra que alcanza a 231 personas. Luego del análisis de la información brindada, se llega a la conclusión de que hay relación significativa del Gobierno digital y satisfacción laboral, manifestando un nivel positivo alto o moderado, lo que significa que en tanto más alta llegue a implementarse el gobierno digital, más alta llegará a ser la satisfacción laboral, hechos que llegan a sustentarse en haber obtenido Spearman = 0.669 y $p < 0.05$. Además, se halla relación de la identidad digital y satisfacción laboral al haber obtenido Spearman en 0.424, lo que significa correlación baja, aun siendo significativa siendo $p = 0.001$. Se determinó que hay relación de servicios digitales y satisfacción laboral, luego de obtener Rho de Spearman = 0.552, la que muestra correlación alta o moderada, además de ser significativa con $p < 0.001$. De otro lado, se muestra que hay relación del uso de tecnologías y medios electrónicos y satisfacción laboral, luego de hallar Spearman = 0.573, que significa que tiene correlación alta o moderada, además de ser significativa con $p < 0.001$.

Quispe (2017) dentro de la investigación: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos en sede central EsSalud, cuyo objeto fue determinar la relación que existe del gobierno electrónico y satisfacción de usuarios. La investigación fue no experimental, correlacional, transversal; cuyo instrumento fue el cuestionario. Su población fueron 1417 usuarios internos. Los resultados permitieron hallar de que existe correlación moderada y fuerte, luego de haber alcanzado el valor de Spearman = 0.600, la misma que se halla dentro del nivel referido. De otro lado, al haber analizado los resultados se pudo hallar que el gobierno electrónico cuenta con relación con la satisfacción de usuarios evidenciando ella como alta y significativamente. Además, determinó que hay relación del gobierno electrónico y percepción de ambiente de trabajo con grado moderado $R_h = 0.485$. Además, existe relación del gobierno electrónico e interacción del entendimiento laboral con grado alto $R_h = 0.537$. Finalmente se llegó a determinar que, hay relación del gobierno electrónico y bienestar siendo su evidencia $R_h = 0.515$, además de ser en un grado alto.

Medina (2021) en su investigación: Gobierno electrónico y desempeño laboral en trabajadores de Procuraduría Pública del Ministerio de Salud, cuyo objetivo se fijó en examinar la relación del gobierno electrónico y desempeño

laboral. El método establecido llegó a ser no experimental. Siendo la población conformada en 45 trabajadores. Se concluye que se halló Spearman = 0.930 luego de analizar los datos referidas a las variables de la investigación, además de determinar el grado de significancia resultando ser inferior a 0.05; la cual señala la existencia de relación, siendo ella positiva muy fuerte, la que permite aseverar que el gobierno electrónico llega a tener relación significativa con el desempeño laboral. Llegó a establecerse correlación positiva muy fuerte entre la dimensión externa y desempeño laboral habiendo alcanzado el p-valor = 0.000 y Rho = 0.882, siendo su relación muy fuerte. Además, se halló correlación positiva muy fuerte de la dimensión interna con desempeño laboral luego de haber alcanzado a obtener el p-valor = 0.000 y Rho = 0.973, la que es muy alta. Finalmente, se llegó a hallar correlación positiva muy fuerte entre la dimensión promoción y desempeño laboral contando con p-valor = 0.000 y Rho = 0.766, contando con aceptación muy fuerte.

Seguidamente, procedemos con describir las bases teóricas del Gobierno electrónico.

La Organización de los Estado Americanos (2022) refiere que el gobierno electrónico viene a ser cuando se aplica tecnología de información y comunicación a la funcionalidad en el sector público, para lo cual cuenta con el objeto de proporcionar servicios con mejora, orientados a la ciudadanía en su conjunto, de esta manera logra elevar los niveles de eficiencia, transparencia y participación de la población.

El decreto legislativo N° 1412 (2018) llega a establecer al gobierno digital como la usabilidad estratégica de tecnologías digitales e información dentro de la administración pública a fin de proceder con crear valía pública. Llega a tener sustento sobre el medio ambiente compuesta de representantes del sector público, pobladores y demás personas que tengan interés, ellos llegan a apoyar en la puesta en funcionamiento de ideas y actividades de diseño, que desarrollen la creatividad en los servicios digitales y lo que ha de contener, la misma que asegure el respeto totalitario por aquellos derechos del ciudadano bajo el ambiente digital.

Ministerio de Economía y Finanzas (2021) menciona que la usabilidad que le dan las diversas instituciones pertenecientes al estado referidas a la tecnología

de información y comunicación, y de manera particular del Internet, a razón de ser un instrumento que permite mejorar la gestión del gobierno.

ComexPerú (2021) refiere que gobierno electrónico o e-government se llega a definirse a razón de la utilización de aquellas TIC, y de manera singular respecto de internet, a fin de alcanzar mejoras en la gobernanza. Ello ha conllevado a que los diversos gobiernos se interesen por poner mayor interés en generar servicios en línea orientadas a la población. Empero, al transcurrir el tiempo ello no ha sufrido cambios de manera significativa sobre las estructuras y procedimientos de back office a fin de que las ideas innovadoras se centren en alcanzar niveles elevados en lograr la eficiencia de las operaciones sobre el dominio de las políticas públicas, y de otro lado, no ha podido hacer que los servicios públicos y su operatividad lleguen a ser sean digitalizados acorde a los diseños a fin de contar con su usabilidad sinérgica, coordinada y coherente de aquellas tecnologías dentro del sector público.

Importancia: al hacer referencia a la importancia del gobierno electrónico, Honores (2021) refiere que, frente a los diferentes niveles de gobierno electrónico, el bienestar de los ciudadanos del país depende en primer lugar de los procesos tecnológicos, cuya diversa importancia se manifiesta en lograr una mejor distribución de la economía familiar; logros en educación y salud; una acción rápida para una justicia más eficaz.

Características del Gobierno Electrónico: el Centro de Especialización en Gestión Pública (2022) refiere a: Implementación de las TICs: La administración digital utiliza la tecnología para determinar las necesidades de los ciudadanos a mayor escala y para facilitar la resolución de necesidades de procedimiento y otras necesidades de los ciudadanos. Prestación de servicios a los ciudadanos de forma eficiente: El gobierno electrónico proporciona servicios de uniformidad de opciones a los ciudadanos, además que garantice a cada uno de ellos la accesibilidad a los proyectos, asimismo la reserva de datos y su tratamiento. Participación comunitaria: Trabaja para fortalecer la democracia porque en este tipo de gobernabilidad la participación ciudadana respecto a la totalidad de sus acciones es una prioridad. Apoyo jurídico y legal: la totalidad de leyes y reglamentos emitidos en el gobierno electrónico llegan a garantizar derechos, probidad y seguridad a sus habitantes, incluido la accesibilidad a recientes tecnologías.

Beneficios: al referir los principales beneficios del gobierno electrónico, el Centro de Especialización en Gestión Pública (2022) considera a: Ahorre dinero y tiempo evitando envíos y largas esperas en oficinas gubernamentales. Accede a la información más reciente. La accesibilidad a servicios públicos que cuenten con calidad no llega a ser únicamente disponibilidad las 24 horas, también hace referencia a calidad de bienes, procedimientos y atención a los pobladores. La opción de ser partícipe en la adopción de propuestas de decisiones públicas de manera auténtica y efectiva.

Tipos: en relación a ellas, Honores (2021) menciona que los tipos de gobierno electrónico puede ser visto desde cuatro modelos: Gobierno a Ciudadano: Sirve para varias finalidades de carácter administrativo haciéndola visible, como por ejemplo solicitar partidas de nacimiento, matrimonio o defunción. Tales transacciones e intercambios son proporcionados a los ciudadanos por instituciones estatales. Facilitar a los residentes los documentos personales (DNI, carnet, pasaporte, etc.), buscar en la web las distintas agencias de empleo o matricular vehículos para todos los efectos y momentos. Gobierno a empresa: Es una empresa privada registrada formalmente a la que las autoridades públicas brindan servicios administrativos, informativos y transaccionales. Los ejemplos incluyen la solicitud de un permiso comercial municipal, la creación de una nueva empresa, las notificaciones de impuestos, las contribuciones de los empleados a EsSalud y las actividades relacionadas con los derechos de los empleados. Gobierno ha Empleado: Es un vínculo entre el gobierno y sus empleados, les brinda servicios de desarrollo profesional para lograr un mejor nivel de capacitación virtual, trasladar o facilitar la transferencia de servicios de información, beneficios realizados, reglamentos internos, etc. Gobierno a Gobierno: Las instituciones públicas deben vincular y coordinar los diversos objetivos del gobierno. Esta coherencia permitirá la planificación de actividades y objetivos, así como la presentación de actividades presupuestarias y financieras. Los procesos en línea se han vuelto más dinámicos a medida que las entidades gubernamentales comparten información a través de procesos transaccionales.

Fases del Gobierno Electrónico: la OEA (2022) refiere que es una sucesión en del proceso de su implementación, llega a poner en certeza su competencia en la mejora de eficiencia y transparentar las entidades públicas: Presencia: llega a

lidar con el uso de TICs a fin de proporcionar datos elementales a la población. Interacción: Ampliar las posibilidades de las empresas para prestar servicios utilizando las TICs. Transacción: Las instituciones tecnológicamente más avanzadas han introducido aplicaciones de autoservicio donde los residentes pueden completar todos los trámites en línea. Transformación: Esto implica una integración integral entre las instituciones, la parte privada y los ciudadanos, brindando servicios con mayor personalización. Participación Democrática: Es una oportunidad para ejercer los derechos civiles utilizando herramientas de gobierno electrónico, como voto electrónico y obtención de datos respecto a las actividades y decisiones de funcionarios electos.

Rincón y Vergara (2017) consideran que la variable gobierno electrónico presenta cuatro dimensiones, éstas son:

a) dimensión externa: El uso de las TIC juega un papel central, dado que los medios digitales como los portales web están vinculados a la prestación de servicios al Estado gobernado. Se encuentra compuesta por los siguientes indicadores: Nivel de servicio: Esto significa servicios públicos que brindan no solo información sino también asesoramiento; la primera es una relación unidireccional en la que el gobierno proporciona a los ciudadanos información útil; el otro es bidireccional, ya que atiende las consultas y solicitudes de los ciudadanos. Se necesita una respuesta nacional. Nivel de interacción: El uso de las TIC y los portales de Internet ha facilitado el intercambio de documentos, dando como resultado un trabajo de gobierno más dinámico, rápido, transparente y abierto. Usabilidad de canales de información y comunicación: Estos instrumentos permiten intercambio de información y facilitan la comunicación entre gobiernos y ciudadanos.

b) dimensión interna: puede entenderse como una herramienta que promueve la reconfiguración de servicios que se orienten en beneficiar a la población, ya que los procedimientos públicos son modernos y eficientes. Está formado por la influencia en la administración estatal, que permite brindar un sistema que permite acceder y registrar las necesidades de los ciudadanos por los servicios, los cuales se brindarán con la ayuda de la factura electrónica de materiales, y también facilita el trabajo a distancia. de los empleados. El grado de aclimatación de los empleados de la agencia y de los usuarios que tienen que

adaptarse a las nuevas formas de trabajo. Mejorar la administración pública utilizando TIC que proporcionen servicios fácilmente accesibles y utilizables, soluciones seguras de gobernanza electrónica que brinden un fácil acceso a los datos y una fácil comunicación con pobladores, organizaciones e instituciones de administración pública.

c) dimensión relacional: ella permite el acceso de los ciudadanos, mediante las TIC, a las entidades, contando con los indicadores: El intercambio de información es sencillo y el portal es de fácil acceso y atiende a una gran cantidad de usuarios con acceso simultáneo a las plataformas digitales. Mejoras en el servicio: El uso de las TIC demuestra la eficacia del gobierno electrónico. Transparencia: Esta es una parte importante de la gobernanza electrónica ya que la relación con los ciudadanos se desarrolla en un entorno seguro y de confianza.

d) dimensión de promoción: su objetivo es cerrar la brecha digital mediante el establecimiento y desenvolvimiento de infraestructura tecnológica accesible a los ciudadanos para fortalecer las conexiones sociales. Ella cuenta con dos indicadores: A medida que la conexión del gobierno y entidades reguladas será moldeada y moldeada por el entorno digital, se logrará un acceso completo para los ciudadanos y un cambio de paradigma con rapidez, transparencia, eficiencia y eficacia. El acceso suficiente relacionado con la facilidad de uso, la interoperabilidad y la confiabilidad percibida son factores significativos para determinar la intención regulada de la utilización de servicios en el gobierno electrónico.

En relación a la Satisfacción laboral, las bases teóricas refieren a:

Robbins y Coulter (2018) refieren a la actitud general de una persona hacia el trabajo, si esta persona está muy satisfecha con su trabajo, definitivamente tendrá una actitud positiva hacia su trabajo.

Jiménez et al., (2016) señalan que esta es la parte emocional del talento humano, que se desata a través de un sentido de positividad o excelencia, es decir, a través del disfrute de los roles de tarea asociados a posibilidades como la prosperidad experta, las ventajas y las comisiones.

Robbins y Judge (2017) afirman que la satisfacción laboral frente al trabajo es positiva cuando proviene de una evaluación de sus características. En donde,

las personas que se encuentren con una mayor satisfacción laboral presentarán sentimientos positivos frente a su trabajo, mientras que, las personas que se encuentren con sentimientos negativos, será al encontrarse insatisfechas.

Respecto a las causas de la satisfacción laboral; Robbins y Judge (2017) afirman que existen razones muy diversas para generar satisfacción laboral, algunas de las características que influyen son: Condiciones laborales: generalmente, los trabajos que brindan capacitación, diversidad, autonomía y supervisión pueden satisfacer a gran parte de las personas. La interdependencia, feedback, ayuda social e interrelación entre compañeros afuera del lugar de trabajo están fuertemente conectados con la satisfacción laboral, incluso fuera de la labor misma. Los gerentes tienen función fundamental al cumplir ciertos requisitos de los subordinados. Por lo tanto, las condiciones de trabajo son un factor extremadamente importante para predecir la satisfacción laboral. Incluso si cada aspecto está relacionado y cada empleado asigna un valor diferente, la naturaleza interna del trabajo también es muy importante. Personalidad: afirman que la satisfacción laboral no tan solo está relacionada con condiciones laborales, sino que, interviene la personalidad. Las personas que tienen una autoevaluación básica positiva (creen en su valor intrínseco y habilidades básicas) están más satisfechas que las que son negativas. Asimismo, en los compromisos profesionales, los individuos tienden a tener una satisfacción laboral particularmente alta. Salario: afirman que cuando se habla de satisfacción laboral, a menudo se mencionan problemas salariales. Para muchos, el salario está asociado con la satisfacción laboral y el bienestar general, pero una vez que una persona alcanza un nivel de vida cómodo, su impacto suele ser mínimo. De hecho, el dinero puede motivar a las personas, pero lo que nos motiva no es necesariamente lo que nos hace felices. Responsabilidad social corporativa (RSC): afirman que el compromiso de la organización con la responsabilidad corporativa, es decir, su comportamiento de autorregulación que aporta beneficios a la sociedad o al medio ambiente, está más allá del alcance de los requisitos legales y está afectando cada vez más la satisfacción laboral de las personas. Las organizaciones lo practican de diversas formas, incluidas iniciativas de sostenibilidad ambiental, trabajo sin fines de lucro y organizaciones benéficas. La responsabilidad social es buena para la tierra y la

humanidad. Cuando la misión de responsabilidad social de la organización coincide con los valores personales de los trabajadores, se sentirán más satisfechos.

Efectos de la insatisfacción laboral: Los modelos teóricos ayudan a comprender las consecuencias de la insatisfacción laboral. Cuatro respuestas de los empleados a la satisfacción laboral que varían en dos dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva. Salida: Esto guiará a los empleados a dejar la organización, buscar nuevos puestos o renunciar. Para medir el impacto de su respuesta a la insatisfacción se estudió la resignación individual, es decir, cuando la entidad perdió completamente el conocimiento, habilidad, habilidad y otras características del trabajador. Voz: Esto implica ocuparse de modo activo y constructivo en la mejora de las circunstancias, lo que incluye recomendar mejor y discutir la problemática con su jefe. Lealtad: incluir la espera pasivamente, más no de modo ilusionada en cuanto a mejorar las circunstancias, incluso ante críticas externas, expresar apoyo a la organización y creer que la dirección está haciendo lo correcto. Ignorancia: implica empeorar pasivamente la situación, exhibir ausencias prolongadas o llegar tarde, con mínimo esfuerzo y altas tasas de error.

En relación a las dimensiones de la satisfacción laboral, llega a mencionar Villalobos y Pérez (2017), quienes consideran a:

a) Retribución económica, Este es el momento en que el empleado o empleador es compensado por las horas trabajadas. Incluyendo beneficios socioeconómicos y salarios, contribuye a satisfacer las necesidades básicas de las familias y los trabajadores. Werther y David (1999) refieren Esto es imperativo, especialmente porque se menciona el pago de dinero por hacer ciertos trabajos, es decir. la recompensa económica es lo que recibe el empleado por realizar el trabajo.

b) Las condiciones físicas del ambiente de trabajo que caracterizan el ambiente en la que los empleadores realizan su labor diariamente, además incluyendo: iluminación, grado de ruido, lugar de la labor, temple, ordenamiento y limpieza. Promoción. Robbins y Judge (2017) manifiestan que generalmente, los trabajos que proporcionan capacitación, diversidad, autonomía y supervisión pueden satisfacer a gran parte de las personas.

c) La seguridad y estabilidad de la empresa se ha convertido en la garantía permanente de la empresa para el trabajo de sus empleados. Montoya (2006) refiere La estabilidad laboral para los empleados es un principio con una doble

proyección: por un lado, tiene una marcada proyección social, que se refiere al interés del empleado por mantener una vinculación con la empresa, y, por otro lado, tiene una importante proyección social, proyección económica. Pronóstico-Productivo, Se refiere al interés del empleador en ajustar la carga de trabajo y la duración a las necesidades productivas, organizacionales u otras de la empresa.

d) Relaciones con colegas por las que a menudo se reclama la organización, con empleados por motivos relacionados con el trabajo, con empleados de diferentes departamentos y con empleados en el mismo campo. Chiavenato (2018) refiere que la interrelación de los humanos todavía se reduce y su organización informal todavía llega a considerarse como intimidación hacia los beneficios y metas corporativas.

e) Apoya y respeta a los superiores y está dispuesto a cumplir cuando los líderes e inspectores de la empresa presentan determinaciones y procedimientos a los empleados. Wayne et al., (1997) refieren que, si el superior jerárquico no se preocupa por sus subordinados, si no muestra en mayor medida la buena voluntad de la empresa, el buen trato que la organización pretende brindar a sus empleados a través de las prácticas de RRHH antes mencionadas puede terminar en fracaso. Está en tus manos brindar apoyo emocional, información y asesoramiento. (Wayne et al., 1997)

f) Apreciación de los demás: es comprensible que los extraños elogien a los empleados por el trabajo eficiente y virtuoso en las tareas que se les asignan; supervisores, altos directivos y sus colegas en la organización. A lo que Boxó et al., (2012) refieren que la conceptualización de reconocer comprende que la persona requiere de otros a fin de establecer semejanza estable y completa.

g) La oportunidad de crecimiento personal y profesional en el lugar de trabajo se convierte en una creencia que el colaborador considera fundamental para la empresa, en la que ha de hallar apoyo y estimulación a fin de desarrollarlo individual y profesionalmente a través de políticas objetivas y actividades adecuadas en su formación y llegar a promocionarlo. Según refiere Goleman (2006) Con esto se entiende el deseo de mejorar, lo que avanza o lo que las personas pueden hacer más allá de su desarrollo natural según la edad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: la investigación llegó a ser aplicada, de acuerdo a lo referido por el Concytec (2018) siendo la intención en definir formatos, metodologías o técnicas que cumplan con ciertas disposiciones específicas reconocidos mediante el conocimiento científico.

Diseño: el estudio llegó a ser No experimental, Hernández y Mendoza (2018) dicen que es acorde a que fue diseñado sin manipular variables, mide fenómenos naturales y variables para analizarlos.

También el estudio llegó a ser transversal, ante lo cual Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que se puede recopilar datos en un solo momento y una sola vez.

La investigación fue de enfoque cuantitativa, Hernández et al., (2014) refieren que ella llega a utilizar en el recojo de información a fin de demostrar hipótesis en base a cierta medición numérica y analizarla estadísticamente a fin de componer la conducta y realizar la aprobación de teorías.

Asimismo, la investigación fue de nivel correlacional, a lo que Bernal (2016) manifiestan que cuenta con el fin de demostrar o la examinación de relación de variables o resultados, no llegando a explicar cuál sea la causa.

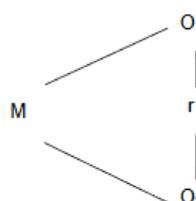
Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

r = relación entre variables

O₂ = Variable 2



3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual:

La usabilidad que le dan las diversas instituciones pertenecientes al estado referidas a la tecnología de información y comunicación, y de manera particular del Internet, a razón de ser un instrumento que permite mejorar la gestión del gobierno (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Definición operacional:

Proceso de llevar a cabo la medición de una variable en función a sus dimensiones, las mismas que son medidas con la escala de Likert.

Dimensiones

Dimensión externa

Indicador:

- Nivel de servicio
- Nivel de interacción
- Uso de canales de información y comunicación

Dimensión interna

Indicador

- Impacto en la gestión pública
- Nivel de adaptación
- Mejora en la gestión pública

Dimensión relacional

Indicador

- Facilidad para intercambiar información
- Mejoras en el proceso
- Mejoras en el servicio
- Transparencia

Dimensión de promoción

Indicador

- Acceso adecuado para los ciudadanos
- Cambio de paradigmas

Escala de medición: ordinal.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Robbins y Coulter (2018) es la actitud general de una persona hacia el trabajo, si esta persona está muy satisfecha con su trabajo, definitivamente tendrá una actitud positiva hacia su trabajo.

Definición operacional:

Proceso de llegar a medir la variable a través de sus dimensiones. Dicha medición se realiza considerando la escala de Likert.

Dimensiones: Retribución económica

Indicador:

- Salario
- Superioridad del salario

Condiciones del entorno laboral

Indicador:

- Distribución de espacio
- Condiciones ambientales
- Limpieza

Seguridad y estabilidad que ofrece la institución

Indicador:

- Permanencia
- Protección al empleado
- Estabilidad de empleo

Relación con los compañeros de trabajo

Indicador:

- Cooperación
- Relaciones
- Comunicación

Apoyo y respeto a los superiores

Indicador:

- Instrucciones
- Decisiones
- Supervisión

Reconocimiento por parte de los demás

Indicador:

- Reconocimiento
- Elogios

Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo

Indicador:

- Incentivos
- * Crecimiento
- * Habilidades

Escala de medición: ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población según Vara (2012) refieren que es una colección de todas las entidades investigadas (individuos, documentación, datos, organizaciones, y otros.). Viene a ser la agrupación de sujetos o cosas que cuentan con más de una particularidad en común dentro de un espacio, sujetos a cambio en el tiempo. Para la presente investigación se conformó de la totalidad de trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, Huaraz, la misma que de acuerdo a su condición de nombrado o contratado, cuenta con un total de 125 trabajadores.

Criterio de inclusión: se consideró a la totalidad de trabajadores que viene prestando servicios bajo las distintas modalidades de contratación y que realizan labores administrativas o las que requieren hacer uso de la tecnología.

Criterio de exclusión: se llegó a excluir a aquellos trabajadores que no mostraron su predisposición de colaborar de manera voluntaria con la resolución del cuestionario, aun cuando se procederá a informarles sobre lo anónimo y confidencial que resulta ser los datos brindados.

Muestra: según refiere Vara (2012) viene a ser conjunto de ocurrencias extraídas de una población seleccionada por una metodología lógica y acorde a una porción poblacional. En tanto se cuente con múltiples poblaciones, ha de contarse con múltiples muestras. Para el estudio se consideró la fórmula de poblaciones finitas, siendo:

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

Dónde:

N = Número de trabajadores

Z = 1.96 = al nivel de confianza 95%

E = 5 % = error

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

n = muestra

Llegando a reemplazar, obtenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(125)}{(0.05)^2(125-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{120.05}{1.2704} = 94.4977 \approx 95$$

Muestreo: el muestreo según refiere Arias (2021) Un método para estudiar una muestra obtenida por un estadístico al aplicar el método a una población, que es un número obtenido al realizar cálculos o manipulaciones estadísticas y producir un número o número verdadero que representa un elemento de la cantidad de población. Para la presente fue probabilístico.

Unidad de Análisis: según manifiesta Hernández y Mendoza (2018) es La entidad de la que se derivan los datos o la información finales. Suelen ser los mismos, pero no siempre. En la presente investigación se conformó de la totalidad de trabajadores de la entidad en estudio, ellos mantienen ciertas particularidades de manera similar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: llegó a emplearse la encuesta, Tamayo y Tamayo (2009) la definen como el estudio detallado que permite otorgar respuesta referida a una problemática de manera descriptiva a fin de analizarlas con posterioridad.

Instrumento: con la finalidad de recolectar la información se procedió a elaborar los instrumentos siendo los cuestionarios, ante lo cual Arias (2021) refiere que viene a ser un instrumento que permite recopilar información dentro de la investigación científica. Viene a ser la agrupación de interrogantes con enumeración en tabla con un rango de respuestas potenciales para proceder a responderlas a quienes se encuestará.

Validez: de acuerdo a lo referido por Hernández y Mendoza (2014) la validez de un instrumento es el nivel de medición realizada a la variable, la misma que es alcanzada al demostrar que ella cuenta con la conceptualización abstracta por medio de sus indicadores empíricos. En la investigación, se procedió a validarla por medio de juicio de expertos, contando con 3 de ellos, ella, permitió la determinación de su aceptabilidad de los cuestionarios.

Confiabilidad: según lo manifestado por Vara (2012) manifestando que la confiabilidad se refiere a la precisión y consistencia y se refiere al grado en que el

uso repetido del instrumento sobre el mismo individuo llega a producir los mismos efectos. También viene a ser la competencia de una herramienta para generar efectos consistentes (los mismos) en tanto se usa una siguiente oportunidad en estados muy similares en tanto resulte potencialmente hacerlo. Para llegar a la determinación la confiabilidad de ambos se procedió a realizar la prueba piloto para medirla por medio del estadístico SPSS v. 27, mediante el cual se obtuvo el valor de Alpha de Cronbach para ambas.

3.5 Procedimiento:

La noción de realizar la investigación nace debido a que se observa que las instituciones públicas no llegan a desarrollar un trabajo óptimo, generando descontento en la población respecto a los servicios que brinda, razones que nos llevaron a requerir el permiso correspondiente a la institución a fin de proceder con la investigación, procediendo a recopilar la información y elaborar el instrumento correspondiente para el recojo de la información, la misma que se generó por medio de dos variables estudiadas, para ello se tuvo ítems que se vinculan a las dimensiones de ambas variables; dichos cuestionarios serán sometidos al juicio de expertos y a la confiabilidad para luego proceder con recoger la información no sin antes contar con la debida autorización requerida, asimismo, se hará de conocimiento de los encuestados sobre el manejo de la información proporcionada que ha de contar con anonimato y de suma confidencialidad. Los datos recopilados permitieron realizar el análisis correspondiente a fin de llegar a contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

3.6 Métodos de análisis de datos:

El proceder con analizar la información recabada mediante ambos instrumentos, ellos fueron trasladados al Excel y posteriormente al estadístico SPSS V.27, las mismas que permiten darle un orden y su correspondiente tabulación, para luego llevar a su respectivo análisis; la información que brinda el estadístico es en dos partes, la primera referida a la estadística descriptiva, donde se obtiene información del comportamiento de las dos variables, y la segunda la estadística inferencia, que nos proporciona información sobre la fiabilidad de los instrumentos, así como realizar la prueba de normalidad que permite identificar la prueba de

hipótesis a realizar, donde se determinará la relación existente o no de ambas variables.

3.7 Aspectos éticos:

La investigación se desarrolló tomando en consideración tres principios básicos de ética en la investigación, de acuerdo a lo manifestado por Belmont, se orienta y evalúa las acciones humanas, siendo el respeto a los individuos, se trata a los individuos a razón de ser autónomo y llegando a proteger respecto a su vulnerabilidad. La beneficencia, es decir, no llegar a proporcionar daño alguno al individuo, evitando someterlo a algún riesgo y, la Justicia, ofrecer un trato justo a las personas, otorgando beneficios equitativos. De otro lado, se consideran los demás valores fundamentales que rigen las acciones de las personas como la responsabilidad, honradez, etc. asimismo, a lo establecido por el Código Nacional de Ética para la Administración de Postgrado, que define la confidencialidad y la no divulgación, rige la conducta de los profesionales.

IV. RESULTADOS:

Se procede a describir los resultados en relación a los objetivos formulados.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre El gobierno electrónico y la retribución económica en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la retribución económica en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la retribución económica en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 1

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Retribución económica.*

		Retribución económica			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	54.7%	5.3%	0.0%	60.0%	Rho de Spearman 0.787 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	5.3%	33.7%	0.0%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		60.0%	38.9%	1.1%	100.0%	

Nota: la visualización en la tabla 1, llegamos a aplicar Spearman, habiendo logrado correlación media entre el gobierno electrónico y la retribución económica con 0.787. permitiendo ratificar la correlación positiva considerable.

Además, en la hipótesis específica 1, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar el Sig. bilateral = 0.00 siendo inferior a 0.05, determinando de ese modo a llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente la aceptación de la alterna, ella llega a tener sostenimiento en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la retribución económica con un 54.7%.

De acuerdo a la estadística inferencial, el personal de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de mejorar la retribución económica.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y las condiciones del entorno laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y las condiciones del entorno laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y las condiciones del entorno laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 2

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Condiciones del entorno laboral.*

		Condiciones del entorno laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	54.7%	5.3%	0.0%	60.0%	Rho de Spearman 0.765 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	6.3%	32.6%	0.0%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		61.1%	37.9%	1.1%	100.0%	

Nota: lo visualizado en la tabla 2, llegamos a aplicar Spearman, habiendo logrado correlación considerable del gobierno electrónico y condiciones del entorno laboral con 0.765, lo que permite su ratificación de correlación positiva considerable. Además, en la hipótesis específica 2, se llegó a emplear Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 que es menor a 0.05, determinando de ese modo llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella se sustenta en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en las condiciones del entorno laboral con el 54.7%.

De acuerdo a la estadística inferencial, el personal de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de mejorar las condiciones del entorno laboral.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la seguridad y estabilidad que ofrece la institución en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la seguridad y estabilidad que ofrece la institución en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la seguridad y estabilidad que ofrece la institución en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 3

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Seguridad y estabilidad que ofrece la institución.*

		Seguridad y estabilidad que ofrece la institución			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	56.8%	3.2%	0.0%	60.0%	Rho de Spearman 0.849 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	4.2%	33.7%	1.1%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		61.1%	36.8%	2.1%	100.0%	

Nota: lo visualizado en la tabla 3, llegamos a aplicar Spearman, habiendo logrado correlación considerable del gobierno electrónico y seguridad y estabilidad que ofrece la institución con 0.849. permitiendo ratificar la correlación positiva considerable.

Además, en la hipótesis específica 3, se empleó Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 siendo inferior a 0.05, determinando de ese modo a rechazar la hipótesis nula y seguidamente a aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la seguridad y estabilidad que es ofrecida por la entidad en un 56.8%.

De acuerdo a la estadística inferencial, el personal de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de mejorar la seguridad y estabilidad que ofrece la institución.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 4

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Relación con los compañeros de trabajo.*

		Relación con los compañeros de trabajo			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	58.9%	1.1%	0.0%	60.0%	Rho de Spearman 0.732 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	12.6%	26.3%	0.0%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		71.6%	27.4%	1.1%	100.0%	

Nota: de lo visualizado en la tabla 4, llegamos a aplicar Spearman, habiendo logrado correlación media del gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo con 0.732. permitiendo ratificar la correlación positiva media.

Además, en lo relacionado con la hipótesis específica 4, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la relación con los compañeros de trabajo con un 58.9%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la gerencia de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de alcanzar mejoras en la relación con los compañeros de trabajo.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el apoyo y respeto a los superiores en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el apoyo y respeto a los superiores en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el apoyo y respeto a los superiores en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 5

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Apoyo y respeto a los superiores.*

		Apoyo y respeto a los superiores			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	52.6%	7.4%	0.0%	60.0%	Rho de Spearman 0.634 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	10.5%	28.4%	0.0%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		63.2%	35.8%	1.1%	100.0%	

Nota: de lo visualizado en la tabla 5, llegamos a aplicar Spearman, habiendo logrado correlación media del gobierno electrónico y apoyo y respeto a los superiores con 0.634. permitiendo ratificar la correlación positiva media.

Además, respecto a la hipótesis específica 5, se llegó a emplear Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo a llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, llegando a tener sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en el apoyo y respeto a los superiores con un 52.6%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la gerencia de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de mejorar el apoyo y respeto a los superiores.

Objetivo específico 6: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el reconocimiento por parte de los demás en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el reconocimiento por parte de los demás en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y el reconocimiento por parte de los demás en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 6

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Reconocimiento por parte de los demás.*

		Reconocimiento por parte de los demás			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	52.6%	6.3%	1.1%	60.0%	Rho de Spearman 0.641 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	9.5%	29.5%	0.0%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		62.1%	35.8%	2.1%	100.0%	

Nota: de la visualización en la tabla 6, llegamos a aplicar Rho de Spearman, habiendo logrado correlación media del gobierno electrónico y reconocimiento por parte de los demás con 0.641. permitiendo ratificar la correlación positiva media.

Además, respecto a la hipótesis específica 6, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en el reconocimiento por parte de los demás con un 52.6%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la gerencia de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de mejorar el reconocimiento por parte de los demás.

Objetivo específico 7: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 7

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo.*

		Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	58.9%	1.1%	0.0%	60.0%	Rho de Spearman 0.812 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	8.4%	30.5%	0.0%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		67.4%	31.6%	1.1%	100.0%	

Nota: la visualización en la tabla 7, llegamos a aplicar Spearman, habiendo logrado correlación considerable entre gobierno electrónico y la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo con 0.812; permitiendo su ratificación de correlación positiva considerable.

Además, respecto a la hipótesis específica 7, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo con 58.9%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la gerencia de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de mejorar la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo.

Objetivo General: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.

Tabla 8

*Tabla cruzada Gobierno electrónico * Satisfacción laboral.*

		Satisfacción Laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptima		
Gobierno Electrónico	Deficiente	57.9%	2.1%	0.0%	60.0%	Rho de Spearman 0.915 Sig. (bilateral) 0.001
	Regular	2.1%	36.8%	0.0%	38.9%	
	Óptima	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	
Total		60.0%	38.9%	1.1%	100.0%	

Nota: la visualización en la tabla 8, llegamos a aplicar Spearman, habiendo logrado correlación considerable del gobierno electrónico y satisfacción laboral con 0.915. lo que permite ratificar correlación positiva muy fuerte.

Además, respecto a la hipótesis general, se llegó a emplear Rho de Spearman, llegando a hallar un Sig. bilateral = 0.00 siendo inferior a 0.05, determinando de ese modo rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la satisfacción laboral con un 57.9%. De acuerdo a la estadística inferencial, la gerencia de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, debe de efectivizar el gobierno electrónico en la institución a fin de mejorar la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

Procedemos a realizar la discusión de cada resultado hallado en relación a los objetivos, ellos han de contrastarse con diversas investigaciones relacionadas a nuestras variables estudiadas.

Respecto a nuestro objetivo general, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la satisfacción laboral con el 0.915, siendo correlación positiva muy fuerte. demás, respecto a la hipótesis general, se llegó a emplear Rho de Spearman, llegando a hallar un Sig. bilateral = 0.00 siendo inferior a 0.05, determinando de ese modo rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la satisfacción laboral con un 57.9%. Dichos resultados se pueden contrastar con lo investigado por Quispe (2017) quien determinó la existencia de correlación significativa y alta entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.600. De acuerdo a ello, llegamos a deducir la importancia de estudiar la el gobierno digital, la que permite generar optimización en la respuesta del estado hacia el ciudadano, traducida en incrementar la satisfacción laboral, ésta última permitirá elevar los niveles de productividad.

En referencia a nuestro primer objetivo específico, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la retribución económica con 0.787, siendo la correlación positiva considerable. Además, en la hipótesis específica 1, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar el Sig. bilateral = 0.00 siendo inferior a 0.05, determinando de ese modo a llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente la aceptación de la alterna, ella llega a tener sostenimiento en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la retribución económica con un 54.7%. Eso contrastado con Sánchez (2021) contó con el primer objetivo específico demostrar la relación que existe entre gobierno electrónico y las retribuciones económicas, llegando a determinar relación significativa entre ellas con Rho = 0,549. Entonces, se manifiesta la importancia en estudiar el gobierno electrónico, ella permite mejorar los procesos administrativos o burocráticos en los que se

encuentran inmersos las instituciones estatales, garantizando la retribución económica acorde a las políticas y a la productividad establecidas en la institución.

En referencia a nuestro segundo objetivo específico, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la dimensión condiciones del entorno laboral con el 0.765, siendo la correlación positiva considerable. Además, en la hipótesis específica 2, se llegó a emplear Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 que es menor a 0.05, determinando de ese modo llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella se sustenta en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en las condiciones del entorno laboral con el 54.7%. Ello contrastado con lo hallado por Sánchez (2021) contó con el segundo objetivo específico de demostrar la relación que existe entre gobierno electrónico y las condiciones del entorno; llegando a determinar la relación significativa entre ellas con $Rho = 0,356$. A ello, se puede manifestar la importancia de indagar respecto al gobierno electrónico y su implementación, traducándose en mejorar e innovación del Estado, agilizando procedimientos y las condiciones del entorno laboral; traducidas en el acercamiento del estado hacia la población.

En referencia a nuestro tercer objetivo específico, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la dimensión seguridad y estabilidad que ofrece la institución con el 0.849, procediendo a ratificar que existe una correlación positiva considerable. Además, en la hipótesis específica 3, se empleó Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 siendo inferior a 0.05, determinando de ese modo a rechazar la hipótesis nula y seguidamente a aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la seguridad y estabilidad que es ofrecida por la entidad en un 56.8%. Lo hallado se contrasta con lo determinado por Sánchez (2021) contó con el tercer objetivo específico de demostrar la relación que existe entre gobierno electrónico y la seguridad y estabilidad ofrecida en la institución; determinando relación significativa con $Rho = 0,563$. En función a ello, llegamos a manifestar la importancia de desarrollar un gobierno electrónico, permitiendo la reformulación del Estado a través del uso de la tecnología, incrementar la seguridad y la estabilidad proporcionada por la institución hacia a los colaboradores y a los ciudadanos.

En referencia a nuestro cuarto objetivo específico, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la dimensión relación con los compañeros de trabajo con el 0.732, siendo la correlación positiva media. Además, en lo relacionado con la hipótesis específica 4, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la relación con los compañeros de trabajo con un 58.9%. Ello contrasta con lo hallado por Sánchez (2021) estableció el cuarto objetivo específico en demostrar la relación que existe entre gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo, hallando relación significativa ambas con $Rho = 0,454$. Lo que nos lleva a manifestar lo importante que es desarrollar el gobierno electrónico en la institución, que se traducirá en mejorar los procedimientos establecidos en la institución, así como la eliminación de ciertos trámites burocráticos e incrementando la relación entre compañeros de trabajo, orientándose de esta manera a mejorar el servicio a la ciudadanía.

En referencia a nuestro quinto objetivo específico, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la dimensión apoyo y respeto a los superiores con el 0.634, siendo la correlación positiva media. Además, respecto a la hipótesis específica 5, se llegó a emplear Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo a llegar a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, llegando a tener sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en el apoyo y respeto a los superiores con un 52.6%. Lo hallado se contrasta por Sánchez (2021) quien estableció el quinto objetivo específico en demostrar la relación que existe entre gobierno electrónico y el apoyo y respeto a los superiores; determinando relación significativa con $Rho = 0,400$. A ello, podemos manifestar que el implementar un gobierno electrónico tiene importancia al llegar a optimizar su capacidad de respuesta, generando mejor interrelación a través del apoyo y respeto a los superiores, las que se evidenciará en mejorar la calidad del servicio prestada a la población.

En referencia a nuestro sexto objetivo específico, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la dimensión reconocimiento por parte de los demás con el 0.641, siendo la correlación positiva media. Además, respecto a la hipótesis específica 6, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en el reconocimiento por parte de los demás con un 52.6%. Permitiendo contrastar por Sánchez (2021) quien estableció su sexto objetivo específico en demostrar la relación que existe entre gobierno electrónico y el reconocimiento y respeto por los demás; determinando relación significativa con $Rho = 0,452$. A todo ello, podemos referir la importancia de establecer un gobierno electrónico, impulsando de esta manera la era de la información y el conocimiento, permitiendo mejorar las actividades desarrolladas por los trabajadores y se traduzca en lograr el reconocimiento por parte de los demás miembros de la institución.

En referencia a nuestro séptimo objetivo específico, llegamos a aplicar Spearman, habiendo determinado correlación del gobierno electrónico y la dimensión posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo con el 0.812, siendo la correlación positiva considerable. Además, respecto a la hipótesis específica 7, llegó a emplearse Spearman, llegando a hallar Sig. bilateral = 0.00 inferior a 0.05, determinando de ese modo a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna, ella llega a tener su sustentabilidad en el cruce de porcentajes, determinando que el gobierno electrónico influye deficientemente en la posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo con 58.9%. Permitiendo contrastarlo con Sánchez (2021) quien contó con el séptimo objetivo específico de demostrar relación entre gobierno electrónico y las posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo; determinando relación significativa con $Rho = 0,587$. Ante lo cual, llegamos a manifestar lo importante que resulta implementar el gobierno electrónico en las instituciones del Estado, ya que con ella permite impulsar el ecosistema de la tecnología y fortalezca el servicio digital en la institución posibilitando el desarrollo profesional y personal de sus integrantes.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se determinó que existe un grado de correlación positiva muy fuerte entre las variables gobierno electrónico y satisfacción laboral con el valor de 0.915, asimismo se logró determinar un sig. Bilateral 0.00 inferior a 0.05, llevándonos a rechazar la hipótesis nula, procediendo a aceptar la alterna.
2. En relación al primer objetivo específico, se determinó la existencia de un grado de correlación positiva considerable entre el gobierno electrónico y la retribución económica con el valor de 0.787, asimismo se logró determinar un sig. Bilateral 0.00 inferior a 0.05, rechazando la hipótesis nula, y aceptando la alterna.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se determinó la existencia de un grado de correlación positiva considerable entre el gobierno electrónico y las condiciones del entorno laboral con el valor de 0.765, además se determinó un sig. Bilateral 0.00 inferior a 0.05, rechazando la hipótesis nula, y aceptando la alterna.
4. En relación al tercer objetivo específico, se determinó que existe un grado de correlación positiva considerable entre gobierno electrónico y seguridad y estabilidad con el valor de 0.849, asimismo se determinó un sig. Bilateral 0.00 inferior a 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y a aceptar la alterna.
5. En relación al cuarto objetivo específico, se determinó que existe un grado de correlación positiva media entre gobierno electrónico y la relación con los compañeros de trabajo con el valor de 0.732, además se determinó un sig. Bilateral 0.00 inferior a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.
6. En lo relacionado al quinto objetivo específico, se determinó que existe un grado de correlación positiva media entre el gobierno electrónico y el apoyo y respeto a superiores con el valor de 0.634, asimismo se determinó un sig. bilateral 0.00 inferior a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.
7. En lo relacionado al sexto objetivo específico, se determinó que existe un grado de correlación positiva media entre el gobierno electrónico y el reconocimiento por parte de los demás con el valor de 0.641, además se determinó un sig. Bilateral 0.00 inferior a 0.05, rechazando la hipótesis nula, y aceptando la alterna.

8. En relación al séptimo objetivo específico, se determinó que existe un grado de correlación positiva considerable entre gobierno electrónico y posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo con el valor de 0.812, asimismo se determinó un sig. Bilateral 0.00 inferior a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a formular e implementar estrategias orientadas a la aplicabilidad del gobierno electrónico mediante, mejorando los aspectos externos que generan la interacción adecuada, el aspecto interno mediante la generación de canales de información electrónico, mejorar el aspecto relacional para con los grupos de interés y los aspectos de promoción mediante la mejora de la accesibilidad a la población con los servicios brindados, resultados que se verán reflejados en alcanzar mejoras en los niveles de satisfacción laboral del personal.
2. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a implementar estrategia de mejora de la prestación de los servicios al usuario haciendo uso de la tecnología a través de la capacitación al personal, la que se verá reflejada en mejorar su retribución económica.
3. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a implementar mecanismos de interrelación interna haciendo uso de la tecnología entre sus miembros, teniendo que invertir recursos en ella, la que se verá traducida en mejorar las condiciones de su entorno laboral.
4. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a aplicar nuevos canales de información y comunicación que requiere realizar inversión sobre ellas, además de mejorar la gestión pública mediante la mejora de la gestión pública, aspectos que van a mejorar la seguridad y estabilidad en la institución y mejora la prestación de los servicios a la ciudadanía.
5. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a aplicar un programa de adaptación al personal que le permita mejorar sus habilidades al tener que resolver problemas, conservar una mentalidad abierta en aprender y llegar a aceptar los cambios a los que se presentan en la institución, mucho más con el uso de la tecnología, las que se manifestará la mejora de la relación con los compañeros de trabajo.

6. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a generar una política de facilidad e intercambio de información mediante el uso de la tecnología, llevando a mejorar los procesos a través de la sistematización, manifestando su mejora en el apoyo y respeto a superiores y demás integrantes de la institución.
7. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a formular estrategias de mejora en el servicio mediante la capacitación al personal, haciendo uso de la tecnología puesta al servicio de los ciudadanos, sistematizar y transparentar la información hacia los usuarios y su manejo interno, de acuerdo a su aplicabilidad permitirá mejorar los niveles de reconocimiento por parte de los demás integrantes de la institución.
8. Se recomienda a los directivos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023, a implementar mejoras en el acceso adecuado de los ciudadanos a la información solicitada en los trámites solicitados por ellos, aplicando el cambio de paradigma con el uso de la tecnología que permita reducir costos y tiempos en los procedimientos, las que se han de servir en mejorar las posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo y orientada a brindar un mejor servicio.

REFERENCIAS

- Albán, J. M., & Poma, A. E. (2019). *Problemática del Sistema de Control Interno para erradicar la corrupción en el Estado Peruano*. YACHAQ, 1(2), 73–96. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v1i2.70>
- Arcentales, R., & Gamboa J. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador*. Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación, 3(26), 28–39. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>.
- Arcentales, R. & Gamboa, J. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador*. Espirales revista multidisciplinaria de investigación. <http://dx.doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (Primera edición). Enfoques Consulting EIRL.
- Asare, D. (2019). *Exploring Job Satisfaction among Nurses in a Hospital within the Volta Region in Ghana*. (Tesis doctoral) Universidad North central. <https://www.proquest.com/openview/743f47521eb2377459ad63d7710a0895/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (Cuarta edición). Pearson.
- Boxó, J., Aragón, J., Ruiz, L., Benito, O. y Rubio M. (2012). *Teoría del reconocimiento: aportaciones a la psicoterapia*. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq., 33 (117), 67-79. doi: 10.4321/S0211-57352013000100005
- Cabanilla, G., Cando C., & Valencia, V. C., (2022). *Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano*. Revista Universidad y Sociedad, 14(3), 403-408.
- Castañeda, L. (2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*. En-Contexto, 2, 129-146.
- Centro de Especialización en Gestión Pública (2022). *Gobierno Electrónico: Un desafío para la gestión gubernamental*. <https://cegepperu.edu.pe/2022/03/05/gobierno-electronico-un-desafio-para-la-gestion-gubernamental/>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. (Décima edición). McGraw Hill Educación.

- Chirinos, Y., Meriño, V. H., y Martínez, C. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Revista EAN, 84, 43–61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- ComexPerú (2021). *De Gobierno Electrónico a Gobierno Digital: La transformación es una realidad*. Semanario 1073. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Contraloría General de la República, (2022). *Sistema Nacional de Control. Contraloría General de La República*.
- Díaz, A., Merino, A., Valderrama, O., Núñez, L. & Cuba, J. (2022). *Satisfacción laboral del docente universitario desde la cultura organizacional*. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación. 6(22), 258-264. DOI: <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.333>
- Encarnación, S. J., Díaz, D. A., & Armijos, M. I. (2021). *Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador*. Revista Eurolatinoamericana De Derecho Administrativo, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>
- Figueroa, A. (2021). *El control administrativo será uno de los mayores desafíos para pymes en 2021*.
- Flores Y. (2021). *Gobierno electrónico y gestión pública*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 5, (6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359.
- Encarnación, S.; Díaz, D.; Armijos, Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. Editorial Planeta Mexicana S.A.
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. Gestión y política pública, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.65>
- Hendrato, L., Subyantoro, A. & Wisnalmawati (2021). *The Effect of Organizational Culture and Information Technology on Employee Performance with Employee Satisfaction as a Mediator in The Electronic Court System (E-Court) in District Court of Sleman, Yogyakarta*. Proceedings of the 4th International Conference on Sustainable Innovation 2020-Accounting and Management. DOI: 10.2991/aer.k.210121.033.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. (Primera edición). McGraw Hill Educación.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (Sexta edición). McGraw Hill.
- Honores, J. (2021) *Gobierno Electrónico: hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental.
- Huiman, R. (2022). *El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 2316-2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Jiménez, Á., Pérez, M., Pinel, I., Sánchez, J., y Villanueva, L. (2016). *¿Satisfacción por vocación? La influencia del tipo de trabajo en la satisfacción laboral*. ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa, 5, 9096. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7181368>
- Medina, J. (2021). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en los colaboradores de la procuraduría pública del Ministerio de Salud – 2021*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22091>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. Investigación administrativa, 50(127), 12704. Epub 02 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *Plan de Gobierno Digital 2021-2023*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2022). *Plan de Gobierno Digital 2022-2024*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/29037-resolucion-ministerial-n-098-2022-ef-44/file>
- Mogrovejo, J. (2021). *Gobierno Digital y su Influencia en la Satisfacción Laboral de una Institución Pública de Lima, 2021*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74422>
- Molina, Y. (2021). *Gobierno Electrónico y Desempeño Laboral del Trabajador de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Apurímac, 2021*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78404/Molina_CY-SD.pdf?sequence=1

- Montoya, A. (2006). *Recuperación de un principio*.
<http://www.mtas.es/publica/revista/numeros/33/estudio3.pdf>
- Organización de los Estados Americanos (2022) *Gestión Pública Efectiva: Sobre e-Gobierno*.https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp#:~:text=El%20concepto%20'gobierno%20electr%C3%B3nico'%20se,de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20e
- Quispe, S. (2017). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud 2017*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22091>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (Decimoséptima edición) Pearson Educación.
- Sánchez, D. (2021) *Gobierno Electrónico y Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos del Establecimiento Penal de Chiclayo – INPE*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72815/Sanchez_FDK-SD.pdf?sequence=1
- Torres, B. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la satisfacción de los colaboradores en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55582/Torres_MBD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tuesta, D. (2021). *Productividad, bonos y pobreza, superando estereotipos*.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-bonos-y-pobreza-superando-estereotipos-por-david-tuesta-noticia/>
- Tupia, M. (2022). *Observatorios de gobierno electrónico: herramienta fundamental de la modernización de la administración pública*.
<https://departamento.pucp.edu.pe/ingenieria/2022/06/02/observatorios-gobierno-electronico-herramienta-fundamental-la-modernizacion-la-administracion-publica/>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. (Tercera edición). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Lima.

- Villamares, E., De La Cruz J., & De La Cruz J. (2021). *La administración del tiempo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la municipalidad distrital de Grocio Prado, año 2016*. *Dataismo*, 1(2), 36–48. <https://doi.org/10.53673/data.v1i2.8>
- Wayne, S. J.; Shore, L. M. y Linden, R. C. (1997). *Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective*. *Academy of Management Journal*, Vol. 40, nº 1, p. 82-111.
- Werther, W. & Davis, K. (1999). *Administración de personal y Recursos Humanos*. Editorial McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Se refiere al uso por parte de los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y particularmente de Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).	proceso de llevar a cabo la medición de una variable en función a sus dimensiones: dimensión externa, dimensión interna, dimensión relacional y dimensión de promoción. Las mismas que son medidas con la escala de Likert.	Dimensión externa	Nivel de servicio	Ordinal
				Nivel de interacción	
				Uso de canales de información y comunicación	
			Dimensión interna	Impacto en la gestión pública	
				Nivel de adaptación	
				Mejora en la gestión pública	
			Dimensión relacional	Facilidad para intercambiar información	
				Mejoras en el proceso	
				Mejoras en el servicio	
				Transparencia	
			Dimensión de promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos	
Cambio de paradigmas					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Es la actitud general de una persona hacia el trabajo, si esta persona está muy satisfecha con su trabajo, definitivamente tendrá una actitud positiva hacia su trabajo (Robbins y Coulter, 2018).	Proceso de llegar a medir la variable a través de sus dimensiones: retribución económica, condiciones del entorno laboral, seguridad y estabilidad que ofrece la institución, relación con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo. Dicha medición se realiza considerando la escala de Likert.	Retribución económica	Salario	Ordinal
				Superioridad del salario	
			Condiciones del entorno laboral	Distribución de espacio	
				Condiciones ambientales	
				Limpieza	
			Seguridad y estabilidad que ofrece la institución	Permanencia	
				Protección al empleado	
				Estabilidad de empleo	
			Relación con los compañeros de trabajo	Cooperación	
				Relaciones	
				Comunicación	
			Apoyo y respeto a los superiores	Instrucciones	
				Decisiones	
				Supervisión	
			Reconocimiento por parte de los demás	Reconocimiento	
				Elogios	
Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo	Incentivos				
	Crecimiento personal				
	Habilidades				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			Nivel de servicio	Tipo de Inv. Aplicada
¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.	<p>H1: Existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.</p>	Gobierno electrónico	Dimensión externa	Nivel de interacción	Diseño de Inv. No experimental
					Uso de canales de información y comunicación	
					Impacto en la gestión pública	
				Dimensión interna	Nivel de adaptación	Nivel: correlacional
					Mejora en la gestión pública	
					Facilidad para intercambiar información	
				Dimensión relacional	Mejoras en el proceso	Población: 125 trabajadores
					Mejoras en el servicio	
					Transparencia	
				Dimensión de promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos	Muestra: 95 trabajadores
Cambio de paradigmas						
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específica			Salario	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión externa y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión externa y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023	<p>H1: Existe relación significativa entre la dimensión externa y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la dimensión externa y la satisfacción</p>	Satisfacción laboral	Retribución económica	Superioridad del salario	Técnicas:
					Condiciones del entorno laboral	
				Condiciones ambientales		
				Limpieza		

		laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.			
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interna y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión interna y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023	Existe relación significativa entre la dimensión interna y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023 H0: No existe relación significativa entre la dimensión interna y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.	Seguridad y estabilidad que ofrece la institución	Permanencia Protección al empleado Estabilidad de empleo	Encuesta
			Relación con los compañeros de trabajo	Cooperación Relaciones Comunicación	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión relacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión relacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023	Existe relación significativa entre la dimensión relacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023 H0: No existe relación significativa entre la dimensión relacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.	Apoyo y respeto a los superiores	Instrucciones Decisiones Supervisión	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de promoción y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión de promoción y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023	Existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023 H0: No existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2023.	Reconocimiento por parte de los demás	Reconocimiento Elogios	
			Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo	Incentivos Crecimiento personal Habilidades	

**ANEXO: 02 CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y
SATISFACCIÓN LABORAL
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se le solicita contestar la siguiente encuesta, el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, que permita obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash, Huaraz, 2022”, agradeciendo su colaboración, sírvase leer las siguientes preguntas y responda con veracidad según considere conveniente.

Género: Femenino: Masculino:

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

GOBIERNO ELECTRÓNICO					
Dimensión externa					
	TA	A	I	D	TD
Nivel de servicio	5	4	3	2	1
¿Los servicios en la institución han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente electrónico y el sistema de notificación electrónica)?					
¿El servicio en la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)?					
Nivel de interacción	5	4	3	2	1
¿Percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados a través de la sistematización electrónica?					
Uso de canales de información y comunicación	5	4	3	2	1
¿El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la institución?					
¿En la institución se cuenta con canales de información y comunicación adecuados?					
Dimensión interna					
	TA	A	I	D	TD
Impacto en la gestión pública	5	4	3	2	1
¿En la institución se adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual?					

Nivel de adaptación	5	4	3	2	1
¿Se adecua a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual?					
Mejora en la gestión pública	5	4	3	2	1
¿Su labor ha mejorado con el uso de la plataforma virtual?					
¿La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios?					
¿generalmente el sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo?					
Dimensión relacional	TA	A	I	D	TD
Facilidad para intercambiar información	5	4	3	2	1
¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras áreas en la institución?					
¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado?					
Mejoras en el proceso	5	4	3	2	1
¿Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas?					
Mejoras en el servicio	5	4	3	2	1
¿Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea?					
Transparencia	5	4	3	2	1
¿Los trámites en línea en la institución son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?					
Dimensión de promoción	TA	A	I	D	TD
Acceso adecuado para los ciudadanos	5	4	3	2	1
¿La plataforma virtual es amigable para el usuario?					
¿La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio?					
Cambio de paradigmas	5	4	3	2	1
¿El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo?					
¿La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID-19?					
¿Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
Retribución económica	TA	A	I	D	TD
Salario	5	4	3	2	1
¿El salario que percibe retribuye el esfuerzo que hago para la institución?					
Superioridad del salario	5	4	3	2	1

¿Mi salario es mejor que el de otras personas en cargos similares en otras instituciones?					
¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades de usted y de su familia?					
Condiciones del entorno laboral	TA	A	I	D	TD
Distribución de espacio	5	4	3	2	1
¿En mi lugar de trabajo la distribución del espacio permite trabajar con comodidad?					
Condiciones ambientales	5	4	3	2	1
¿Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi lugar de trabajo son agradables?					
Limpieza	5	4	3	2	1
¿El lugar de mi trabajo es limpio y ordenado?					
Seguridad y estabilidad que ofrece la institución	TA	A	I	D	TD
Permanencia	5	4	3	2	1
¿Tengo la certeza de que el cambio de mi superior (jefe, funcionarios, otros) de la institución no afectará mi permanencia en la institución?					
Protección al empleado	5	4	3	2	1
¿Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrentar?					
Estabilidad de empleo	5	4	3	2	1
¿La Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones es una institución sólida que me garantiza un empleo estable?					
Relación con los compañeros de trabajo	TA	A	I	D	TD
Cooperación	5	4	3	2	1
¿Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo?					
Relaciones	5	4	3	2	1
¿Existe relaciones cordiales en el trato de mis compañeros de trabajo y los jefes?					
Comunicación	5	4	3	2	1
¿En nuestro grupo de trabajo, la comunicación es abierta y espontánea?					
Apoyo y respeto a los superiores	TA	A	I	D	TD
Instrucciones	5	4	3	2	1
¿Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi superior?					
Decisiones	5	4	3	2	1
¿Acato las decisiones que toman los funcionarios, independientemente que las comparta o no?					

Supervisión	5	4	3	2	1
¿Considero que mi jefe conoce a plenitud su trabajo?					
Dimensión: Reconocimiento por parte de los demás	TA	A	I	D	TD
Reconocimiento	5	4	3	2	1
¿Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante?					
¿Recibo reconocimientos formales por parte de la institución por el buen desempeño de mi trabajo?					
Elogios	5	4	3	2	1
¿Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor?					
Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo	TA	A	I	D	TD
Incentivos	5	4	3	2	1
¿La institución me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional?					
Crecimiento personal	5	4	3	2	1
¿Creo que mi trabajo en la institución me permite desarrollarme cada vez más como persona?					
Habilidades	5	4	3	2	1
¿La institución se preocupa por mantenerme actualizado u capacitado en habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar bien mi trabajo?					

Fórmula de la Muestra

Se llegó a usar la fórmula siguiente para determinar la muestra, siendo esta para poblaciones finitas.

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

Dónde:

N = Número de trabajadores

Z = 1.96 = al nivel de confianza 95%

E = 5 % = error

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

n = muestra

Validación de Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión externa								
1	¿Los servicios en la institución han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente electrónico y el sistema de notificación electrónica)?	X		X		X		
2	¿El servicio en la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)?	X		X		X		
3	¿Percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados a través de la sistematización electrónica?	X		X		X		
4	¿El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la institución?	X		X		X		
5	¿En la institución se cuenta con canales de información y comunicación adecuados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dimensión interna		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿En la institución se adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual?	X		X		X		
7	¿Se adecua a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual?	X		X		X		
8	¿Su labor ha mejorado con el uso de la plataforma virtual?	X		X		X		
9	¿La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios?	X		X		X		
10	¿generalmente el sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dimensión relacional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras áreas en la institución?	X		X		X		
12	¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado?	X		X		X		

13	¿Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas?	X		X		X	
14	¿Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea?	X		X		X	
15	¿Los trámites en línea en la institución son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Dimensión de promoción		Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	¿La plataforma virtual es amigable para el usuario?	X		X		X	
17	¿La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio?	X		X		X	
18	¿El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo?	X		X		X	
19	¿La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID-19?	X		X		X	
20	¿Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Osorio Espinoza Yuri Roger

DNI: 41699815

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

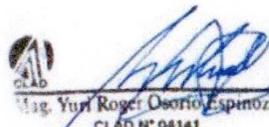
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 19 de enero del 2023.



Mag. Yuri Roger Osorio Espinoza
CI AD N° 04141

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Retribución económica		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El salario que percibe retribuye el esfuerzo que hago para la institución?	X		X		X		
2	¿Mi salario es mejor que el de otras personas en cargos similares en otras instituciones?	X		X		X		
3	¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades de usted y de su familia?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Condiciones del entorno laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En mi lugar de trabajo la distribución del espacio permite trabajar con comodidad?	X		X		X		
5	¿Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi lugar de trabajo son agradables?	X		X		X		
6	¿El lugar de mi trabajo es limpio y ordenado?	X		X				
DIMENSIÓN 3: Seguridad y estabilidad que ofrece la institución		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿Tengo la certeza de que el cambio de mi superior (jefe, funcionarios, otros) de la institución no afectará mi permanencia en la institución?	X		X		X		
8	¿Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrentar?	X		X		X		
9	¿La Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones es una institución sólida que me garantiza un empleo estable?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Relación con los compañeros de trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	¿Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo?	X		X		X		
11	¿Existe relaciones cordiales en el trato de mis compañeros de trabajo y los jefes?	X		X		X		



12	¿En nuestro grupo de trabajo, la comunicación es abierta y espontánea?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Apoyo y respeto a los superiores	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi superior?	X		X		X		
14	¿Acato las decisiones que toman los funcionarios, independientemente que las comparta o no?	X		X		X		
15	¿Considero que mi jefe conoce a plenitud su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Reconocimiento por parte de los demás	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante?	X		X		X		
17	¿Recibo reconocimientos formales por parte de la institución por el buen desempeño de mi trabajo?	X		X		X		
18	¿Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	¿La institución me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional?	X		X		X		
20	¿Creo que mi trabajo en la institución me permite desarrollarme cada vez más como persona?	X		X		X		
21	¿La institución se preocupa por mantenerme actualizado u capacitado en habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar bien mi trabajo?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión externa								
1	¿Los servicios en la institución han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente electrónico y el sistema de notificación electrónica)?	X		X		X		
2	¿El servicio en la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)?	X		X		X		
3	¿Percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados a través de la sistematización electrónica?	X		X		X		
4	¿El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la institución?	X		X		X		
5	¿En la institución se cuenta con canales de información y comunicación adecuados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dimensión interna		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿En la institución se adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual?	X		X		X		
7	¿Se adecua a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual?	X		X		X		
8	¿Su labor ha mejorado con el uso de la plataforma virtual?	X		X		X		
9	¿La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios?	X		X		X		
10	¿generalmente el sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dimensión relacional		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras áreas en la institución?	X		X		X		
12	¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado?	X		X		X		



13	¿Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas?	X		X		X	
14	¿Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea?	X		X		X	
15	¿Los trámites en línea en la institución son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Dimensión de promoción		Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	¿La plataforma virtual es amigable para el usuario?	X		X		X	
17	¿La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio?	X		X		X	
18	¿El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo?	X		X		X	
19	¿La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID-19?	X		X		X	
20	¿Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gonzalez Lucero Anddy David

DNI: 31677361

Especialidad del validador: Magister en Gestión Empresarial

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 20 de enero del 2023.



Mag. Anddy Gonzalez Lucero
CLAD N° 04628

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Retribución económica							
1	¿El salario que percibe retribuye el esfuerzo que hago para la institución?	X		X		X		
2	¿Mi salario es mejor que el de otras personas en cargos similares en otras instituciones?	X		X		X		
3	¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades de usted y de su familia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Condiciones del entorno laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En mi lugar de trabajo la distribución del espacio permite trabajar con comodidad?	X		X		X		
5	¿Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi lugar de trabajo son agradables?	X		X		X		
6	¿El lugar de mi trabajo es limpio y ordenado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad y estabilidad que ofrece la institución	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tengo la certeza de que el cambio de mi superior (jefe, funcionarios, otros) de la institución no afectará mi permanencia en la institución?	X		X		X		
8	¿Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrentar?	X		X		X		
9	¿La Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones es una institución sólida que me garantiza un empleo estable?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Relación con los compañeros de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo?	X		X		X		
11	¿Existe relaciones cordiales en el trato de mis compañeros de trabajo y los jefes?	X		X		X		



12	¿En nuestro grupo de trabajo, la comunicación es abierta y espontánea?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Apoyo y respeto a los superiores		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	¿Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi superior?	X		X		X	
14	¿Acato las decisiones que toman los funcionarios, independientemente que las comparta o no?	X		X		X	
15	¿Considero que mi jefe conoce a plenitud su trabajo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Reconocimiento por parte de los demás		Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	¿Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante?	X		X		X	
17	¿Recibo reconocimientos formales por parte de la institución por el buen desempeño de mi trabajo?	X		X		X	
18	¿Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor?	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo		Sí	No	Sí	No	Sí	No
19	¿La institución me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional?	X		X		X	
20	¿Creo que mi trabajo en la institución me permite desarrollarme cada vez más como persona?	X		X		X	
21	¿La institución se preocupa por mantenerme actualizado u capacitado en habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar bien mi trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gonzalez Lucero Anddy David

DNI: 31677361

Especialidad del validador: Magister en Gestión Empresarial

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 20 de enero del 2023.


Ma. Anddy Gonzalez Lucero
C.I. AD N° 04628

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Dimensión externa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los servicios en la institución han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente electrónico y el sistema de notificación electrónica)?	Si		Si		Si		
2	¿El servicio en la institución es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)?	Si		Si		Si		
3	¿Percibe que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados a través de la sistematización electrónica?	Si		Si		Si		
4	¿El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la institución?	Si		Si		Si		
5	¿En la institución se cuenta con canales de información y comunicación adecuados?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Dimensión interna	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿En la institución se adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual?	Si		Si		Si		
7	¿Se adecua a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual?	Si		Si		Si		
8	¿Su labor ha mejorado con el uso de la plataforma virtual?	Si		Si		Si		
9	¿La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios?	Si		Si		Si		
10	¿generalmente el sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Dimensión relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras áreas en la institución?	Si		Si		Si		
12	¿Las TIC permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado?	Si		Si		Si		
13	¿Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas?	Si		Si		Si		
14	¿Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea?	Si		Si		Si		
15	¿Los trámites en línea en la institución son confiables, seguros y evitan actos de corrupción?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Dimensión de promoción	Si	No	Si	No	Si	No	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Retribución económica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El salario que percibe retribuye el esfuerzo que hago para la institución?	Si		Si		Si		
2	¿Mi salario es mejor que el de otras personas en cargos similares en otras instituciones?	Si		Si		Si		
3	¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades de usted y de su familia?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Condiciones del entorno laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En mi lugar de trabajo la distribución del espacio permite trabajar con comodidad?	Si		Si		Si		
5	¿Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi lugar de trabajo son agradables?	Si		Si		Si		
6	¿El lugar de mi trabajo es limpio y ordenado?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad y estabilidad que ofrece la institución	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tengo la certeza de que el cambio de mi superior (jefe, funcionarios, otros) de la institución no afectará mi permanencia en la institución?	Si		Si		Si		
8	¿Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrentar?	Si		Si		Si		
9	¿La Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones es una institución sólida que me garantiza un empleo estable?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: Relación con los compañeros de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Existe relaciones cordiales en el trato de mis compañeros de trabajo y los jefes?	Si		Si		Si		
12	¿En nuestro grupo de trabajo, la comunicación es abierta y espontánea?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 5: Apoyo y respeto a los superiores	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi superior?	Si		Si		Si		
14	¿Acato las decisiones que toman los funcionarios, independientemente que las comparta o no?	Si		Si		Si		
15	¿Considero que mi jefe conoce a plenitud su trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 6: Reconocimiento por parte de los demás	Si	No	Si	No	Si	No	

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Variable 1: Gobierno Electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

El valor de alfa de Cronbach para la variable gobierno electrónico llegó a ser 0.951, es decir, el instrumento cuenta con confiabilidad excelente.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	21

El valor de alfa de Cronbach para la variable satisfacción laboral llegó a ser 0.964, es decir, el instrumento cuenta con confiabilidad excelente.

Tabla de fiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[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: Chaves y Rodríguez (2018)

Prueba de Normalidad

En el análisis de los datos a través de la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov, se llegó a determinar que se cuenta con datos no paramétricos, es decir, los datos presentan una distribución no normal, correspondiendo realizar la prueba de hipótesis a través de la prueba Rho de Spearman.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	0.387	95	0.001
Retribución económica	0.387	95	0.001
Condiciones del entorno laboral	0.392	95	0.001
Seguridad y estabilidad que ofrece la institución	0.389	95	0.001
Relación con los compañeros de trabajo	0.446	95	0.001
Apoyo y respeto a los superiores	0.403	95	0.001
Reconocimiento por parte de los demás	0.394	95	0.001
Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo	0.425	95	0.001
Satisfacción Laboral	0.387	95	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Significado de los niveles de correlación de Rho de Spearman

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones	Oficina de Administración	Unidad de Recursos Humanos
---	------------------------------------	---	----------------------------------	-----------------------------------

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

DRTC - RECURSOS HUMANOS
REG. DOC. N° 023 30 367
REG. EXP. N° 014 30 493

Huaraz, 03 de marzo del 2023.

CARTA N° 01. -2023-GRA-GRI/DRTC/URH.

Señor.
Dra. Nelka Ruiz Miklavec
Coordinadora Nacional CCEE
PROGRAMA DE TITULACION UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CIUDAD. -

ASUNTO : SE AUTORIZA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
REFERENCIA : SOLICITUD, REGISTRO N° 774

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y a su vez manifestarle que se autoriza a la Bach. NATHALY ISABEL ORE HUAMAN, de la escuela de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima realizar su proyecto de investigación de tema "Gobierno Electrónico y Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ancash" y publicar los resultados obtenidos. Lo que hago de su conocimiento para los fines necesarios.

Deseándole que la culminación de su proyecto se realice sin ninguna dificultad en la fecha establecida

Atentamente,

 **GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
ANCASH

Sr. Carlos Alberto Henostroza Carbajula
Jefe de Unidad de Recursos Humanos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ancash-Huaraz 2023", cuyo autor es ORE HUAMAN NATHALY ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

HUARAZ, 24 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 24- 03-2023 16:00:15

Código documento Trilce: TRI - 0538585