



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno Electrónico y Satisfacción Laboral en los
Colaboradores Administrativos del Establecimiento Penal
de Chiclayo – INPE**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Sanchez Sanchez de Fernandez Devy Karina (ORCID: 0000-0002-4724-557X)

ASESOR:

Larico Uchamaco Guido Raul (ORCID: 0000-0002-7624-3522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado y su Regulación entre Actores

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi esposo, Jorge Yovany, por su cariño, comprensión y apoyo incondicional brindado en todo momento y por el ánimo para lograr nuestras metas.

A mis hijos William, Rely y Dhyan por estar comprometidos en apoyarme a cumplir mis metas profesionales y su amor incondicional.

Devy

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme disfrutar a mi familia, quienes me respaldan en cada proyecto y decisión. Gracias a la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad de permitirme crecer como profesional. Agradezco a los docentes por el apoyo y las enseñanzas brindadas, ayudándome a cumplir con mis metas.

Devy

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	viii
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Variables, Operacionalización.....	33
3.3. Población, muestra y muestreo.....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Procedimiento	38
3.6. Método de análisis de datos	39
3.7. Aspectos éticos.....	40
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXO	62

Indice de tablas

Tabla 1 Estadística de fiabilidad de gobierno electrónico.....	37
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de satisfacción laboral	32
Tabla 3 Validación de los instrumentos por juicio de expertos	38
Tabla 4 Nivel de avance del gobierno electrónico	37
Tabla 5 Nivel de satisfacción laboral.....	39
Tabla 6 Escala de correlación Rho Spearman.....	44
Tabla 7 Prueba de correlación de gobierno electrónico y satisfacción laboral	47
Tabla 8 Relación entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral	48
Tabla 9 Relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de gobierno electrónico.....	49
Tabla 10 Operacionalización de la variable1	77
Tabla 11 Operacionalización de la variable 2.....	78
Tabla 12 Matriz de Consistencia.....	79

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de avance del gobierno electrónico.....	37
Figura 2 Nivel de avance por dimensiones del gobierno electrónico.....	39
Figura 3 Nivel de satisfacción laboral	44
Figura 4 Nivel de satisfacción laboral por dimensiones	45

Resumen

Este trabajo de investigación ha tenido la finalidad, demostrar la relación que existe entre gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE, para gobierno electrónico (Castoldi, P. 2002) y para la satisfacción laboral (Pujols-Cols y Dabos, 2018), como metodología a emplear en esta investigación ha sido básica, nivel descriptivo correlacional, así también un diseño no experimental transversal, en el análisis de las variables se empleó la encuesta virtual Google Forms, con una escala Likert; para una población y muestra de 20 colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo, llegando a determinar los siguientes resultados: La relación que predomina entre las dos variables es positiva media con un Rho de Spearman ($\rho = 0,353$; Sig. = 0,002), así también se encontró que el nivel de avance del gobierno electrónico es bueno, con un valor de 55%, del mismo modo en el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores administrativos es medio con un valor de 70% por lo que se concluye que; a mayor gobierno electrónico, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE..

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción laboral, INPE

Abstract

This research work has had the purpose of demonstrating the relationship that exists between electronic government and job satisfaction in the administrative collaborators of the Chiclayo penal establishment - INPE, for electronic government (Castoldi, P. 2002) and for job satisfaction (Pujols- Cols and Dabos, 2018), as a methodology to be used in this research has been basic, correlational descriptive level, as well as a non-experimental cross-sectional design, in the analysis of the variables the Google Forms virtual survey was used, with a Likert scale; for a population and sample of 20 administrative collaborators of the Chiclayo prison, reaching the following results: The predominant relationship between the two variables is positive, mean with a Spearman Rho ($\rho = 0.353$; Sig. = 0.002), thus It was also found that the level of advancement of electronic government is good, with a value of 55%, in the same way the level of job satisfaction that administrative collaborators have is medium with a value of 70%, which is why it is concluded that; the greater the electronic government, the greater the job satisfaction in the administrative collaborators of the Chiclayo prison - INPE.

Keywords: Electronic government, job satisfaction,

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad Gobierno Electrónico engloba todo lo que es tecnología de información y comunicación (TIC) en diferentes sistemas tales como: estado, empresas y/o Particulares. el éxito se obtiene con los componentes más importantes de las organizaciones que consiste en la calidad al momento de suministrar los servicios, ya sea en distancia y tiempo a los colaboradores (Torres, 2020).

De este modo, por medio de normas y políticas concretas se cuenta con lineamientos de modernización, estos mecanismos ayudaran a mejorar los conocimientos de los gobiernos, teniendo como apoyo a las herramientas tecnológicas, tal como vamos avanzando vienen siendo requeridas en las organizaciones públicas, teniendo como objetivo aligerar los trámites administrativos de los ciudadanos, es de conocimiento público que todas las instituciones no cuentan ni utilizan la diferentes herramientas tecnologías, todo esto se debe a la falta de implementación de hardware y software, así también a los costos elevados que se tiene de infraestructura, por tal motivo las instituciones del estado realizan sus labores de forma tradicional, a tener una menor eficacia y eficiencia en sus colaboradores, conllevando a realizar los mecanismos tradicionales, actualmente existen diferentes herramientas de las TIC, donde los procesos se están organizando logrando cortar los tiempos al obtener una respuesta de un trámite solicitado (Ysiqu, 2020).

Cuando se habla de la variable satisfacción en diversas empresas u organizaciones han asumido de forma somera, debido a que los asumen como un costo y no como una inversión en sus trabajadores; sin embargo, el tema es de suma importancia, debido a que si todas las empresas u organizaciones asumieran que es vital proporcionar oportunidades de crecimiento, los trabajadores se sentirían estimulados para ejercer su función laboral de forma eficiente y óptima, además de gustarle lo que hace además de sentir la satisfacción de pertenecer a la organización en la cual labora, y de esta manera incrementar su satisfacción personal (Villalobos y Pérez, 2017).

Por ello, los individuos componen el engranaje más importante en el interior de la organización, debido a que son los encargados de brindar servicios profesionales y técnicos, de esta manera logran metas y objetivos planificados por la empresa. De acuerdo a todo lo antes mencionado, los directivos y trabajadores han comprendido que si elevan la productividad y el rendimiento; se habrá alcanzado el bienestar individual y organizacional, y el progreso. esto va requerir de colaboradores identificados con la institución (Montoya et al., 2019)

En conclusión, diversas organizaciones han realizado diferentes constructos de factores y grupos, incidiendo en el compromiso de sus colaboradores, y así mismo en su bienestar; se tiene como finalidad establecer habilidades para el clima organizacional y la satisfacción laboral; serán los que brindarán una óptima calidad laboral a sus empleadores, logrando beneficiar el desempeño, continuidad de los colaboradores e incrementar la eficacia de los bienes y/o servicios ofrecidos. Si estas cualidades no se toman en cuenta, van a interferir en la productividad de la organización; así también ocurrirá en el desarrollo profesional y motivación de sus colaboradores. (Montoya et al., 2019).

Observando esta variable a nivel global, se cuenta con numerosas investigaciones que señalan diferentes características con relación a la satisfacción laboral de los colaboradores. En los países tales como: Dinamarca, Austria y Europa se cuentan con estadísticas que demuestran su elevada satisfacción laboral 66%, esta misma situación se difiere en Estados Unidos, presentando una baja en un periodo, alcanzando el 50%, observando en la muestra que, mayor es el salario, mayor será el nivel de satisfacción (Montoya et al., 2019).

En Latinoamérica, los países de Argentina, Chile y Brasil vienen siendo sometidos a diversos estudios, siendo contrastados con el este europeo teniendo a Ucrania y Hungría, llegando a determinar que la satisfacción laboral de los países mencionados tiene una marcada inclinación en la naturaleza del trabajo; los poco gratificante fueron, los beneficios extra-salariales o bonos y el salario.

El país con el nivel más elevado en satisfacción laboral a sido Chile, destacando ante las potencias económicas de la región sobresaliendo como referente ante ellas (Montoya et al., 2019).

Según lo indica el Ministerio de Trabajo (2019), donde menciona que los obreros poseen menor satisfacción laboral que los empleados, así también las personas de sexo femenino cuentan con mayor insatisfacción laboral que los varones. El artículo del diario el Comercio (2014), da a conocer en un sondeo llevado a cabo en la consultora SUPERA, donde ha tenido una muestra de 1.500 obreros de las Regiones de Arequipa, Chiclayo y Lima, logrando obtener como resultado que el 60% de los trabajadores se encuentran insatisfechos en su centro laboral. Con frecuencia estos problemas se vienen incrementando por la falta de comunicación en su mayoría recae en la educación y el sector salud, teniendo como razón principal las condiciones de trabajo y las remuneraciones.

El establecimiento penal de Chiclayo no es ajeno a la realidad antes descrita, se ha observado que existe una inadecuada comunicación entre los trabajadores, un ambiente de trabajo hostil, excesivo tiempo para tramitar documentos los cuales aún son entregados de forma física, para realizar el seguimiento de algún documento se tiene que hacer de manera personal en el penal, en el actual contexto de pandemia los trabajadores tienen que acudir hasta el penal para entregar algún documento, causando molestia al no realizarlo de manera electrónica, lo que estaría generando insatisfacción laboral.

En ese sentido el Gobierno Electrónico en el Perú, cuenta con lineamientos permitiendo el desarrollo, promoviendo avances en la “Sociedad de la Información” y del Conocimiento, la base con la que cuenta al momento de integrar y optimizar los procesos y servicios. motivo por el cual se tiene la obligación de, contar con una orientación para integrar los procesos, apoyados con la tecnología de la información y comunicación, así será la manera con la que aumente la competencia a nivel global, del mismo modo el desarrollo empresarial, logrando contar con una sociedad democrática, integrada y equitativa (Infante, 2019).

El INPE tiene a su cargo los penales y uno de ellos es el establecimiento penal de Chiclayo, se ubica en el distrito de Picsi, en la actualidad contamos con un mínimo uso de las herramientas tecnológicas de la información, esto conllevaría a seguir utilizando los tramites de la manera tradicional, teniendo como resultado los retrasos y la demora en obtener una respuesta a las solicitudes de los colaboradores que laboran en este penal.

Los tramites y consultas de los trabajadores del penal de Chiclayo son realizados de manera presencial, teniendo que acudir de manera presencial al penal situado en el distrito de Picsi, seguidamente tendrá que esperar un tiempo para tener respuesta de su solicitud, esto implica acudir de nuevo al penal para recibir respuesta. la oficina a quien le competaría realizar el trámite, primeramente acude a los archivos del servidor, los cuales siguen guardados en fólderes manila, situados en archivadores; ocupando un amplio lugar en el área, los cuales carecen de medios para proteger la información, siendo expuesta a extraviarse o ante un desastre natural (robo, lluvia, terremoto o incendio), ocasionando que la documentación se pierda definitivamente; siendo de mucha importancia para el servidor, debido a que guarda información valiosa para el colaborador.

En la actualidad el establecimiento penal de Chiclayo realiza los tramites de manera manual, originando descontento en los trabajadores debido al retraso en la contestación de las solicitudes ,por el motivo que aun los procesos se realizar de forma tradicional, las solicitudes se tapean y presentan de manera físicas; posterior a ello se registran en cuaderno, y se archivan y guardan en estantes, el papel en físico se guarda en almacenes para una posterior consulta, sumado a todo lo antes mencionado es la falta de capacitación a los trabajadores, la oposición al cambio en la tecnología en la gestión pública.

Por lo anteriormente expuesto se planteó como problema ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE, 2021? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de avance del gobierno electrónico en

el establecimiento penal de Chiclayo - INPE? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE? ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del gobierno electrónico en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo - INPE? ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo - INPE?

En ese sentido, la investigación es conveniente, porque existe la necesidad de tener el conocimiento de si existe la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento penal de Chiclayo, motivo por el cual se desconoce información precisa de la problemática, en tal sentido este estudio dará a conocer dicho desconocimiento.

Tendrá relevancia social, ya que será de gran impacto en los trabajadores de laboran a nivel nacional en los distintos penales del Perú de esta manera se conocerá como el gobierno electrónico está recibiendo la percepción ya sea positiva o negativa por los trabajadores.

Tendrá un valor teórico, de manera que las teorías que se emplearon en esta investigación del gobierno electrónico y la satisfacción laboral se encuentran debidamente sustentadas por lo que al realizar los resultados estos deben estar en relación a los objetivos que se aspira alcanzar en la entidad. Ya que contribuirá a complementar futuros estudios para implementar y desarrollar algún modelo online del gobierno electrónico.

Para la justificación metodológica, se ha teniendo como aporte la elaboración de herramientas las cuales ayudaran en la medición, de la variable gobierno electrónico y la variable satisfacción laboral. Los instrumentos elaborados para ser aplicados primero serán evaluados por un juicio de expertos pudiendo ser verificados si cuentan con confiabilidad y validez, así también el procesamiento de la información se realizará en el aplicativo informático SPSS.

El objetivo general será: Demostrar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE. Los objetivos específicos que se establecen serán: Identificar el nivel del avance del gobierno electrónico en el establecimiento penal de Chiclayo - INPE. Describir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE. Determinar la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del gobierno electrónico en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo - INPE. Determinar la relación entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

Del mismo modo se contrasta la hipótesis general: Relación entre el gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE. Hipótesis específicas: a) Nivel del avance del gobierno electrónico en el establecimiento penal de Chiclayo - INPE. b) Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE. c) Relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del gobierno electrónico en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo - INPE. d) Relación entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

II. MARCO TEÓRICO

El país líder a nivel mundial en desarrollar el gobierno electrónico lo sigue liderando Europa ya que para el año 2018, se tuvo a cinco países europeos en la lista de la ONU los cuales se detallan (Reino Unido, Finlandia, Suecia, Francia y Dinamarca). Las prestaciones de servicio en cuanto al gobierno electrónico vienen siendo una línea que cada vez más se puede notar en la región el cual ayudara a reducir costos y brindar servicios dirigidos al ciudadano.

Existe un impactante interés en lograr una mejor rentabilidad en el gobierno electrónico a nivel regional se tiene al país de Reino Unido, así como también en los Países Bajos y Dinamarca, que vienen aplicando un programa de medición de eficacia en servicios prestados. El país de Dinamarca es el que mejor desempeño ha obtenido en el manejo del gobierno electrónico con EGDÍ (Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico) calificando con 0.91. (United Nations, 2018).

En los años 2000, se ha observado el avance en el cumplimiento de los planes para el gobierno electrónico que viene consiguiendo es de generar una observación de una estrategia de administración pública logrando así que el gobierno electrónico se expanda y esté disponible en internet. se ha alcanzado conocer cinco variedades de gobierno electrónico como son: servicios de información estática, servicios de búsqueda en general, servicios transaccionales, servicios que facilitan la participación en la toma de decisiones de determinados procesos de la entidad pública y servicios de cocreación, servicios de búsqueda de información relacionada con leyes y políticas gubernamentales, (logrando identificar oportunidades para mejorar los servicios) (Didraga y Brandas, 2015).

La República de Corea que se encuentra en Asia, Japón y Singapur los cuales se encuentran en los diez mejores del ranking que otorga la ONU. Arfeen, Iqbal y Mushtaq, (2017) muestran el desarrollo de numerosas demandas en aplicaciones de gobierno electrónico, por el contrario, su implementación origina un riesgo causado por algún problema administrativo. de manera que el estudio

se encontrara, orientado en la ejecución de una exitosa implementación de los programas para un gobierno electrónico (G2G) del mismo modo Pakistán ha presentado cuatro capas o niveles (capa de usuario final, capa de aplicación capa de visión y política, capa de implementación).

Australia y Nueva Zelanda, según United Nations (2018), han venido liderando la región en Oceanía con puntajes bien altos EGDI (0.90 y 0.88, equitativamente), dando a conocer que el crecimiento en el desarrollo de los servicios digitales es bueno, dando un realce en lo que representa la infraestructura tecnológica pudiendo alcanzar el soporte a lo largo de todo el territorio. Australia mediante su portal de gobierno electrónico viene ofreciendo una extensa lista de servicios electrónicos en el entorno federal, así como local, del mismo modo los sitios web, en los gobiernos nacionales, gobiernos regionales y gobiernos locales (Martin y Rice, 2011).

La región de África según United Nations (2018), la cual alcanzo un promedio en EGDI de 0.34, esto sustentando en los estudios anteriores, no encontrando un cambio notorio desde el año 2003. la participación de los africanos ha tenido un puntaje EGDI destacado, expandiéndose en el año 2018, la inclinación ascendente ha tenido principalmente en el grupo de EGDI nivel bajo a medio, estos datos se obtuvieron en un estudio de Hatsu y Ngassam (2017), donde destacan que para la implantación del gobierno electrónico sea exitoso debe contar con una guía donde contara con mecanismos sólidos y no tener fracasos asegurando el impacto positivo.

En América latina, los gobiernos vienen promoviendo el instaurar políticas para la mejora de un gobierno electrónico, determinando el objetivo de acrecentar la garantía en servicios ofrecidos por las entidades del estado. las iniciativas que brinda el estado se ven opacadas lamentablemente con el excesivo acceso a la tecnología por los ciudadanos de un determinado país. la cual podemos mencionar a la brecha digital.

De igual manera en la encuesta realizada por la ONU anteriormente, el EGDI regional para las Américas se encuentra con una puntuación bastante

beneficiosa encontrándola con una puntuación media mundial, la mayor parte de los países están posicionados en los primeros cien puestos del ranking (Didraga y Brandas, 2015)

Chile ha promulgado la Ley 20.285, desde la cual, se establecieron normas que van a servir para el fácil acceso a los ciudadanos de la información pública dando inicio a la iniciativa para contar con el gobierno electrónico. toda institución pública deberá cumplir con las disposiciones por medio del uso de los servicios digitales. Chile se sitúa en el lugar cuarenta y dos de (193) teniendo un valor de EGDÍ de 0.73, encontrándose en un nivel elevado.

Así como Brasil, Colombia y Chile cuentan con el mismo enfoque, de contar con las mismas iniciativas de gobierno electrónico las cuales se encuentran vinculadas a 2 principales conceptos: uso de las TIC y acceso abierto a la información pública, esto ayudara aumentar la participación pública en acciones que engloban al gobierno (Torres y Duarte, 2018). Según la United Nations (2018).

A nivel internacional, la investigación de Perozo, R. y Chirinos, A. (2019) "Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad" (artículo científico) Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda Venezuela; el cual concluye que se debe incrementar el nivel de confianza en la ciudadanía y en los gobiernos locales, teniendo que eliminar el bajo nivel del desempeño en el proceso administrativo e impulsar la salvaguarda ciudadana. implementando el gobierno electrónico, para lo cual se tendrá que instituir en elementos como es la comunicación, la transparencia y calidad de los servicios teniendo que emplear TICs, esta va garantizar que se tenga derecho a una información veraz y oportuna en la administración del estado. En Venezuela el gobierno electrónico se encuentra lejano, se tiene ausencia en calidad de servicio de las TICs así también los portales Web son pobres debido a que no brindan espacios donde haya intercambio de información, a todo eso los servicios son inadecuados para las personas.

Así también según Figueras, V. (2019) “Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad” (artículo científico) Universidad Autónoma de México, concluye que; la transparencia, las Tics, la participación, y el gobierno abierto todos ellos tienen una relación y calidad de los servicios muy inestables. que de acuerdo a las normas nos dice que son buenos en cuanto a que se promueva el ingreso de la información y la aplicación de la TIC donde se podrá interactuar con los ciudadanos. teniendo carencia en las leyes de transparencia, el acceder a la información, vienen siendo frágiles, y a la vez engorrosas para su implementación. En la actualidad la población con relación al gobierno electrónico viene teniendo diversos inconvenientes los cuales no pueden acceder al internet por no contar con los medios que puedan costear el pago del servicio, obteniendo un resultado de una educación precaria en tecnología. el gobierno cuenta con una cobertura insuficiente no logrando La información que es publicada por el gobierno, en general es de calidad deficiente al no contar con acceso a las demás entidades y así poder acceder a una información de calidad; los ciudadanos presentan dejadez para relacionarse con el gobierno, desconocen sus derechos y a esto se suma la indiferencia del estado para con ellos; con relación al presupuesto otorgado para la implementación del gobierno electrónico.

Según Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019) “Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador” (Artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Su investigación fue descriptiva, analítico y sintético. teniendo una población y muestra de 250 beneficiarios. Para este estudio el recojo de la información se realizó mediante encuesta, del mismo modo se consideró el análisis documental así mismo se determinó utilizar como instrumento al cuestionario y la guía. Concluyendo que los servicios que ofrece el gobierno vienen teniendo un eco positivo en la población. de tal manera nos indican que existe una significativa relación en el sector público y los ciudadanos, el cual refleja niveles positivos de gestión.

Merino et al. (2017) “Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente” (Artículo Científico) España. El fin que busco fue:

Calcular si existe relación entre la cultura de seguridad y satisfacción laboral, con un estudio transversal la técnica utilizada ha sido la encuesta y el cuestionario. Se obtuvo un resultado de: la media equivalente a 7,21 para la satisfacción laboral. Concluyendo: En la existencia de la relación en lo que concierne a la satisfacción laboral y la cultura de seguridad.

Barragán, X. y Guevara, F. (2017) "Gobierno electrónico en Ecuador" (Artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. la investigación desarrollada fue básica, no experimental, la población y la muestra estuvo conformada por 193 sujetos. Como técnica de recojo de información fue el análisis documental. Concluyendo con la existencia de una relación significativa entre las dos variables como son: gobierno electrónico y la administración pública, estableciendo que la población tiene una gran aceptación al gobierno por sentirse identificados con lo que vienen implementando que son la inclusión económica y política.

A nivel nacional con relación al Perú, el gobierno electrónico ha tenido un desarrollo en etapas las cuales son: etapa institucional, donde instauraron a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), hoy en día nombrada Secretaría de Gobierno Digital (SeGDi); segunda etapa fundacional, estableciéndose los lineamientos de políticas generales manifestando el Internet en el Perú en el año 2001, etapa de consolidación, manteniendo el desarrollo de la agenda digital en unión de establecimientos de portales web así también los servicios múltiples favoreciendo al vínculo con el Estado, empresas y ciudadanos; la última etapa se llamara gobierno electrónico comenzando a funcionar a partir del 2012 hasta la actualidad, buscando ejecutar como objetivo un Plan Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI, 2013) con Resolución Ministerial No. 119-2018- PCM, determinando que la entidad Pública deberá formar un Comité de Gobierno Digital a partir de ello tendrá la responsabilidad de exponer un Plan de Gobierno Digital, conforme a United Nations (2018), el Perú ostenta una ubicación de 77 dentro (193), el promedio EGDl oscila en 0.64, colocándolo en una nivel superior.

De acuerdo a la investigación de Vargas (2021), se realizó la investigación “Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020”, logrando alcanzar el título de maestro ciudad Tarapoto, para lo cual se realizó el estudio de tipo básica, y de nivel correlacional, así también el diseño ha sido no experimental transversal; en una muestra aproximada de 146 personas, siendo 46 los cuales pertenecen a la entidad y a los usuarios del servicio 100 personas, llegando a concluir que aplicarían una encuesta y de instrumento el cuestionario como instrumento, como conclusión se determinó la relación entre gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020, siendo positiva muy baja, teniendo un valor de Pearson 0.277 y un coeficiente 0.077; el gobierno electrónico alcanzó un nivel regular de 45.9% ; y la calidad del servicio con un nivel regular de 47.1%.

Huancas, J. (2020). en su estudio Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020, (tesis Maestría) Tarapoto, teniendo como objetivo establecer si existe una relación en cuanto al gobierno electrónico y la gestión administrativa la metodología empleada para el estudio ha sido de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, transversal, cuantitativo. como técnica ha sido planteada la encuesta y el instrumento utilizado se tuvo al cuestionario; se determinó tener una muestra de 52 colaboradores. para procesar la información se determinó utilizar a la correlación de Pearson. los resultados fueron que el gobierno electrónico se ubica en un nivel medio con 71.3%, así también la gestión administrativa financiera, estuvo en un medio con un 63.2%. Concluyendo la existencia de una relación, directa y significativa; obteniendo un valor 0.859 para la correlacional de Pearson.

La investigación desarrollada por Fernández, L. (2020). titulada Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. Tesis de Maestría, Lima. Teniendo como objetivo: Establecer en qué nivel se encuentran las variables. el presente estudio cuenta con un tipo que es básica, para el diseño se consideró

no experimental, transversal cuantitativa. Se tiene para la muestra a 71 colaboradores de las áreas de tesorería y planeamiento. Para la técnica se consideró la encuesta, para el instrumento se consideró el cuestionario. Se llegó a la conclusión que la investigación fue que no existe diferencias entre las áreas de tesorería y contabilidad el estadístico utilizado fue Kruskal Wallis indicando el nivel de significancia de 0.782 rechazando la hipótesis del investigador

Pillpe, Y. (2020). Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de Es Salud Lima, 2020. (Maestría) Chorrillos el fin que persigue el estudio es de establecer si existe correlación entre lo que es Gobierno electrónico y satisfacción de los compradores. El planteamiento metodológico ha sido de tipo descriptiva, correlacional, de diseño transversal y no experimental. La población estuvo compuesta por 13,100 beneficiarios, con una muestra de 373, la bola de nieve fue la que se consideró como técnica de muestreo. Para este estudio se aplicó un Cuestionario para ambas variables, para los dos se utilizó Montesinos (2017). Obteniendo un resultado de la existencia de la correlación siendo positiva alta con 0,716.

Así también tenemos el estudio de Torres, (2020) "Gobierno electrónico y la satisfacción de los colaboradores en el Gobierno Regional de Tumbes" (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tumbes. Se tuvo como finalidad encontrar la existencia de una relación entre ambas Gobierno electrónico y satisfacción de los colaboradores, el método fue aplicado, descriptivo y correlacional; determinando una población y también una muestra que haciendo a 32 participantes, la encuesta se consideró como técnica de instrumento fue el cuestionario la cual estuvo constituida por 17 items con relación a gobierno electrónico y 19 preguntas para satisfacción, las mismas que estuvieron validadas por juicio de expertos. Se obtuvo como resultado que el 59.4% cuentan con un nivel de influencia en el gobierno electrónico regular, el 40.6% a obtenido un nivel malo, el nivel de satisfacción ha sido del 68.8% obtuvo un nivel medio y solamente el 31.3% bajo. teniendo como resultado final correlación de Pearson 0.045. Concluyendo que la relación entre las dos variables es nula y baja.

El trabajo de investigación de Ramírez, (2020) “Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores inscritos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. Lima 2020” (Doctor) Universidad Cesar Vallejo, Lima. El objetivo para este estudio se basa en hallar la relación del gobierno electrónico y satisfacción del servicio, con una muestra de 107 vendedores extranjeros, con una población aproximada de 147 proveedores. La investigación que se determino es de tipo básica de diseño no experimental y un nivel descriptivo, en relación al gobierno electrónico que perciben los proveedores es bueno con (49.53%) y un nivel regular de (24.30%) con relación a la satisfacción del servicio el (28.04%) es bueno, (42.99%) del nivel es regular y (28.07%) es malo. Según Spearman 0,842, nos da a conocer la existencia de una relación positiva de gobierno electrónico y calidad funcional percibida. Spearman 0,412, menciona la existencia de una relación positiva concerniente a gobierno electrónico y calidad técnica percibida. Spearman 0,598, menciona que existe una relación positiva y moderada con relación al gobierno electrónico y el valor percibido. Spearman 0,594, la relación es positiva y baja en el gobierno electrónico y la confianza. Spearman 0,373 la relación es positiva y baja en el gobierno electrónico y expectativa. Spearman 0,405.

Según la investigación de Jara (2020) “Gobierno electrónico y participación ciudadana en el Poder Judicial, Lima, 2020” (Maestría) Universidad Cesar Vallejo Lima. La investigación ha tenido una finalidad para encontrar la existencia de la relación en las dos variables, con el enfoque cuantitativo, teniendo como diseño no experimental correlacional, transversal. La muestra ha sido de 89 personales, los que se les aplico cuestionarios validados por juicio de expertos Teniendo como conclusión la relación en dos variables que son gobierno electrónico y participación ciudadana con un Rho Spearman 0,700 y una significancia de 0,000.

Criollo, S. (2019). En su estudio “Clima Laboral Y Satisfacción Laboral En Los Colaboradores Administrativos Del SEGAT Trujillo 2019”. (Maestría) Universidad Cesar Vallejo Trujillo. El objetivo de la investigación ha sido obtener si existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores. el estudio

ha tenido un tipo cuantitativo, aplicada y transversal, y el diseño ha sido correlacional. Como población y muestra se conformó por 58 trabajadores. el resultado obtenido en el estudio ha sido la existencia de una correlación 0,01 altamente significativa en las variables clima laboral y satisfacción laboral en una correlación de Pearson 0.469, Como técnica se empleó la encuesta. Como instrumentos para ser aplicados han sido: Escala del Clima Laboral CL - SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, como autora Sonia Palma Carrillo.

Para la investigación de Simón, W. (2018), titulada “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016” (Tesis de Maestría), Pasco. Determinando diseñar un estudio de tipo básica, el diseño empleado fue el correlacional, la muestra estuvo compuesta por 56 colaboradores. La técnica aplicada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Determinando la influencia que existe en esta investigación es muy significativa entre ambas variables, para lo cual empleo el estadístico anova, obteniendo una significancia 0.0496. para lo cual la gestión pública depende de los factores sean internos o externos, así también de relación. la relación con respecto a sus dimensiones no es tan significativa. mostrando un valor 0.00981. Concluyendo que la gestión pública tiene dependencia baja.

En la investigación de Lomas (2017), titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” para recibir el grado de maestro en Tarapoto, el objetivo general fue que se debería determinar su relación en cuanto a satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. De tipo no experimental; así también un diseño correlacional, teniendo como muestra a 70 trabajadores, aplicaron el cuestionario para la recolección de información, como conclusión se determinó la relación directa; positiva alta entre ambas variables, donde obtuvieron una correlación de Pearson 0.944, y así también una significancia de 0,000 indicando que la variable Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad con un 89%. del mismo modo el 34% de la muestra manifiesto tener un nivel bajo con

relación a la satisfacción laboral, repercutiendo en la productividad. por la falta de facilidades en la libertad al ejecutar las actividades, así también el sueldo no es de la satisfacción de los trabajadores debido a que consideran que no se ajusta a las actividades que realizan los trabajadores califican a la productividad con un 39%.

La teoría del gobierno electrónico, se tiene como representante a Shan, Wang, Wang, Hao y Hua en Bruzza (2020) quien presenta a un gobierno electrónico como el que va transformar las relaciones externas e internas en el sector público por medio de las operaciones tecnológicas (servicios digitales) los que específicamente utilizan TIC. El mencionado enunciado es replicado por Nengomasha, Mchombu y Ngulube (2010) considerado como componente clave en el asunto de descentralizar el poder estatal central con destino a empoderar el gobierno local y regional, para así lograr aumentar la eficiencia y eficacia

Según Farazmand (2018) señala que el gobierno electrónico viene a ser la conexión del gobierno, con los clientes (entidades de gobierno, ciudadanos y empresas) así también con los proveedores (nuevamente las entidades de gobierno, los ciudadanos y las empresas) utilizando los medios electrónicos o llamados TIC.

Se puede conceptualizar como el intercambio de acciones digitales por medio de las instituciones, el gobierno, los ciudadanos y los gobiernos centrales y locales, mediante la implementación del gobierno electrónico. El Estado será la encargada de nuevamente conceptualizar, de tal forma interactuará con la población, teniendo una llegada a los ciudadanos para así inmiscuirse en todo el proceso de gobierno (Iovan y Daian en Bruzza, 2020).

La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2017), ha definido al gobierno electrónico que es el uso adecuado de las TICs que está al mando del Estado Peruano por medio de sus instituciones públicas, para incrementar información transparente y progreso de servicios públicos brindados; Mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), el Poder Ejecutivo admite a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aquí se conceptualiza el

gobierno electrónico como eje transversal en una modernización del estado que está enmarcada en realizar un mejor gobierno y mejora de los servicios ofrecidos a la población en base a la manipulación de las TICs y especialmente el acceso al internet Ramírez (2020).

Castoldi, P. (2002) define al gobierno electrónico como la implementación para establecer la gestión a contribuir con modernas herramientas informáticas, en especial el acceso a Internet, en tal sentido desarrollará el aumento de la eficacia en la gestión pública, para optimizar los servicios que se ofrece promoviendo toda labor que realiza el estado para garantizar la transparencia. Las actividades basadas en tecnologías informáticas, específicamente en el internet, que las entidades vienen desarrollando para incrementar la eficiencia en los servicios públicos; en merito a mejorar las acciones del gobierno para favorecer a los ciudadanos, de este modo obtener una mayor transparencia, el gobierno electrónico, viene a ser la mezcla de las TICs y el liderazgo gubernamental del cual facilita los procesos tener un adecuado servicio, la tecnología viene a ser un medio de transporte preferido para los ciudadanos el cual servirá para tener una mayor accesibilidad a la información, con el fin de incrementar la gestión pública y sea transparente, de manera que toda las personas y entidades puedan tener acceso. (Guisado, F.2020)

Las dimensiones del gobierno electrónico, según Salvador, 2002 citada por Torres 2020, este investigador determina a tres dimensiones para el Gobierno Electrónico las que se indican: a) La dimensión externa: se encuentra relacionada con el servicio prestado por la institución pública a los ciudadanos, mediante los medios digitales esto se vincula con la implementación de la tecnología moderna, utilizando espacios web como: correos electrónicos, chat online, focus group, encuestas, y foros englobando al manejo de las TICs. b) La dimensión interna: Consiste especialmente en el resultado de la modernización digital, que brinda el estado en la utilización de las TICs, brindando capacitaciones, otorgando estímulos para que puedan trabajar los servidores en el sector público, teniendo como propósito el de adiestrar un equipo experto, competente para el uso y aplicación de instrumentos tecnológicos. c) La

dimensión relacional: radica en contar con el acceso a intercambiar información mediante los medios digitales, y la interconexión entre instituciones públicas; contando con la disponibilidad de los portales web, para una fluida comunicación, demostrando la efectividad en la utilización de las TICs, en el gobierno electrónico.

La teoría de la satisfacción laboral, viene siendo un mecanismo de gran beneficio para la organización de manera que, para la medición, la empresa tendrá un diagnóstico preventivo de los colaboradores con relación a cómo se encuentran en el puesto de trabajo, de esta manera dará soluciones a posibles problemas. Este elemento será determinante por que influirá en la manera de actuar del trabajador (Alarcón, Gaytán y Ruíz, 2018).

Según Chiang, M. (2010), la satisfacción laboral viene a ser la acción por medio en que las personas tendrán la oportunidad de demostrar sus habilidades, generando un desafío, de esta manera consideran beneficioso alcanzar resultados positivos, en su propia satisfacción.

Un colaborador que no esté conforme en su puesto de trabajo no logrará efectuar una labor con calidad y eficiencia, esto no es beneficioso para ninguna entidad, por lo que se debe de buscar la forma de tener satisfechos a sus colaboradores (Pozos y Jasso, 2016).

Prosiguiendo con el estudio, se exponen las teorías de las variables; diversos investigadores han proporcionado definiciones; los cuales se detallarán en este trabajo. Gobierno Electrónico, generalmente este término constituye el uso de la tecnología de comunicación en la información, los cuales se ofrecen al usuario; y las empresas, teniendo la oportunidad de relacionarse; logrando obtener algún beneficio de negocio, interviniendo medios electrónicos para concretar servicios con el Gobierno por intermedio de TIC. (Almarabeh y AbuAli en Bruzza, 2020).

Del mismo modo, es difícil contar con una definición del término satisfacción laboral, para lo cual se puede determinar, en el nivel de conformidad de un individuo con relación al entorno laboral. Este aspecto contiene la consideración del salario, el tipo de labores a realizar, las interacciones humanas, la seguridad,

etc. La satisfacción se divide en dos categorías conceptualmente distintas. La cognitiva surgirá como resultado del proceso de evaluar de manera consciente las características del trabajo, y la afectiva la cual se compone de un constructo unidimensional representada por la emoción positiva del trabajador hacia la labor como un todo (Pujols-Cols y Dabos, 2018).

Las dimensiones de la satisfacción laboral, recaen en Villalobos, G., & Pérez, D. (2017), nos hace mención a las siguientes dimensiones: a) Retribución económica, Viene a ser cuando el trabajador u empleador recibe su compensación por el tiempo de servicio prestado. Incluyendo sus beneficios socioeconómicos y salario el cual favorece en satisfacer necesidades esenciales de la familia y el trabajador. b) Condiciones físicas del entorno del trabajo, describe al lugar donde el empleador desempeña el trabajo diario, teniendo: la iluminación, nivel de ruido, espacio de trabajo, temperatura, orden y limpieza. c) Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, Viene a ser la permanencia que la empresa a sus trabajadores en su puesto laboral. d) Relaciones con los compañeros de trabajo, Se dice que la organización con frecuencia realiza interacciones con los trabajadores por motivo laboral, con los trabajadores de distintas dependencias así también con las mismas áreas. e) Apoyo y respeto a los superiores, al momento que los gerentes y supervisores de la organización proponen decisiones y procesos a los trabajadores ellos se encuentran dispuestos a cumplirlas. f) Reconocimiento por parte de los demás: Se entiende cuando las personas ajenas enaltecen la labor que el empleado viene desempeñando con eficiencia y virtud, en las labores que le asignen realizar; el supervisor, la alta gerencia y sus compañeros de la organización. g) Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, viene a ser la convicción que percibe el trabajador, con relación a la organización donde encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas objetivas y acciones que resulten apropiadas para la capacitación y promoción.

La satisfacción laboral es de gran importancia y radica supuestamente en la relación que tiene con la productividad del personal, aportando múltiples

beneficios desde la perspectiva en relación a lo administrativo (Cernas, Mercado y León, 2018).

La satisfacción laboral al mismo tiempo que influye en el trabajo diario, también lo hace en la calidad del servicio, así también conlleva a tener una satisfacción en los clientes (Guerrero y Parra, 2018). Al realizar una investigación de la satisfacción, no solamente traerá beneficios a la empresa; si no también repercutirá en el bienestar propio del individuo que trabaja, (Sánchez-Sellero y Sánchez-Sellero, 2018). Salessi y Omar (2018), nos dicen que los colaboradores al encontrarse satisfechos, esto les conducirá a mejorar los niveles de bienestar subjetivo, satisfacción y enriquecimiento entre las diferentes esferas del trabajo.

De manera que, la empresa al conseguir la satisfacción, no solamente se favorecerá en el aumento de su producción, si no a la vez los trabajadores conseguirán una mejor salud mental, así como también un mejor bienestar emocional. Teniendo que cuando un colaborador está motivado su rendimiento tiende a ser óptimo, mejora la calidad del servicio que presta, baja el absentismo, la accidentalidad y la oportunidad de cambio o abandono de la organización (Sánchez-Alcaraz y Parra 2012), define que mientras sea mayor la satisfacción laboral, el estrés tendrá una repercusión al descenso (Guerra, Santander y Rodríguez, 2017).

Qué consecuencias habrá al no encontrarse satisfecho un trabajador. Si los requerimientos del trabajo no están acorde a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador ocasionarán situaciones de peligro, produciendo en el colaborador tensión mental, como consecuencia al incremento tendrán la posibilidad de padecer enfermedades, gastrointestinales, musculo-esqueléticas, cardiovasculares y psicológicas, así también se verá el aumentando del absentismo, el conflicto laboral y la renuncia voluntaria a la empresa (Merino et al., 2018).

Existen múltiples factores que van afectar en la satisfacción del trabajo y en los colaboradores según nos dice Haider, Jabeen y Ahmad (2018) viene a ser la relación que mantiene con sus compañeros. Cuando hablamos del bienestar

psicológico del empleado se dice que es la unión existente del equilibrio de la vida personal y laboral, la satisfacción de los empleados con los compañeros del trabajo, y el desempeño en el trabajo, de esta manera mejorará el desempeño laboral, el efecto que produce se verá fortalecido en el equilibrio del bienestar psicológico.

Desde la perspectiva en cuanto a lo epistemológico encontramos las teorías de la complejidad, entre ellas están: la teoría del caos, la teoría cibernética y la teoría general de sistemas los cuales van a sustentar surgimiento del gobierno electrónico. Edgar Morín nos alcanza la teoría de la complejidad o método del pensamiento complejo se basó en los procesos de auto organización biológica, se describe a la teoría de la cibernética, la información, del mismo modo en los sistemas de manera que explicaba la relación existe en cuanto a la, objetividad y subjetividad, objeto y sujeto, hacer y saber, teoría y práctica examinándose de una posición multirreferencial e interactiva y multidimensional. Morín, nos da a conocer que las complejidades vienen a ser las acciones, retroacciones, tejido de eventos, interacciones, determinaciones, y azares que forman nuestro propio mundo fenoménico” (Estrada, 2020).

Según Morín nos menciona que existen tres principios los cuales nos podrán ayudar a entender la complejidad, el primer lugar tenemos al principio dialógico, el cual servirá para asociar dos términos a la vez, antagonistas y complementarios, el cual va permitir conservar la pareja en unidad, tenemos a la organización y al caos los cuales se pueden crear en términos de entablar una discusión. Cuando hablamos de organización y caos nos podemos referir a dos opuestos: uno elimina al otro, del mismo modo en algunos momentos van a colaborar y producir complejidad y la organización. Tenemos al El segundo principio llamado recursividad, en este principio se tiene en cuenta al producto y al efecto, son a la vez, aquel que produce viene a ser las causas y productores. Finalmente tenemos al hologramático, mencionando que la parte está en el todo y el todo está en la parte (Estrada, 2020). El caos como teoría la define Almarza “un eslabonamiento de modelos teóricos, formulaciones matemáticas y técnicas experimentales cuyo objeto de estudio es el comportamiento de fenómenos

inestables, aperiódicos, no lineales, impredecibles a largo plazo, característicos del mundo”, teniendo como representante al belga de nacimiento y químico Ilya Prigogine, quien descubrió las estructuras disipativas, considerando “son islas de orden en un mar de desorden”. quien describió que el universo de ninguna manera se ciñe rigurosamente a un determinado modelo lineal, previsible, en que “lo mismo” no encontrándose sentido, fundamentándose de acuerdo citando “una misma causa produce, en circunstancias idénticas, un mismo efecto; si preparamos dos sistemas idénticos de la misma manera, obtendremos el mismo comportamiento...”, contrario a esto se encuentra que tiene eventos caóticos, impredecibles e inestables, así también un contexto o situación podrá ocasionar efectos los cuales podrán modificar que pueda dar origen a otra estructura, se interpreta, que lo ocurrido en un lugar podría afectar a otro sin tener el acercamiento o guardar alguna conexión aparente (Arboleda, 2018) De igual manera la Teoría General de Sistemas se encuentra conceptualizada por el biólogo de profesión Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), aportando cual quiera que fuera encuentre propiedades comunes de los sistemas, definiéndose de una manera general (1986:86) donde “cierto número de elementos en interacción”. afirmando mediante la teoría, que no se pueden separar de sus elementos las propiedades de los sistemas, un sistema se comprende cuando se obtiene solamente al estudiar de manera global, incluyendo en general las interdependencias de sus partes. Como conclusión, se supone que todo tiene que ver con todo, mencionando que el todo viene a ser más que la suma de sus partes; determinando que el todo es la naturaleza de las partes; las partes no significan nada si no se encuentran aisladas del todo; dinámicamente las partes están interrelacionadas o son interdependientes (De la Peña y Velásquez, 2018).

La teoría general de sistemas los digitales, establece tres conclusiones básicas; primera conclusión, donde alega que el sistema existe dentro del sistema, donde menciona, que, en cada sistema grande, siempre existirá un sistema dentro de él. Segunda conclusión, considerando que los sistemas son abiertos, refiriéndose a que al examinar un sistema siempre descargará o recibirá algo en los otros sistemas, concluyendo, los sistemas se van a interrelacionar

por cualquiera de sus formas. Finalmente, la tercera conclusión; afirma que los sistemas van a depender de su propia estructura, en consecuencia, tomamos el tema de las organizaciones que vendría siendo el sistema, los departamentos o divisiones así como las áreas que las constituyen deberían estar interrelacionadas cumpliendo con normas y políticas que las van a organizar y ordenar (De la Peña y Velásquez, 2018). Así también, la teoría de la cibernética, se encuentran rigurosamente vinculada con la teoría general de sistemas, como representante, estadounidense de nacimiento y matemático Norbert Wiener (1894-1964), quien en su estudio tuvo como objetivo principal que la comunicación en las personas y las máquinas se realice mediante los sistemas de control, quien al estudiar aprovechó en su mayoría los aspectos y mecanismos frecuentes. Sin embargo, Wiener (cp. Smith 1984:47) menciona “la cibernética procura hallar los elementos comunes al funcionamiento de las máquinas automáticas y al sistema nervioso del hombre, y desarrollar una teoría que abarque todo el campo de control y de la comunicación en las máquinas y en los organismos vivientes” (Blanco,2019). Considera, que la cibernética viene a ser que los métodos de transmisión son el centro principal, permitiendo el retroalimentar el registro en la información, relacionado a las personas y máquinas considerando tres indicios fundamentales, máquinas que ellas mismas se reproducen, conexión entre hombres y máquinas. y para finalizar las máquinas que aprenden.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

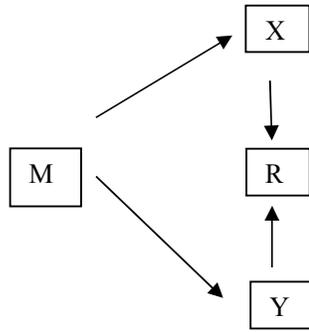
Este estudio, tiene como fin que sea una investigación de tipo básica; de acuerdo como lo describe (CONCYTEC, 2018), teniendo como condición emplear el desarrollo a partir de los antecedentes previos correspondientes a las variables de estudio, el cual nos permitirá alcanzar nuevos conocimientos permitiendo ampliar campos de investigación.

Se empleará un enfoque cuantitativo, debido a que se recogerá datos para ser cuantificados; así también se analizarán los datos obtenidos, contestando a la formulación del problema de investigación; utilizando técnicas estadísticas, de esta manera se discrepará la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas. (Valderrama, 2013, p. 106).

Así también tendrá un alcance correlacional, según Hernández, Baptista y Fernández (2010) debido a que se efectuó un diagnóstico a cada una de las variables, para posterior a ello; tratar de encontrar la existencia de una correlación de las variables gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

Diseño de investigación

Se planteó en esta investigación un diseño de contrastación, no experimental, transversal descriptivo y explicativo; debido a que no se manipulará variable alguna; en tal sentido solamente los fenómenos serán observados en su ambiente natural, pudiendo de esta manera ser estudiadas; para así llegar a dar una conclusión, de la relación entre gobierno electrónico y satisfacción laboral en un momento dado. (Hernández et al. 2010). De tal manera que se aplicará el diseño correlacional, siendo representado por el siguiente ideograma. (Hernández et al. 2010).



Dónde:

M = Muestra de colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo.

X = Gobierno electrónico.

Y = Satisfacción laboral.

R = Relación

3.2. Variables, Operacionalización

Definición conceptual:

Variable 1: Gobierno electrónico

Castoldi, P. (2002) define al gobierno electrónico como la implementación para establecer la gestión a contribuir con modernas herramientas informáticas, en especial el acceso a Internet, en tal sentido desarrollará el aumento de la eficacia en la gestión pública, para optimizar los servicios que se ofrece promoviendo toda labor que realiza el estado para garantizar la transparencia.

Definición operacional:

Variable 1: Gobierno electrónico

El Gobierno Electrónico, para lograr una mejor identificación se tuvo que dimensionar, teniendo por resultado las dimensiones: Interno, Externo y Relacional; acompañadas con sus indicadores, utilizando para esto la escala de

Likert, siendo valorado a través de los siguientes niveles: a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo.

Definición conceptual:

Variable 2: Satisfacción laboral

Viene a ser el sentimiento de bienestar que lleva consigo todo hombre, con relación al ambiente laboral en la cual desarrollará parte de su tiempo. Todo esto engloba el salario, la característica del trabajo, la seguridad y lo más importante las relaciones humanas, etc. (Pujols-Cols y Dabos, 2018).

Definición operacional:

Variable 2: Satisfacción laboral

La Satisfacción laboral, para lograr una mejor identificación se tuvo que dimensionar, teniendo por resultado las dimensiones: Retribución económica, Condiciones físicas del entorno del trabajo, Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, Relaciones con los compañeros de trabajo, Apoyo y respeto a los superiores, Reconocimiento por parte de los demás, Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo; acompañadas con sus indicadores, utilizando para esto la escala de Likert, siendo valorado a través de los siguientes niveles: a) Total acuerdo, b) De acuerdo, c) Indeciso, d) En desacuerdo e) Total desacuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

En el presente estudio Hurtado (2015), lo define como el universo, siendo la agrupación de seres o también cosas las cuales cuentan con características específicas para elaborar un estudio. Para tal efecto la población estará compuesta por 20 colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo, 2021.

Muestra

Si hablamos de muestra, nos referimos al sub grupo o cantidad pequeña que se considera de toda la población (Hernández et al. 2010), que por ser demasiado pequeña la población, esta será tomada como muestra, es decir por los 20 colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo, 2021.

Muestreo

Definimos al muestreo no probabilísticas, como la probabilidad que poseen de ser elegidos en su totalidad los elementos, esto no dependerá de la probabilidad; muy por lo contrario, será de acuerdo al criterio que tome el investigador; ya sea por la característica o la causa que se pretenda obtener de la investigación. (Hernández et al. 2014).

Unidad de análisis

Se concluye que la unidad de análisis estará representada por cada uno de los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según lo establece Del Cid et al. (2007), nos menciona que para el recojo de la información viene a ser el grupo de procedimientos acorde a lo que se está estudiado, así también cuentan con recursos disponibles, propios los cuales generan información acorde a la investigación. (p.94)

En el presente estudio, se estima por conveniente utilizar como técnica e instrumento en el recojo de información en campo, se considera la encuesta.

Así también Del Cid et al. (2007), ha señalado que la encuesta es la utilización de una técnica estandarizada, la cual va permitir recolectar información de manera escrita o también oral a un determinado grupo de sujetos; orientando a tener una característica de una determinada información a valores, la conducta,

circunstancias sociales de los individuos y las actitudes, se podrá indagar información más profunda de la persona de estudio, en conclusión sobre las actividades y relaciones con otro individuo. (p.85).

En lo que concierne al instrumento para el recojo de información, para el estudio en la investigación se optará por manejar el cuestionario; teniendo como característica principal será la utilización de preguntas o también ítems.

Para Del Cid et al. (2007), los ítems que se emplean vienen a ser la voz exteriorizada, comúnmente utilizada en manera de interrogante, estableciendo como estructura al cuestionario, por intermedio de ella se podrá recoger la información. (p.109)

En concerniente a la escala de medición, esta investigación a determinado utilizar la escala de Likert. Teniendo a García, Aguilera & Castillo (2011), menciona que la escala psicométrica viene a ser una herramienta que sirve para medir valores y actitudes por medio de utilizar preguntas, teniendo todo el mismo valor; donde las personas responderán dando a conocer su acuerdo o desacuerdo. Habitualmente se establece utilizar cinco rangos para esta escala, pudiendo tener tres, siete o más. (p.3-4).

Con relación a la escala de medición se ha determinado que será ordinal; los objetos o fenómenos serán clasificados de manera jerárquica, del mismo modo los intervalos que existen entre los datos numerados necesariamente no serán iguales.

Confiabilidad

Para encontrar la confiabilidad de las dos Variables se determinó utilizar: el Coeficiente de consistencia Interna Alpha de Cronbach, según Hernández, et al. (2014) da a conocer que será una herramienta confiable cuando está perfecto, determinando que será adecuada y consistente para la investigación

Gobierno Electrónico

En el siguiente cuadro se demostrará la confiabilidad del instrumento Gobierno Electrónico dando el siguiente resultado.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad de gobierno electrónico.

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
Gobierno electrónico	Alfa de Cronbach	N de elementos
	0.982	17

Fuente: Programa SPSS versión 26.

En la tabla 1, se presenta el coeficiente de alfa de Cronbach dando resultado 0,982, indicado por Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) al pasar por confiabilidad, el instrumento ha sido perfecta, denotando que el cuestionario gobierno electrónico es adecuada y consistente para el estudio.

Satisfacción Laboral

En el siguiente cuadro se demostrará la confiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral dando el siguiente resultado.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de satisfacción laboral

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
Satisfacción laboral	Alfa de Cronbach	N de elementos
	0.976	17

Fuente: Programa SPSS versión 26.

En la tabla 2, se presenta el coeficiente de alfa de Cronbach dando resultado 0,976, indicado por Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) al pasar la

confiabilidad, el instrumento es perfecta, denotando que el cuestionario satisfacción laboral es adecuada y consistente para el estudio.

Validez

La validez de esta investigación se determinó obtener mediante juicio de experto, contando con el apoyo de 3 profesionales con el grado de maestro en gestión pública o afines; que con sus aportes y sugerencias perfeccionaran la calidad de los instrumentos.

Del mismo modo, (Montesinos, 2017) indica que, si el cuestionario se somete al dictamen de un experto, indican que es aplicable y adecuado para su aplicación. Siendo validadas las dos encuestas de gobierno electrónico y satisfacción laboral.

Tabla 3

Validación de los instrumentos por juicio de expertos

Expertos	Condición	Dictamen
Magister Luis Ignacio Martínez Sol	Temático	Aplicable
Magister Walter Curo Apaza	Temático	Aplicable
Magister Jesica Paola Seclen Falla	Temático	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimiento

En el recojo de información de las variables gobierno electrónico y la satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento penal de Chiclayo, se seguirá los siguientes pasos:

Como primer paso se envió una solicitud al director del establecimiento penal de Chiclayo, el cual autorizara el ingreso y aplicación de los cuestionarios.

Seguidamente se elaboró las encuestas para la recolección de información, por medio del Google Forms, ambas encuestas han pasado el proceso de validación y confiabilidad; los mismos que serán utilizados en la presente investigación. Dado el permiso para realizar el estudio y aplicación de los instrumentos: Gobierno Electrónico y Satisfacción Laboral, se brindó la información necesaria para un correcto llenado del cuestionario; se envió la encuesta por WhatsApp siendo un medio más accesible por la pandemia del COVI - 19 teniendo inconvenientes para la aplicación de manera presencial.

Después de haber aplicado el cuestionario, se realizó el baseado de datos de manera automática en el Google Forms; teniendo como evidencia el momento actual que vive la entidad, y la relación entre sus variables.

3.6. Método de análisis de datos

Según Del Cid et al. (2007), señala cuáles serán las indicaciones a seguir en el proceso de la información recabada:

Codificación de las respuestas

Cuando hablamos de Codificar las respuestas va significar que se le asigne un determinado número, teniendo como objetivo consignar la investigación de forma concisa a fin de un futuro estudio. La recopilación en las contestaciones se podrá desarrollar iniciando el diseño del instrumento para su posterior aplicación. (Del Cid et al., 2007, p.122)

Vaciado de la información

Radica en hacer uso de las respuestas recopiladas y codificadas, teniendo como objetivo la construcción de un archivo para almacenar información, teniendo la forma de una matriz o tabla. “En esta tabla se observará la frecuencia con que los sujetos seleccionaron una u otra respuestas, y da lugar al cálculo de medidas de tendencia central mediante el uso de estadística descriptiva” (Del Cid et al., 2007, p.122)

Presentación de resultados

Después de realizar el vaciado de datos en tablas generales, la cual servirá como un archivo para almacenar información; a partir de ello proporcionará datos, será de suma importancia ordenar las respuestas en categorías; para luego proceder a su elaboración, pudiendo ser gráficas de distintos tipos o también tablas de frecuencia, percibiendo la organización de datos recogidos. Teniendo como fin el agrupar los datos de las respuestas en categorías, logrando que el investigador encuentre cualidades sirviendo de ayuda para aclarar la conducta de las variables del estudio. (Del Cid et al., 2007, p.124)

La finalidad del presente trabajo de investigación, se hará uso del programa Microsoft Excel 2016 y el IBM SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) version 25, el cual servirá para la codificación, procesamiento y presentación de los resultados finales.

según Hernández, Fernández & Baptista (2014) no dice que para la comprobación de la estadística en las relaciones planteadas para contrastar las hipótesis se utiliza la prueba no paramétrica Rho Spearman, el cual se utiliza para medir la correlación en un nivel de medición ordinal por lo que se puede ordenar por rangos.

3.7. Aspectos éticos

Se regirá en función del informe Belmont

Respeto a las personas: Resguardando su independencia, esto conlleva a definir que los sujetos de estudio tendrán la capacidad de decisión, libremente si desean participar o no en la investigación; después de exponer los beneficios, potenciales complicaciones y riesgos del estudio. El principio en mención recaerá en la protección de las personas con riesgos mayores como son: las mujeres en estado de gestación o grupos que tienen su libertad limitada, hablamos de los presos; sujetos con algún tipo de incapacidad, enfermos mentales y menores de edad. Por tal motivo este principio acarrea obtener en todo estudio el consentimiento informado, aceptando su libre participación en la investigación,

después de haber sido participe de una explicación; teniendo la plena autonomía de desistir del estudio en cualquier momento que lo desee.

Beneficencia: El principio en mención, busca en todo momento aumentar al máximo los beneficios para las personas; reduciendo cualquier riesgo que el estudio implicaría.

Justicia: Si en el estudio habría riesgos y beneficios estos deberán repartirse de manera equitativa en todas las personas de la investigación. En todo momento se deberá evitar que el estudio tenga riesgos especialmente en los vulnerables ya sea por el motivo que fuera siendo por raza, estado de salud mental, sexo, etc.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se tiene como finalidad identificar el nivel de avance del gobierno electrónico en los colaboradores del establecimiento penal de Chiclayo. Se obtuvo un resultado al analizar la tabla siguiente:

Tabla 4

Nivel de avance del gobierno electrónico

Nivel de avance	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	55%
Regular	8	40%
Malo	1	5%
Total	20	100%

GOBIERNO ELECTRONICO

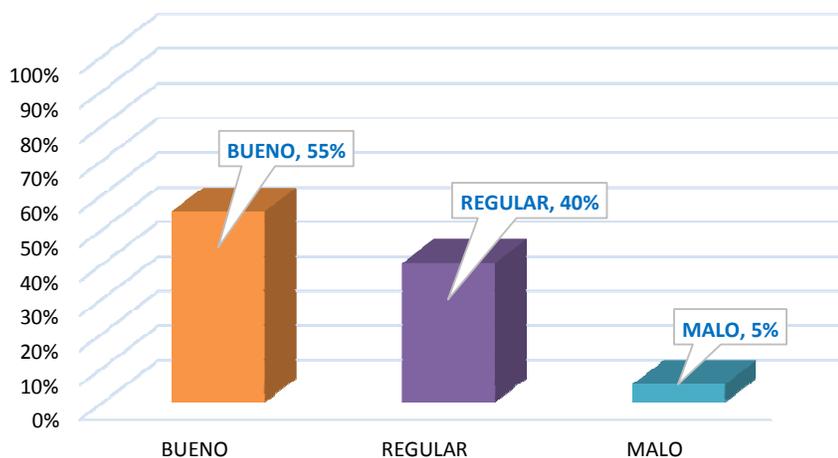


Figura 1. Nivel de avance del gobierno electrónico

Con respecto a la tabla 3 se deduce que, del total de colaboradores administrativos, un 55% ha estimado al gobierno electrónico, en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo, posee un nivel bueno de avance; en tanto el 40% considera que el nivel de avance es regular, y el 5% lo aprecian con un avance malo. De tal manera se analiza que los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo tienen una apreciación positiva con relación al nivel de avance del gobierno electrónico

DIMENSIONES GOBIERNO ELECTRONICO

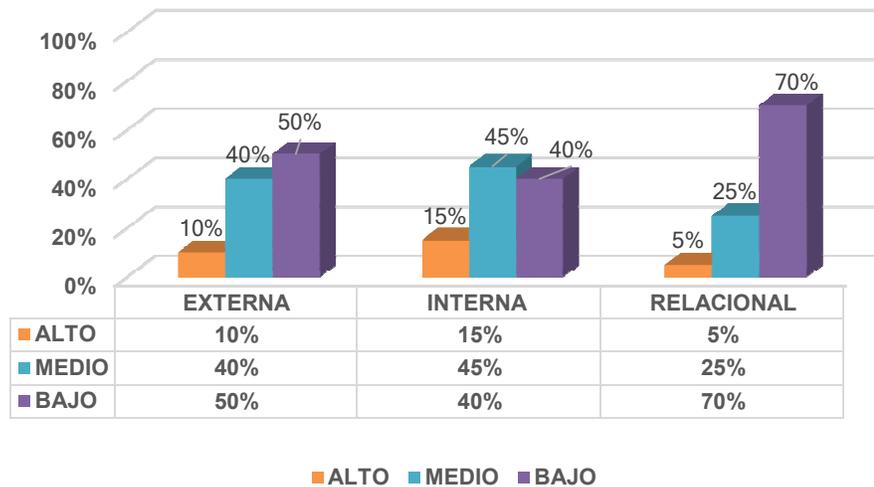


Figura 2. Nivel de avance por dimensiones del gobierno electrónico

Como se puede observar en La figura 3, se ha obtenido las evidencias del objetivo planteado en cuanto a las dimensiones de la variable gobierno electrónico los que a continuación se detallan:

En relación a la *Dimensión Externa*, los resultados nos demuestran que el 50% de los colaboradores administrativos piensan que el nivel es bajo, mientras que el 40% estiman que el nivel es medio, y para finalizar el 10% aprecia que tiene un alto nivel.

La *Dimensión Interna*, refiere los resultados a que el 45% de los colaboradores administrativos piensan que el nivel es medio, mientras que el 40% estiman que el nivel es bajo, y para finalizar el 15% lo consideran que tiene un nivel alto.

Para finalizar tenemos a la *Dimensión Relacional*, cuyos resultados nos demuestran que el 70% de los colaboradores administrativos piensan que el nivel es bajo, mientras que el 25% estiman que el nivel es medio, finalmente el 5% consideran que tiene un nivel alto.

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral

Nivel de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20%
Medio	14	70%
Alto	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Excel 2016.

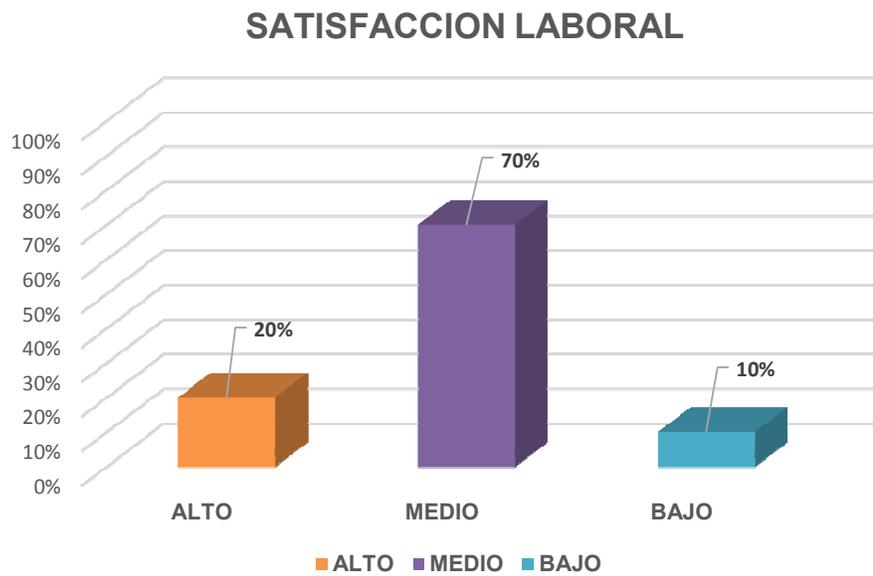


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral

Los datos observados en la tabla 4 se puede valorar que el 70% de los colaboradores administrativos consideran que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio de satisfacción, seguido de un 20% que lo estiman como alto al nivel de satisfacción laboral; así también el 10% considera que el nivel de satisfacción laboral es bajo.

DIMENSIONES SATISFACCIÓN LABORAL

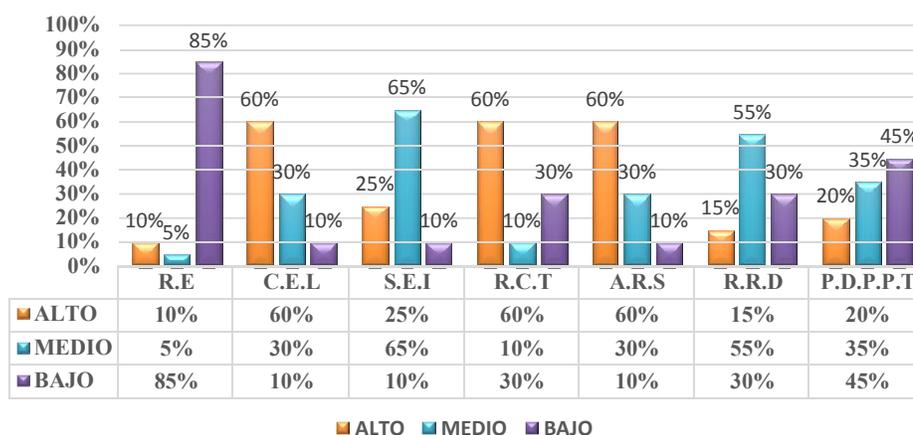


Figura 4. Nivel de satisfacción laboral por dimensiones

Como se puede observar en La figura 4, los resultados obtenidos, evidencian los resultados del nivel que tiene cada dimensión de la variable satisfacción laboral detallando a continuación:

En relación a la *Dimensión Retribuciones Económicas*, los resultados nos demuestran que el 85% de los colaboradores administrativos piensan que el nivel es bajo, mientras que el 10% estiman que el nivel es alto, y para finalizar el 5% aprecia que tiene un medio nivel.

La *dimensión condiciones del entorno laboral*, refiere los resultados a que el 60% de los colaboradores administrativos piensan que el nivel es alto, mientras que el 30% estiman que el nivel es medio, y para finalizar el 10% considera que tiene un nivel bajo.

La *dimensión seguridad y estabilidad que ofrece la institución*, de manera mayoritaria dan a conocer que el 65% de los colaboradores administrativos opinan que tiene un nivel medio, mientras que el 25% estiman que el nivel es alto, y para finalizar el 10% aprecia que tiene un bajo nivel.

La *dimensión relación con los compañeros de trabajo*, dan a conocer que el 60% de los colaboradores administrativos deliberan que el nivel es alto, mientras que el 30% estiman que el nivel es medio, y para finalizar el 10% considera que tiene

un nivel bajo.

La dimensión *apoyo y respeto de los superiores*, los resultados nos demuestran que el 60% de los colaboradores administrativos piensan que el nivel es alto, mientras que el 30% estiman que el nivel es medio, y para finalizar el 10% aprecia que tiene un bajo nivel.

La *dimensión reconocimiento y respeto por los demás*, considera que el 55% de los colaboradores administrativos consideran que el nivel es medio, mientras que el 30% valoran que el nivel es bajo, y para finalizar el 15% opinan que tiene un nivel alto.

Para finalizar tenemos a la *dimensión posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo*, cuyos resultados nos demuestran que el 45 % de los colaboradores administrativos piensan que el nivel es bajo, mientras que el 35% estiman que el nivel es medio, y un 20% consideran un nivel alto.

Hipótesis general

Tabla 6

Escala de correlación Rho Spearman.

Coeficiente	Interpretación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0,75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.51 a +0,75	Correlación positiva considerable.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.

Fuente: Vilema, M. (2018).

Tabla 7

Prueba de correlación de gobierno electrónico y satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	.353
		Sig. (bilateral)	.002
		N	20

Fuente: Estadístico de correlación SPSS versión 26.

En la tabla 5 se puede observar que el coeficiente de correlación es 0,353, por ello se concluye que existe una correlación positiva media, en cuanto al gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE; apreciando que el grado de significancia viene a ser menor a 0,05 ($p=0,002$), dando como válida la hipótesis alterna

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

Hipótesis específica 1

Tabla 8

Relación entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral

		RETRIBUCIONES ECONÓMICAS	CONDICIONES DEL ENTORNO LABORAL	SEGURIDAD Y ESTABILIDA D QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN	RELACIÓN CON LOS COMPAÑERO S DEL TRABAJO	APOYO Y RESPECTO DE LOS SUPERIORES	RECONOCIM IENTO Y RESPECTO POR LOS DEMÁS	POSIBILIDAD ES DE DESARROLL O PROFESIONA L Y PERSONAL EN EL TRABAJO	
	Coefficiente de <u>correlación</u>	.549	.356	.563**	.454	.400	.452*	.587	
Rho Spearman	Gobierno electrónico	Sig. (bilateral)	.002	.003	.001	.001	.001	.004	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Estadístico de correlación SPSS versión 26

Del mismo modo tenemos en la Tabla 6, donde se visualiza una correlación media entre la variable gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral donde: retribuciones económicas (Rho=0,549); condiciones del entorno laboral (Rho=0,356), seguridad y estabilidad que ofrece la Institución (Rho=0,563); relación con los compañeros del trabajo (Rho=0,454); apoyo y respeto de los superiores (Rho=0,400), y la dimensión reconocimiento y respeto por los demás (Rho=0,452), finalmente la dimensión posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo (Rho=0,587) demostrando que los p valores obtenidos son menores a 0.05 respectivamente. Aceptando la hipótesis alterna en todas las dimensiones.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis nula (H₀): No existe relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

Hipótesis alterna (H₁): Existe relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

Hipótesis Específica 2

Tabla 9

Relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de gobierno electrónico.

			Externa	Interna	Relacional
Rho Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.374	.541*	.442
		Sig. (bilateral)	.001	.001	.004
		N	20	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Estadístico de correlación SPSS versión 26

Así también tenemos que en la Tabla 7, se muestra la correlación media entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de gobierno electrónico donde: externa con un (Rho=0,374); del mismo modo la dimensión interna (Rho=0,541), y finalmente la dimensión relacional con un (Rho=0,442), donde los p valor obtenidos son menores al 0.05. Aceptando la hipótesis alterna en las todas las dimensiones.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis nula (H₀): No existe relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de la variable gobierno electrónico en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

Hipótesis alterna (H₁): Existe relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de la variable gobierno electrónico en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE.

DISCUSIÓN

La investigación desarrollada, ha tenido el propósito de encontrar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE; logrando despejar el objetivo con las hipótesis planteadas, así también se encontró como califican los niveles para ambas variables la población.

El gobierno electrónico, viene obteniendo resultados positivos en relación a la nueva gestión pública, como una forma diferente para brindar un mejor servicio público. los resultados son diversos al ser analizados mediante diversas perspectivas, de modo tal que se realizara la discusión de los resultados encontrados en la investigación, y poder cotejarlos con otras investigaciones de la referencia, discutiendo los hallazgos más relevantes del estudio. Es así la importancia en que los colaboradores sientan la satisfacción, esta reside en la preocupación e interés de su institución, ya que los colaboradores son los que cumplirán las metas y objetivos que establezca la entidad.

Se obtuvo los resultados para demostrar el objetivo general, logrando encontrar una significancia de 0.002 demostrando que existe la relación entre gobierno electrónico y satisfacción laboral, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.353, implicando tener una relación positiva media; de modo que se acepta la hipótesis alterna (H_i). Existiendo la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE; rechazando la hipótesis nula (H_0). En tal sentido estos resultados difieren con los encontrados por Vargas (2020), en el estudio Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020; teniendo como resultado que existe la relación entre las variables con un valor de Pearson de 0.277 determinando una relación positiva media, así también se rechaza los resultados de Huancas, (2020); con un resultado de Pearson obteniendo el valor de 0.859 mostrando una correlación significativa alta con una significancia de 0.00. del mismo modo contradice los resultados de Pillpe (2020); indicando una correlación positiva alta 0,716 entre gobierno

electrónico y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de Es Salud Lima. Tales resultados encontrados nos permiten tener acceso al gobierno electrónico al no estar implementado en su totalidad denota incomodidad al no poder hacer uso de los sistemas digitales y tener que acudir de manera presencial al establecimiento penal de Chiclayo, los colaboradores no conocen el funcionamiento y la existencia de las herramientas digitales que puedan agilizar sus trámites de manera virtual, por tal motivo es que se logra una baja relación entre ambas variables. La teoría que sustenta al gobierno electrónico como lo indica Castoldi, P. (2002) mencionando que la implementación de las herramientas digitales serán los que permitan establecer una gestión adecuada para contribuir con modernas herramientas informáticas, en especial el acceso a Internet, de manera que desarrollará el aumento de la eficacia en la gestión pública. Concluyendo que para optimizar los servicios y poder eliminar los trámites burocráticos se tiene que lograr un fácil acceso a las TICs permitiendo de esta manera la descentralización del servicio existente en todo sector público. Así mismo se debería contar por parte de los colaboradores la predisposición de acceder a la modernización tecnológica siendo estos elementos los que no se vienen logrando en el penal de Chiclayo.

De acuerdo al objetivo específico 1, donde los resultados describen el Nivel de avance del gobierno electrónico en el establecimiento penal de Chiclayo - INPE, donde el 55% de colaboradores consideran un positivo avance calificándolo como bueno para ellos, el 40% consideran que es un avance regular y finalmente el 5% lo consideran que es un avance malo. Dando a conocer, que es de vital la trascendencia para promover el uso de las TIC, como instrumento de desarrollo y transformación en el avance de la interoperabilidad, considerando al uso de la recepción de documentos y la firma digital, implementando las herramientas en línea para lo cual la institución se ha comprometido en lograr de manera mancomunada. Promoviendo estrategias para conseguir un impacto positivo en los colaboradores del establecimiento penal de Chiclayo. Los mencionados resultados contradicen los hallados por Ramírez (2020); determino que el 49.53% consideran un nivel regular, el 26.17 % perciben al gobierno

electrónico como bueno, y el 24.30% en un nivel malo. PCM (2017), en su artículo menciona que el gobierno electrónico es el eje transversal en una modernización del estado que está enmarcada en realizar un mejor gobierno y mejora de los servicios ofrecidos a la población en base a la manipulación de las TICs y especialmente el acceso al internet. Concluyendo los colaboradores ven con buenos ojos el avance que se viene implementando del gobierno electrónico en todo el INPE. Por tal motivo los colaboradores anteriormente han venido realizando sus labores de forma tradicional, teniendo una menor eficacia y eficiencia, conllevando a realizar los mecanismos tradicionales, actualmente los procesos se están organizando, logrando cortar los tiempos y el no acudir de manera presencial para obtener una respuesta de un trámite solicitado. Así también se logrará Mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información pública. Por lo visto la relación viene siendo media ya que los penales a nivel de la región no vienen contando con la implantación de las TIC.

En lo que refiere al objetivo específico 2, donde los colaboradores consideran que la satisfacción laboral se encuentra en un 70% afirmando que está en un nivel medio, tan solo el 20% lo consideran que se encuentra en un nivel alto y finalmente el 10% afirman que se encuentra en un nivel bajo. los mencionados resultados contradicen a los encontrados por Lomas (2017), donde los encuestados obtuvieron que el 34% poseen un nivel de satisfacción bajo, el 27% lo consideran en un nivel medio y el 16% piensan que se encuentra en un nivel alto. (Sánchez-Sellero y Sánchez-Sellero, 2018). Salessi y Omar (2018), donde nos dice que los colaboradores al encontrarse satisfechos, esto les conducirá a mejorar los niveles de bienestar subjetivo, satisfacción y enriquecimiento o entre las diferentes esferas del trabajo. Concluyendo que los elementos para acceder a los sistemas digitales aún no se implementan a cabalidad. Teniendo que acceder con eficacia y calidad ya que el caso lo amerite, se ven limitadas las acciones a realizar debido a los factores que complementa su desarrollo, las expectativas de los colaboradores no se encuentran satisfechos en su mayoría, esto se debe a que no se sienten a gusto ni tampoco contentos con los beneficios que brinda la institución.

Con lo que refiere al objetivo específico 3, correspondiente a determinar la relación entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral, obteniendo resultados donde indican que en todas las dimensiones existe una correlación significativa media, teniendo los siguientes valores de acuerdo al Rho Spearman en cuanto a la dimensión retribuciones económicas (Rho=0,549); condiciones del entorno laboral (Rho=0,356), seguridad y estabilidad que ofrece la Institución (Rho=0,563); relación con los compañeros del trabajo (Rho=0,454); apoyo y respeto de los superiores (Rho=0,400), y la dimensión reconocimiento y respeto por los demás (Rho=0,452), finalmente la dimensión posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo (Rho=0,587) teniendo una significancia menor a 0.05 en la cual se acepta la hipótesis alterna (H1) rechazando la hipótesis nula (H0), dando a conocer que si el gobierno electrónico mejora, es seguro que la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos aumentara, estos resultados se asemejan a los obtenidos por Criollo (2019), encontrando que la realización personal se relaciona significativamente con un $r=0.441$, así también las condiciones laborales obtuvieron un $r=0.470$. De manera que, la empresa al conseguir la satisfacción, no solamente se favorecerá en el aumento de su producción, si no a la vez los trabajadores conseguirán una mejor salud mental, así como también un mejor bienestar emocional. Teniendo que cuando un colaborador está motivado su rendimiento tiende a ser óptimo, mejora la calidad del servicio que presta, baja el absentismo, (Sánchez-Alcaraz y Parra 2012). Determino que los colaboradores aún no se identifican en su totalidad mostrando responsabilidad en la función que el puesto laboral lo amerite. Del mismo modo la predisposición de dar solución a los inconvenientes presentados en la institución. Así también tenemos una correlación media debido al descontento de los sueldos de manera que no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo ya que muchas veces no satisface todas sus necesidades. La institución no siempre brinda capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal, del mismo modo la institución no siempre proporciona oportunidades a los colaboradores para especializarse profesional y académicamente en las funciones que realizan, la comunicación es poco adecuada para tener informados a todas las oficinas

del penal de Chiclayo.

De acuerdo al objetivo específico 4, se obtiene como resultado la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de gobierno electrónico obteniendo resultados donde se indica que en todas las dimensiones existe una correlación significativa media, teniendo los siguientes valores de acuerdo al Rho Spearman en cuanto a la dimensión externa con un ($Rho=0,374$); del mismo modo la dimensión interna ($Rho=0,541$), y finalmente la dimensión relacional con un ($Rho=0,442$) teniendo una significancia menor a 0.05 en la cual se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), en resumen a medida que aumente la satisfacción laboral aumentara las dimensiones del gobierno electrónico, estos resultados guardan relación a los encontrados por Fernandez, (2020), donde indica que la dimensión interna cuenta con un nivel medio y es significativo, para la dimensión externa menciona que es ligeramente superior y finalmente para la dimensión relacional muestra un nivel medio de relación significativo, así también contradice los resultados encontrados por Jara (2020), donde dice que existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico interna, externa y relacional con un nivel alto. teniendo en el aporte de Shan, Wang, Wang, Hao y Hua en Bruzza (2020) donde señala que el gobierno electrónico va transformar las relaciones externas e internas en el sector público por medio de las operaciones tecnológicas (servicios digitales) los que específicamente utilizan TIC. Determinando que mientras el colaborador tenga la determinación que la información sea rápida y adecuada, habrá fluidez en la información requerida, de tal manera que mejore sus capacidades, y brinde un mejor servicio; cumpliendo el objetivo para el cual se implementó, logrando fortalecer la reducción y la celeridad en los tramites.

CONCLUSIONES

Se establece que la relación es significativa entre gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE; afirmación que se basa en el valor de significancia bilateral p -valor = 0.002 dato alcanzado luego de aplicar la prueba de correlación Rho de Spearman, este valor es menor al límite permitido $\alpha=0.05$. En tanto el valor del coeficiente de correlación es 0.353; indicando que el gobierno electrónico y satisfacción laboral tienen una correlación positiva media.

El nivel de avance del gobierno electrónico en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE, indica que el 55% bueno, 40% regular y el 5% malo.

El nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo - INPE. indica que el 70% medio, 20% alto y el 10% bajo.

Se determina que la relación es significativa entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral; se encontró que la dimensión retribuciones económicas (Rho=0,549); condiciones del entorno laboral (Rho=0,356), seguridad y estabilidad que ofrece la Institución (Rho=0,563); relación con los compañeros del trabajo (Rho=0,454); apoyo y respeto de los superiores (Rho=0,400), y la dimensión reconocimiento y respeto por los demás (Rho=0,452), finalmente la dimensión posibilidades de desarrollo profesional y personal en el trabajo (Rho=0,587), este valor es menor al límite permitido $\alpha=0.05$; indicando que tienen una correlación positiva media.

Se establece que la relación es significativa entre satisfacción laboral y las dimensiones del gobierno electrónico, se encontró que la dimensión interna (Rho=0,541) dimensión externa con un (Rho=0,374) y finalmente la dimensión relacional con un (Rho=0,442), este valor es menor al límite permitido $\alpha=0.05$; indicando que tienen una correlación positiva media.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere al Instituto Nacional Penitenciario considerar en el presupuesto anual ampliar la banda ancha en el establecimiento penal de Chiclayo, para incluir a la oficina de Recursos Humanos en la era digital, y de esta manera brindar un mejor servicio en el trámite de los documentos vía virtual. Elevado el nivel de relación del gobierno electrónico y la satisfacción laboral en los colaboradores.

Al director de la Oficina Regional Norte, por el intermedio de la oficina de informática se le recomienda seguir mejorando la cobertura del gobierno electrónico, para lograr que todos los colaboradores se encuentren inmersos en la tecnología

Se recomienda al director de la Oficina Regional Norte mejorar los canales digitales logrando acceder a la información de manera oportuna con el fin de elevar la satisfacción laboral de los colaboradores.

Se recomienda crear un acceso en la página web del INPE por penales, dicha herramienta facilitara el acceso al entorno virtual de los colaboradores logrando a corto plazo se reduzca el porcentaje de acudir al establecimiento penal de Chiclayo a realizar un trámite o solicitar información. Siendo de gran importancia al contar con herramientas virtuales de fácil acceso garantizando el incremento de la relación.

El gobierno electrónico aporta beneficios en toda institución, recomendando a los colaboradores del establecimiento penal de Chiclayo, se adecúen a los cambios que requiera una eficiente implementación del sistema del gobierno electrónico, permitiendo integrar mejoras en la satisfacción laboral que actualmente vienen desarrollando.

REFERENCIAS

- Alarcón, D., Gaytán, C., y Ruíz, S. (2018). Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral. Recuperado de <https://www.rediech.org/ojs/2017/index.php/recie/article/download/350/404/1566>
- Albornoz, B., & Rivero, M. (2007). Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana. *Flacso*, 1(1), 7-281.
- Almarabeh, T., Abuali, A. (2020). General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Amer-Abuali/publication/228850900_A_General_Framework_for_E-Government_Definition_Maturity_Challenges_Opportunities_and_Success/links/0c96052ffd6c7655db000000/A-General-Framework-for-E-Government-Definition-Maturity-Challenges-Opportunities-and-Success.pdf
- Arboleda, A. (2018). La escuela bajo los preceptos de la teoría del caos. Incertidumbre, caos, complejidad, lógica difusa y bioaprendizajes. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5646114>
- Arfeen, M. I., Iqbal, J., & Mushtaq, M. J. (2017). Model for e-Government Implementation in Pakistan. *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance - ICEGOV '17*. <https://doi.org/10.1145/3047273.3047372>
- Arnedo B, Castillo M. (2019). Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente. Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/view/13236218/satis>
- Blanco, L. (2019). Cibernética sí, cibernética no: un dilema inexistente. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000200020
- Cernas, D., Mercado, P., y León, F. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/328093659_Job_satisfaction_and_organizational_commitment_Test_of_measurement_equivalence_between_Mexico_and_the_United
- Chiang M, Salazar C, Huerta P, Núñez A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

- De la Peña, G. y Velásquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003
- Del Cid, A., Mendez, R., & Sandoval, F. (2007). Investigación Fundamentos y Metodología. México: Pearson Educación.
- Dias, G. P., Tupia, M., & Reyes, J. M. M. (2019). Evaluation of Local E-government Maturity in the Lima Metropolitan Area. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 930, 585-594. https://doi.org/10.1007/978-3-030-16181-1_55
- Didraga, O., y Brandas, C. (2015). Comparative Study on E-Government Indicators between Romania and the European Union. *Informatica Economică*, 19(1/2015), 67-76. <https://doi.org/10.12948/issn14531305/19.1.2015.06>
- Estrada, A. (2020). Los principios de la complejidad y su aporte al proceso de enseñanza. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/ensaio/v28n109/1809-4465-ensaio-S0104-40362020002801893.pdf>
- Farazmand, A. (2018). Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Recuperado de [file:///C:/Users/IEP%20PERUANO%20RUSO/Downloads/ProductFlyer-9783319209272%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/IEP%20PERUANO%20RUSO/Downloads/ProductFlyer-9783319209272%20(2).pdf)
- Fernández Julca, L. (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones.
- Fernández García, E. R. (2018). Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú
- Guerra, P., Santander, S., y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. Recuperado de <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/68/53>.
- Guerrero, M., Parra, R. y Arce, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. Recuperado de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
- Haider, S., Jabeen, S., y Ahmad, J. (2018). Moderated mediation between work life balance and employee job performance: The role of psychological wellbeing and satisfaction with coworkers. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324009935_Moderated_Mediation_between_Work_Life_Balance_and_Employee_Job_Performance_The_Role_of_Psychological_Wellbeing_and_Satisfaction_with_Coworkers
- Hatsu, S., & Ngassam, E. K. (2017). An integrated framework for benchmarking egovernment projects. 2017 IST-Africa Week Conference (IST-Africa). <https://doi.org/10.23919/istafrica.2017.8102412>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación.
- Huancas Huamán, J. J. (2020). Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020.
- Iovan. S, Iovan. A, (2020). From Cyber Threts To Cyber-Crime. Recuperado <http://www.rebe.rau.ro/RePEc/rau/jisomg/WI16/JISOM-WI16-A15.pdf>
- Lujan-Mora, S., Navarrete, R., & Penafiel, M. (2014). E-government and web accessibility in South America. 2014 First International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG). <https://doi.org/10.1109/icedeg.2014.6819953>
- Martin, N., & Rice, J. (2011). Evaluating and Designing Electronic Government for the Future. E-Government Services Design, Adoption, and Evaluation, 238-258. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-2458-0.ch014>
- Merino et al., (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/gs/2018.v32n4/352-361>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021. Recuperado de www.gobiernoelectronico.gob.ec
- Montoya P, Bello N, Bermúdez N, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Nengomasha, C., Mchombu, K. y Ngulube, P. (2010). Electronic Government Initiatives in the Public Service of Namibia Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/290610407_Electronic_Government_Initiatives_in_the_Public_Service_of_Namibia
- ONGEI (2013). Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017. Perú. Recuperado de http://dar.org.pe/archivos/eventos/talleres_transparencia/2_ongei_231115_semtai.pdf
- Padilla L, Jiménez L, Ramírez M. La satisfacción con el trabajo académico: Motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una universidad pública estatal. (2018). Recuperado de <http://www.comie.org.mx/v1/revista/visualizador.php?articulo=ART38015&critorio=http://www.comie.org.mx/documentos/rmie/v13/n038/pdf/ART38015.pdf>
- Paiva Dias, G., Bruzza, M., & Tupia, M. (2019). The Use of Social Media by Local Governments: The Case of Manabí's Cantons in Ecuador. EPiC Series in Computing, 63, 170-181. <https://doi.org/10.29007/sn24>

- Pozos, M. Jasso, M. Level of satisfaction attained for nurses, about the overall service received by central sterile services department. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/cons163e.pdf>
- Pujol-Cols, J., y Dabos, G. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Salessi, S., y Omar, A. (2018). Pasión por el Trabajo. Evidencias de Validez. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/328398331_Pasion_por_el_Trabajo_Evidencias_de_Validez_Discriminante_Predictiva_e_Incremental
- Sanabria, P., Pliscoff, C., & Gomes, R. (2014). "E-Government Practices in South American Countries: Echoing a Global Trend or Really Improving Governance? The Experiences of Colombia, Chile, and Brazil". Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/275351176_E-Government_Practices_in_South_American_Countries_Echoing_a_Global_Trend_or_Really_Improving_Governance_The_Experiences_of_Colombia_Chile_and_Brazil
- Shan, S. Wang, L, Wang, Hao, Y. y Hua, F. en Bruzza (2020). Research on e-Government evaluation model based on the principal component analysis. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225115867_Research_on_e-Government_evaluation_model_based_on_the_principal_component_analysis
- Sánchez-Alcaraz, B., y Parra, M. (2012). Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/259821788_Disenyo_y_validacion_de_un_cuestionario_de_satisfaccion_laboral_para_tecnicos_deportivos_CSLTD
- Sánchez-Sellero, M., y Sánchez-Sellero, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-221X2018000400641
- Singh, M., & Sahu, G. (2018). Study of e-governance implementation: a literatura review using classification approach. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/328778570_Study_of_e-governance_implementation_A_literatura_review_using_classification_approach
- Torres-Porras, A., & Duarte-Amaya, H. (2018). E-Government Development Index Analysis in South America Region: Challenges and Improvement Opportunities. 2018 470 International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG). <https://doi.org/10.1109/icedeg.2018.8372321>

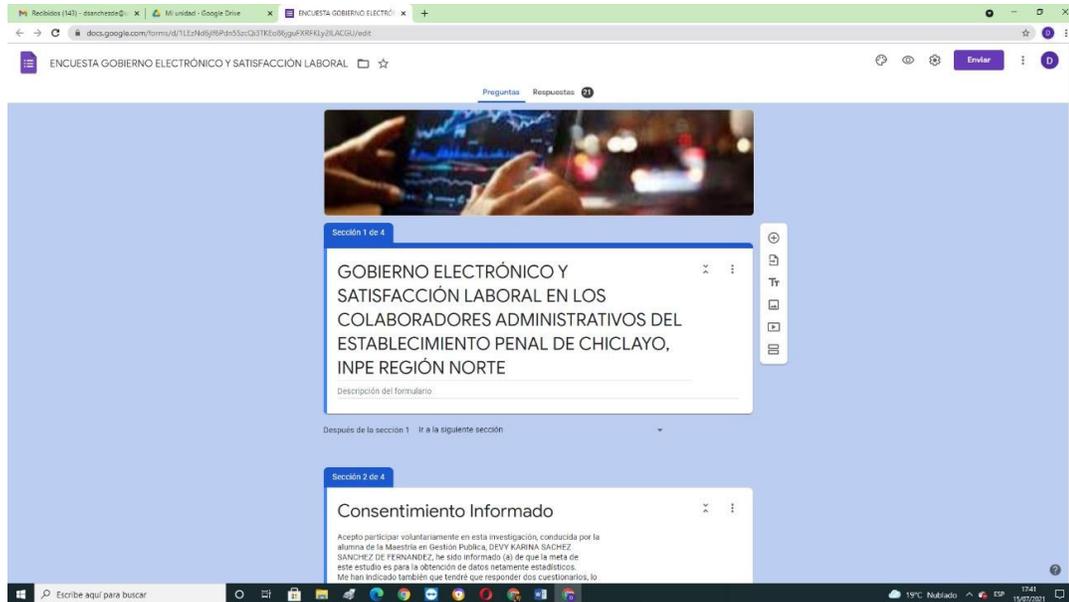
United Nations. (2018). Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies (e-government survey 2018). Recuperado de: publicadministration.un.org

Villalobos Díaz, G., & Pérez Loredo, D. R. (2017). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE - sede Chiclayo*.

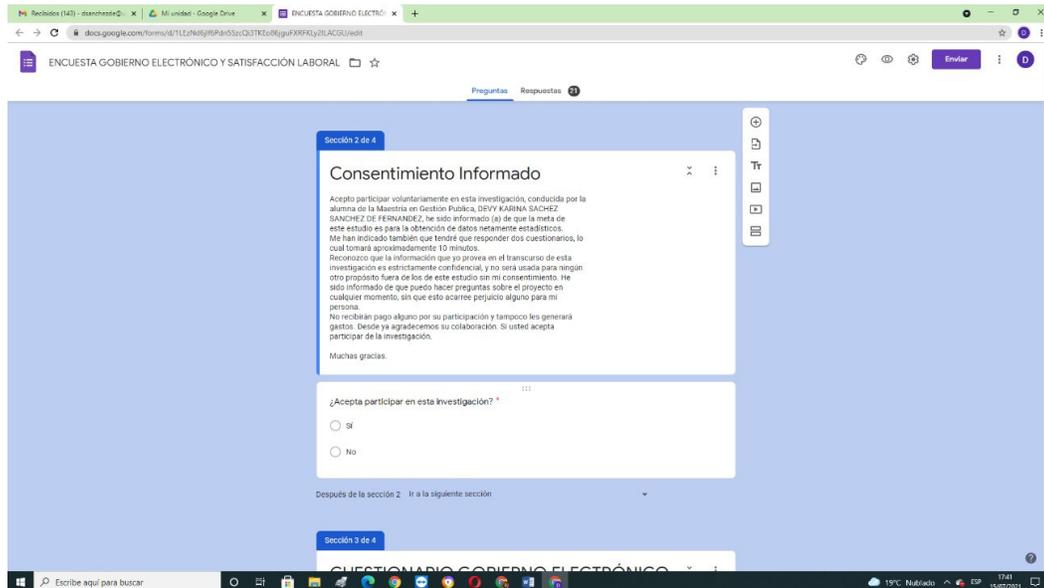
Villalobos, G. y Pérez, D. (2017). Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del instituto nacional penitenciario INPE - sede Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1184/1/TL_VillalobosDiazGianino_PerezLoredoDiego.pdf

ANEXO

Encuesta



Consentimiento Informado



Gobierno Electrónico

Recibidos (142) - dsanchez@... x Mi Unidad - Google Drive x ENCUESTA GOBIERNO ELECTRO... x +

docs.google.com/forms/d/1LEuN6gJPdM5SecQ3TKEo8jgFRR1y2ILACGU/...

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas 21

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 4

CUESTIONARIO GOBIERNO ELECTRÓNICO

Instrucciones: Toda información que aportes será solamente para uso de la investigación, el cual tiene el objetivo de evaluar el gobierno electrónico del establecimiento para el Chileajo, de manera objetiva y veraz. Responda las siguientes interrogantes, no deje de responder ninguna pregunta. Marque solo la respuesta que considere correcta.

1.-¿Cree que los medios que brinda el INPE para requerir trámites (página web, aplicación móvil), le otorga de manera más rápida y oportuna los trámites?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

...

2.-¿Cree usted beneficioso que el INPE, a través de su portal web le facilite iniciar y concluir trámites administrativos sin la necesidad de acudir a sus oficinas personalmente?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

19°C Nublado ESP 17:41 15/07/2021

Recibidos (142) - dsanchez@... x Mi Unidad - Google Drive x ENCUESTA GOBIERNO ELECTRO... x +

docs.google.com/forms/d/1LEuN6gJPdM5SecQ3TKEo8jgFRR1y2ILACGU/...

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas 21

Totamente en desacuerdo

...

3.-¿Cree usted necesario implementar un sistema (Página Web), que le permita ingresar solicitudes y/o reclamos desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

4.-¿Los mecanismos que ofrece el INPE, (correo electrónico, página web, call center) le permiten efectuar consultas y obtener respuesta en tiempo real?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

5.-¿Cree que es provechoso que el INPE le informe por correo electrónico el estado del trámite que inicia desde su página web?

Recibidos (142) - dsanchez@... x Mi Unidad - Google Drive x ENCUESTA GOBIERNO ELECTRO... x +

docs.google.com/forms/d/1LEuN6gJPdM5SecQ3TKEo8jgFRR1y2ILACGU/...

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas 21

6.-¿Está conforme que el INPE utilice sus datos (e-mail o número de celular) para brindar actualización o creación de nuevos servicios, nuevos procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

7.-¿Los medios de atención virtual y/o digital que brinda el INPE, (portal web, plataforma virtual), es de fácil acceso?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

8.-¿Los trámites en el INPE, le permite garantizar y constatar correctamente la identidad del titular en la iniciación de cualquier trámite virtual y a su vez permite que el proceso sea más rápido?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

19°C Nublado ESP 17:42 15/07/2021

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas

9.-¿Cree usted que el INPE actualiza constantemente sus procedimientos administrativos y/o digitales para garantizar una mejor atención a los colaboradores?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

10.-¿Tiene en cuenta usted que el hecho que el INPE realice los trámites administrativos de forma virtual es un mensaje de innovación y mejoramiento para los trámites en el portal de Chivalvo?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

11.-¿Los módulos en línea que ofrece el portal del INPE para consultas o trámites son de utilidad para usted como colaborador?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

12.-¿El tiempo que ofrece el INPE, para la realización de sus trámites virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes) es el adecuado?

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas

12.-¿El tiempo que ofrece el INPE, para la realización de sus trámites virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes) es el adecuado?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

13.-¿Cree usted beneficioso que, en el portal del INPE se agregue consultas respecto a los procesos disciplinarios de los colaboradores, Ejem. SERVIR?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

14.-¿Cree usted beneficioso que ya no se requiera documentos sustantivos físicos de información para la realización de trámites administrativos y que estos puedan ser obtenidos por interconectividad con otras instituciones públicas (Ejem. BANCO NACIÓN, RENIEC, etc.)?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

15.-¿Considera conveniente que todo trámite con otras entidades se hagan de manera virtual, incluso

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas

15.-¿Considera conveniente que todo trámite con otras entidades se hagan de manera virtual, incluso firmar de manera electrónica?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

16.-¿Cree usted, beneficioso que otras entidades públicas utilicen datos del INPE, para contrastar información de los colaboradores para garantizar su veracidad?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

17.-¿Cree usted que el portal del INPE ha sido de gran soporte en esta pandemia COVI 19?

1 2 3 4 5

1) De acuerdo 2) Totalmente de acuerdo 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo

Después de la sección 3 ir a la siguiente sección

Sección 4 de 4

Satisfacción Laboral

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCION LABORAL

Preguntas Resuestas 11

Sección 4 de 4

CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

Instrucciones: Toda información que aportas será solamente para uso de la investigación, el cual tiene el objetivo de evaluar el gobierno electrónico del establecimiento estatal de Chetayo, de manera objetiva y veraz. Responde las siguientes interrogantes, no dejes de responder ninguna pregunta. Marcar: solo la respuesta que considere correcta.

1.-El salario que recibo retribuye el esfuerzo que hago para el INPE.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

2.-Mi salario es mejor que el de otras personas en cargos similares en otras instituciones.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

3.-Mi salario es suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi familia.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCION LABORAL

Preguntas Resuestas 11

4.-En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

5.-Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi sitio de trabajo son agradables.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

6.-Mi sitio de trabajo es limpio y ordenado.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

7.-Tengo la certeza de que el cambio de mi superior (efe, funcionarios, otros) del INPE no afectara mi permanencia en esta institución.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCION LABORAL

Preguntas Resuestas 11

8.-Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrentar

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

9.-Siento que el INPE es una institución sólida que me garantiza un empleo estable.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

10.- Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

11.-Existen relaciones cordiales en el trato de mis compañeros de trabajo y los jefes.

	1	2	3	4	5
1)Total de acuerdo 2)De acuerdo 3)Indeciso 4)En desacuerdo 5)Desacuerdo	<input type="radio"/>				

12.-En nuestro grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas 21

12.- En nuestro grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

13.- Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi superior.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

14.- Acato las decisiones que toma los funcionarios, independientemente que las comparto o no.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

15.- Considero que mi jefe conoce a plenitud su trabajo.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas 21

16.- Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

17.- Recibo reconocimientos formales por parte del INPE por el desempeño de mi trabajo.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

18.- Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

19.- El INPE me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

ENCUESTA GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas 21

19.- El INPE me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

20.- Creo que mi trabajo en INPE me permite desarrollarme cada vez más como persona.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

21.- El INPE se preocupa por mantenerme actualizado u capacitado en las habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar bien mi trabajo.

	1	2	3	4	5
1) Total de acuerdo 2) De acuerdo	<input type="radio"/>				
3) Indeciso 4) En desacuerdo	<input type="radio"/>				
5) Desacuerdo	<input type="radio"/>				

MUCHAS GRACIAS!

Descripción (opcional)

Anexos

Validación de Instrumentos

PRIMER EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO – INPE, 2020.**

Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral

Investigadora: Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma: *Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez*
 Mg. *Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez*
 DNI: *40642094*
 Teléfono: *949492831*

PRIMER EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO – INPE, 2020.**

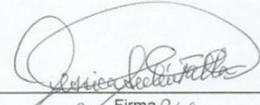
Nombre del instrumento: Gobierno Electrónico

Investigadora: Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse



 Firma
 Mg. Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez
 DNI: 4.064.2094
 Teléfono: 949492831

SEGUNDO EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO – INPE, 2020.**

Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral

Investigadora: Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Firma
 Mg.: Luis Fernando Martínez Solano
 DNI: 7 927734
 Teléfono: 9 42711830

SEGUNDO EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO – INPE, 2020.**

Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral

Investigadora: Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Firma
 Mg.: Luis Fernando Martínez Solano
 DNI: 17.827.734
 Teléfono: 9.494.11.830

TERCER EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO – INPE, 2020.**

Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral

Investigadora: Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Firma
 Mg.: Walter Curo P. Paza
 DNI: 25003835
 Teléfono: 998464539

TERCER EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO – INPE, 2020.**

Nombre del instrumento: Gobierno Electrónico

Investigadora: Devy Karina Sanchez Sanchez de Fernandez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Firma
 Mg: Walter Corso Ppaza
 DNI: 25003835
 Teléfono: 996464539

CARTA DE SOLICITUD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 21 de Mayo de 2021

Carta P. 023-2021-UCV-EPG-SP

Abg.
JOSE CARLOS ZENTENO SARREA
DIRECTOR
ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SANCHEZ SANCHEZ DE FERNANDEZ, DEVY KARINA**; identificada con DNI N° 33425864 y código de matrícula N° 7002530794; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

"GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO - INPE, 2020"

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



CARTA DE AUTORIZACION

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Chiclayo, 28 de mayo del 2021

CARTA N° 026-2021-INPE/ORNCH/EPPCH
RUTH ANGELICA CHICAMA BECERRA
COORDINADORA GENERAL DE PROGRAMAS DE POSGRADO SEMIPRESENCIAL – UCV

ASUNTO : AUTORIZO REALIZAR LEVANTAMIENTO DE INFORMACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION CON FINES ACADEMICOS.

REF. : Carta P. 023-2021-UCV-EPG-SP

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarlo muy cordialmente y a la vez comunicarle que la Dirección del Establecimiento Penal de Chiclayo, AUTORIZO a **DEVY KARINA SANCHEZ SANCHEZ DE FERNANDEZ**, identificada con DNI: 33425864; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, realizar el levantamiento de información y otros que esta investigación acarrea en la tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO PENAL DE CHICLAYO - INPE, 2020" a los servidores del establecimiento penal que dirijo, y de esta manera contribuir con la información para futuros profesionales.

Al final de la ejecución, deberá presentar 01 ejemplar del informe final del estudio; para conocer los alcances a los que ha llegado, y así poder mejorar algún aspecto observado.

Sin otro en particular me despido de Usted.

Atentamente,

Ruth Angelica Chicama Becerra
COORDINADORA GENERAL DE PROGRAMAS DE POSGRADO SEMIPRESENCIAL – UCV

BASE DE DATOS

The image shows a Google Sheets spreadsheet with the following structure:

- Columns:** Labeled 'GOBIERNO ELECTRONICO' (columns A to S) and 'SATISFACCION LABORAL' (columns T to Z).
- Rows:** Row 2 is a header for 'Marca temporal' with sub-headers for each column. Rows 3-22 contain data for dates from 3/06/2021 to 8/06/2021.
- Data:** Each cell contains a numerical value (1-5) representing a score for that date and category.
- Interface:** Includes a menu bar (Archivo, Editar, etc.), a toolbar with various icons, and a taskbar at the bottom with system icons and a search bar.

Tabla 10

Operacionalización de la variable 1

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnica de recolección de datos	Instrumento de recolección de datos
Gobierno Electrónico	Según Castoldi, P. (2002) define al gobierno electrónico como la implementación para establecer la gestión a contribuir con modernas herramientas informáticas, en especial el acceso a Internet, en tal sentido desarrollará el aumento de la eficacia en la gestión pública, para optimizar los servicios que se ofrece promoviendo toda labor que realiza el estado para garantizar la transparencia.	Externa	Provisión de servicios Capacidad de interacción	Encuesta forms google	Cuestionario
		Interna	Utilización de las TIC Eficiencia		
		Relacional	Intercambio de Recursos Interrelación.		

Fuente: Torres, (2020) "Gobierno electrónico y su relación con la satisfacción de los colaboradores en el Gobierno Regional de Tumbes en el 2019"

Tabla 11

Operacionalización de la variable 2

Concepto	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnica de recolección de datos	Instrumento de recolección de datos
Satisfacción Laboral	Viene a ser el sentimiento de bienestar que lleva consigo todo hombre, con relación al ambiente laboral en la cual desarrollará parte de su tiempo. Todo esto engloba el salario, la característica del trabajo, la seguridad y lo más importante las relaciones humanas, etc. (Pujols-Cols y Dabos, 2018).	Retribuciones Económicas	-Mi salario es acorde con mi esfuerzo. -Superioridad del salario en comparación con otros cargos similares en diferentes organizaciones. -Capacidad del salario para cubrir las necesidades del trabajador.	Encuesta Google Forms	Cuestionario
		Condiciones del entorno laboral	-Distribución del espacio en el sitio de trabajo. -Condiciones ambientales en el sitio de trabajo. -Limpieza y el orden del sitio de trabajo.		
		Seguridad y estabilidad que ofrece la institución	-Permanencia en la organización, si se diera algún cambio en la directiva. -Protección al empleado con respecto a contingencias. -Estabilidad del empleo que ofrece la Institución.		
		Relación con los compañeros de trabajo	-Cooperación entre los compañeros de trabajo. -Relaciones entre los compañeros de trabajo. -Comunicación entre los compañeros de trabajo.		
		Apoyo y respeto a los superiores	-Disposición a seguir con las instrucciones del supervisor. -Acatamiento de las decisiones de la alta gerencia. -Conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo.		
		Reconocimiento por parte de los demás	-Importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado. -Reconocimiento por el desempeño del trabajador. -Elogio por parte de los compañeros por la labor realizada.		
		Posibilidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo	-Incentivos que ofrece la institución a los empleados para que crezcan profesionalmente. -Crecimiento personal que brinda la labor que realizan los empleados. -Habilidades y conocimiento que se necesita para desempeñar mejor el trabajo.		

Fuente: Villalobos, G., & Pérez, D. (2017). "Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE- Sede Chiclayo"

Tabla. 12

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICA
¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE?	<p>General Demostrar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE.</p> <p>Específicos Identificar el nivel de avance del gobierno electrónico en el establecimiento penal de Chiclayo – INPE. Describir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE. Determinar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión externa en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE. Determinar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión interna en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE. Determinar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión relacional en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE.</p>	<p>General Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del penal de Chiclayo – INPE.</p> <p>Específicos Nivel del avance del gobierno electrónico en el establecimiento penal de Chiclayo – INPE. Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del establecimiento penal de Chiclayo – INPE. Relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del gobierno electrónico en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo – INPE. Relación entre gobierno electrónico y las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores administrados del establecimiento penal de Chiclayo – INPE.</p>	<p>V. Independiente: Gobierno Electrónico Dimensiones: -externa -Interna -Relacional</p> <p>V. Dependiente: Satisfacción Laboral Dimensiones: -Retribución económica. -Condiciones físicas del entorno del trabajo. -Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. -Relaciones con los compañeros de trabajo. -Apoyo y respeto a los superiores. -Reconocimiento por parte de los demás. -Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.</p>	<p>Cuantitativo Descriptivo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <hr/> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental</p>	<p>La población estuvo compuesta por 20 colaboradores del establecimiento penal de Chiclayo</p> <hr/> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores del establecimiento penal de Chiclayo</p>	<p>Encuesta Google Formas</p> <hr/> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

REPORTE TURNITI

TERCERA REVISION

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	3%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%

BASE DE DATOS DE SPSS

GE - SI (MADRE) RESULTADO.apv [Documento 1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Unidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Facilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala GOBIERN
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
- Registro
- Facilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala SATISFAC
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			SATISFACCIO NLABORAL
Rho de Spearman	GOBIERNOELECTRONICO	Coefficiente de correlación	.353
		Sig. (bilateral)	.002
		N	20

```

NONPAR CORR.
/VARIABLES=GOBIERNOELECTRONICO WITH RetribucionesEconomicas Condicionesde
Laboral SeguridadyEstabilidaddeFreceInstitucion RelacionconlosCompañerodeLTr
abajo ApoyoyRespetodelosSuperiores ReconocimientoyRespetoporlosDemas
PosibilidadesdeDesarrolloProfesionalyPersonalenelTrabajo
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Retribuciones Economicas	Condicionesd eEntornoLab oral	SeguridadEs tabilidaddeFre ceInstituc ion	Relacionconl osCompañer osdeTrabajo	ApoyoyRespe tadosSuper iores	Reconocimie ntoyRespeto porlosDemas	Posibilidades deDesarrollo Profesionaly PersonalenelTr abajo
Rho de Spearman	GOBIERNOELECTRONICO	Coefficiente de correlación	.549	.356	.563**	.454	.400	.452*	.587
		Sig. (bilateral)	.002	.003	.001	.001	.001	.004	.001
		N	20	20	20	20	20	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).
* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

```

NONPAR CORR.
/VARIABLES=SATISFACCIONLABORAL WITH Externa Interna Relacional
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

➤ **Correlaciones no paramétricas**

Escribe aquí para buscar

IBM SPSS Statistics Empezar está listo | 18:21 | 19°C Nublado | ESP

BASE DE DATOS DE SPSS

GE - SI (MADRE) RESULTADO.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Unidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado N 20

Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: GOBIERN
 Título
 Resumen de
 Estadísticas
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: SATISFAC
 Título
 Resumen de
 Estadísticas
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=GOBIERNOELECTRONICO WITH RetribucionesEconomicas CondicionesdeL
ntornoLaboral
SeguridadyEstabilidadqueofreceInstitucion RelacionesconlosCompañerosdelTr
abajo
ApoyoyRespetode losSuperiores ReconocimientoyRespetopor los Demas
PosibilidadedeDesarrolloProfesionalyPersonalenelTrabajo
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
  
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Retribuciones Economicas	Condiciones deEntornoLabo ral	SeguridadyEs tabilidadque ofreceInstituc ion	Relacionescon losCompañero sdelTrabajo	ApoyoyRespe tode losSuper iores	Reconocime ntoyRespeto por los Demas	Posibilidad deDesarrollo Profesionaly PersonalenelTr abajo
Rho de Spearman	GOBIERNOELECTRONICO	Coefficiente de correlación	.549	.356	.563 ^{**}	.454	.400	.452 [*]	.587
		Sig. (bilateral)	.002	.003	.001	.001	.001	.004	.001
		N	20	20	20	20	20	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=SATISFACCIONLABORAL WITH Externa Interna Relacional
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
  
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Externa	Interna	Relacional
Rho de Spearman	SATISFACCIONLABORAL	Coefficiente de correlación	.374	.541 [*]	.442
		Sig. (bilateral)	.001	.001	.004
		N	20	20	20

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

IBM SPSS Statistics - Empleado.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viewer

19°C Nublado 18:22