



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gobierno Digital y su Influencia en la Satisfacción Laboral de
una Institución Pública de Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR(ES):

Mogrovejo Pastor, Jackson Nils (ORCID: 0000-0001-9625-1565)

ASESOR(A):

Mg. Pacherras Ruiz Angelica Yolanda (ORCID: 0000-0003-4942-9724)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Con mucho cariño a mis padres, en especial a mi padre que le prometí no dejar de seguir aprendiendo.

Jackson Nils Mogrovejo Pastor

Agradecimiento

Agradezco a los profesores de la maestría, a la asesora por su tiempo y a mis amigos, colegas y familia que aportaron consejos y recomendaciones importantes.

Jackson Nils Mogrovejo Pastor

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman</i>	16
Tabla 2. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra</i>	17
Tabla 3. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Gobierno Digital y Satisfacción Laboral</i>	18
Tabla 4. <i>Tabla de frecuencia de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral</i>	19
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de Gobierno Digital, según resultado por niveles</i>	21
Tabla 6. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión de Identidad Digital de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral</i>	22
Tabla 7. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Identidad Digital y la variable Satisfacción Laboral</i>	23
Tabla 8. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión de Servicios Digitales de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral</i>	24
Tabla 9. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Servicios Digitales y la variable Satisfacción Laboral</i>	25
Tabla 10. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión de Uso de tecnologías y medios electrónicos de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral</i>	26
Tabla 11. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Uso de tecnologías y medios electrónicos y la variable Satisfacción Laboral</i>	27
Tabla 12. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión de Manejo de datos de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral</i>	28
Tabla 13. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Manejo de datos y la variable Satisfacción Laboral</i>	29
Tabla 14. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión de Interoperabilidad de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral</i>	30
Tabla 15. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Interoperabilidad y la variable Satisfacción Laboral</i>	31
Tabla 16. <i>Tabla de frecuencia de la dimensión de Seguridad digital de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral</i>	32
Tabla 17. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Seguridad digital y la variable Satisfacción Laboral</i>	33
Tabla 18. <i>Tabla de frecuencia de la variable Gobierno digital y las dimensiones de Motivación e Higiene de la variable de Satisfacción laboral</i>	34
Tabla 19. <i>Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable de Gobierno digital y las dimensiones de Motivación e Higiene de la variable Satisfacción Laboral</i>	35

Índice de Figuras

Figura 1. *Gráfico de dispersión de puntos*

20

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el Gobierno digital y la Satisfacción laboral de una institución pública de Lima en el 2021, desde una percepción del personal de la propia institución; al respecto se planteó el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Digital y satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021?

La metodología empleada aborda un estudio básico de tipo aplicada, con diseño no experimental correlacional. Se consideró una muestra representativa del personal de la institución pública de Lima conformado por 231 personas, a quienes se aplicó a través de la técnica de encuesta virtual, un cuestionario de 60 preguntas, 32 vinculadas a la variable de Gobierno digital, y 28 referidos a la variable de Satisfacción laboral. Dicho instrumento pasó por la validación de juicio de expertos y la confiabilidad de Alfa de Cronbach alrededor de 0.973, estableciendo un alto nivel de fiabilidad.

Los resultados obtenidos contemplan información valiosa de las variables, dimensiones e indicadores, que posteriormente pasaron por análisis, interpretación y discusión, llegando a la conclusión que mientras el Gobierno digital forme parte de la estrategia institucional y sostenida bajo el marco normativo gubernamental, es decir, un mayor nivel de implementación en la institución pública de Lima, mayor será la satisfacción laboral alcanzada en su personal.

Palabras clave: Gobierno, digital, electrónico, satisfacción, personal, TIC.

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between digital government and job satisfaction of a public institution in Lima in 2021, from the perception of the institution's own staff; In this regard, the following question was raised: What is the relationship between Digital Government and job satisfaction of a public institution in Lima, 2021?

The methodology used addresses a basic applied-type study, with a non-experimental correlational design. A representative sample of the staff of the public institution in Lima was considered, made up of 231 people, who were applied through the virtual survey technique, a questionnaire of 60 questions, 32 linked to the digital government variable, and 28 referred to the variable of Job satisfaction. This instrument went through the validation of expert judgment and the reliability of Cronbach's Alpha around 0.973, establishing a high level of reliability.

The results obtained contemplate valuable information on the variables, dimensions and indicators, which subsequently went through analysis, interpretation and discussion, reaching the conclusion that as long as the digital government is part of the institutional strategy and sustained under the governmental regulatory framework, that is, The higher the level of implementation in the public institution of Lima, the greater the job satisfaction achieved in its personnel.

Keywords: Government, digital, electronic, satisfaction, personal, ICT.

I. INTRODUCCIÓN

En una actualidad tan cambiante como la que atravesamos, donde los gobiernos deben enfrentar desastres y crisis de toda índole, como la actual pandemia Covid-19, casos de corrupción, derroche de recursos del Estado e ineficiencias en los servicios públicos, el uso estratégico de tecnologías digitales e innovación debe asumir un rol importante y potencial en su apoyo a las actividades gubernamentales, buscando maximizar la eficiencia y eficacia en la función pública, facilitando la relación con los ciudadanos e incrementando la transparencia e integridad; sin embargo, se sigue teniendo una percepción global, que los gobiernos y sus entidades públicas son unos dinosaurios en la era digital, pues no se mueven al ritmo de las empresas privadas y esto muchas veces por no contar con el personal motivado para hacerlo, ya sea por la escasez de estímulos, crecimiento profesional nulo, carencia de reconocimiento o simplemente no asumir responsabilidades; además de ello, están las condicionales laborales, inseguridad laboral o factores sociales que son determinantes en lograr una insatisfacción laboral. Sin embargo, todos estos limitados factores pueden verse influenciados positivamente con el uso de nuevas tecnologías digitales, siempre que sean adoptados por los mismos trabajadores públicos, como el uso de firma digital en documentos administrativos y no tener que trasladar papeles; la interacción con los usuarios de manera digital, sin tener que exponer al personal ante la pandemia; entre otros.

De acuerdo a la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, los países tienen que prepararse para lograr una efectiva implantación del Gobierno Electrónico, etapa previa para llegar al Gobierno Digital, por lo que recomiendan que se realicen programas para adaptar al personal de las entidades públicas a los sistemas nuevos, buscando así profesionalizarlos de acuerdo a la Carta Iberoamericana de Función Pública, con ello se lograría mejorar las competencias y además darle sostenibilidad a los nuevos procesos electrónicos.

Los países que vienen aplicando un enfoque de gobierno electrónico o gobierno digital suelen estar bajo una reforma y modernización del Estado con objetivos

propuestos que no son alcanzables en el corto plazo, pues no son tareas sencillas que se puedan realizar en uno o dos años, sino más. Arenilla (2018) mantiene que para que las reformas gubernamentales y administrativas sean viables y tengan éxito, dependen de los valores, la competencia, el conocimiento y la memoria colectiva de las organizaciones, factores que se trabajan poco a poco debido a la resistencia al cambio, manifiesta sobretodo en las entidades públicas.

Desde el 2001, la Organización de Naciones Unidas (ONU), viene realizando encuestas para identificar el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) en los 193 estados miembros a nivel mundial; de acuerdo a la última encuesta realizada (United Nations, 2020), hay un crecimiento en el desarrollo de gobierno electrónico en todas las regiones, siendo Europa quien lidera con el índice más alto. Mientras que los países con el EGDI más alto en América son: Estados Unidos, Canadá, Uruguay, Brasil, Argentina, Chile, Costa Rica, México, Barbados, Colombia, Perú, Bahamas y Ecuador (p. 40-47).

Todo país, en el marco de una transformación digital pasa de implementar un gobierno electrónico, a aplicar estrategias para un Gobierno Digital. La OCDE define el Índice de Gobierno Digital (DGI) de acuerdo a la Recomendación indicada por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) en estrategias para implementar un gobierno digital. De los resultados obtenidos en el 2019 de la DGI, en América Latina, Colombia encabeza la lista con el más alto índice, seguido de Uruguay, Brasil, Chile, Panamá y Argentina (OCDE, 2019).

El Perú, según la ONU y su EGDI, ocupa el puesto once en América (United Nations, 2020); sin embargo, para la OCDE y su índice de gobierno digital aún no ocupa un lugar, y esto debido a que Perú aún viene madurando los esfuerzos en establecer y fortalecer una política institucional y normativa en adoptar la transformación digital dentro del sector público (OECD, 2019).

En ese contexto, y en el marco de la Ley de Gobierno Digital publicada en el 2018, la cual obliga su implementación a todas las entidades que conforman la gestión

pública, la institución pública de Lima donde se aplicarán los instrumentos de la investigación, aprueba el Plan de Gobierno Digital al 2023, a través del cual se implementan proyectos que contribuyen a los objetivos estratégicos institucionales, sectoriales y nacionales; sin embargo, no se tiene un panorama claro de cómo el gobierno digital y sus componentes como la identidad digital, los servicios digitales, el uso de tecnologías y medios electrónicos, el manejo de datos, interoperabilidad y seguridad digital, influyen en la satisfacción laboral de su personal, considerando por un lado positivo, la resiliencia digital, actualmente presente en las organizaciones; y por otro negativo, con la resistencia al cambio en la adaptación que una organización enfrenta en una estrategia de transformación digital; es decir, para efectos de garantizar una adecuada estrategia de implementación del Gobierno Digital en la institución, es importante determinar la relación que podría ejercer sobre la satisfacción laboral en el personal.

Tal es así, que la presente investigación plantea como objetivo general, determinar la relación entre el Gobierno Digital y la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021. De esta manera se busca que los resultados reflejen el nivel de importancia de la estrategia de Gobierno Digital que viene implementando el Estado, con el nivel de satisfacción laboral que alcanza en el personal de dicha institución pública, de esta manera se buscará fortalecer la estrategia de Gobierno Digital llevada por la institución pública y acelerar la implementación de sus componentes, como también tomar acciones preventivas y correctivas sobre otros, con la finalidad de incrementar la motivación en el personal, ello considerando que la hipótesis general de la investigación es que el gobierno digital si influye en la satisfacción laboral del personal de la institución pública de Lima.

Los objetivos específicos: (i) Identificar la relación entre la Identidad Digital y la satisfacción laboral; (ii) Identificar la relación entre servicios digitales y la satisfacción laboral; (iii) Identificar la relación entre el uso de tecnologías y medios electrónicos y la satisfacción laboral; (iv) Identificar la relación entre el manejo de datos y la satisfacción laboral; (v) Identificar la relación entre la interoperabilidad y la satisfacción laboral; y (vi) Identificar la relación entre la seguridad digital y la satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, se encuentra Cifuentes (2019), quien en su tesis magistral sobre una estrategia para implementar la política de gestión del conocimiento y la articulación de esta con la política de gobierno digital en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia, utilizó un enfoque cualitativo y se logra evidenciar que el uso de las tecnologías es importante para apalancar la gestión del conocimiento, además considera que la política de gobierno digital es transversal a las otras políticas en su Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Así mismo, se cuenta con Caro (2019), quien en su tesis magistral en Gobierno y Políticas Públicas sobre la efectividad en el uso que hacen dos comunidades educativas respecto a los servicios tecnológicos que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), considerando esta como una unidad de análisis en la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital, describe las estrategias, así como las fortalezas y debilidades del Gobierno Digital en Colombia, la evolución que han tenido con respecto a la estrategia de Gobierno Digital en el departamento de Guaviare, y finalmente, analiza los resultados luego de aplicar una encuesta virtual como herramienta metodológica, diseñada bajo cuatro componentes provenientes de la estrategia de Gobierno Digital que son: tecnología para servicios, tecnología para Gobierno Abierto, tecnología para la Gestión, y seguridad y privacidad de la información. La aplicación fue realizada sobre una muestra representativa de dos instituciones educativas, y dentro de sus conclusiones resalta que si bien el Gobierno Nacional de Colombia aplicó acciones en el marco de su política de Gobierno Digital aplicada en las regiones, aún falta implementar acciones de capacitación que promuevan el uso de tecnologías; sin embargo, se demuestra que las TIC del Estado se cumplen cuando la entidad tiene trámites y servicios de su competencia, en su política de calidad, en la planeación educativa, en la cobertura educativa, entre otros.

Por otro lado Martínez Coral (2019), en su artículo describe los retos para adoptar el gobierno digital en Colombia, en su inicio describe cómo garantizar un gobierno electrónico maduro de acuerdo a algunos indicadores de acceso y uso del internet

y la distancia que hay entre la oferta y la demanda de los servicios electrónicos públicos, las necesidades de tecnología de información, la ciberseguridad, además del bajo uso de medios de pago electrónicos; posterior a ello, se analiza el comportamiento político en los últimos años y la cultura política de la ciudadanía: concluyendo finalmente, que la implementación de un gobierno digital está condicionada a transformaciones sociopolíticas con un enfoque democrático.

Además a Delgado (2020), que en su artículo de la Universidad de las Ciencias informáticas, aplicado en Cuba, sobre la incidencia que genera el Gobierno Digital en la búsqueda por reducir la percepción de la modernización, las TIC se vienen utilizando en el gobierno en el desarrollo de procesos de la gestión pública, crean una mejor y más oportuna comunicación, logran perfeccionar la calidad del servicio e interactúan de manera continua, esta aplicación en servicios del gobierno es a lo que llama Gobierno Digital. Dicho estudio se basó en el método sistémico-estructural funcional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Finalmente, la investigación concluyó que efectivamente, debido al desarrollo del Gobierno Digital, se refleja una incidencia en la percepción de la modernización, y que los países de América Latina con un mayor nivel de desarrollo de Gobierno Digital, tienen menor percepción de modernización de la sociedad; así como también, a mayor nivel de institucionalidad y uso de TIC, mayor percepción de modernización del Estado.

Finalmente, se identifica a Toro-García, Gutierrez-Vargas & Correa-Ortiz (2020), que en su artículo sobre la estrategia de gobierno digital para construcción de un Estado más transparente y proactivo, como parte de una investigación sobre el Gobierno Digital en instituciones públicas, realizada por la Universidad de Manizales de Colombia, manifiesta que un Estado es transparente cuando publica datos abiertos de manera oportuna, y de esa manera no solo evita la corrupción, sino también da a conocer a la ciudadanía lo que se hace con el presupuesto público. El estudio se enfoca a analizar las diversas estrategias de gobierno digital en su vínculo con los datos abiertos y la transparencia. Cabe resaltar que el resultado del estudio evidencia que hay un incremento de países que vienen implementando el gobierno digital, pues las tecnologías son consideradas como

herramientas efectivas para mejorar su estructura de planes estratégicos y lograr cumplir los objetivos de sus entidades públicas.

A nivel nacional, se tiene a Aquije (2017), en su tesis magistral sobre las TIC y su relación con la satisfacción laboral de la Dirección Estadística Agraria del MINAGRI, logró concluir que efectivamente, existe una correlación alta positiva. En dicha investigación se definió la variable TIC respecto a sus dimensiones instrumental, con indicadores como accesibilidad y transferencia de datos; y estratégica, con indicadores como creación y transformación. Para la variable de satisfacción laboral, se consideró las dimensiones de: (i) características del sujeto, con indicadores como independencia y oportunidades de promoción; (ii) características de la actividad laboral, con indicadores como entorno físico y capacitación; y (iii) balance entre lo que obtiene y lo que espera recibir, con sus indicadores como el reconocimiento y compensación económica. Cabe mencionar que dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, y un diseño no experimental y transversal con una población de 40 funcionarios de la Dirección Estadística Agraria del MINAGRI.

Así también a Rojas (2019), que en su tesis magistral sobre la relación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), logra concluir que si hay relación directa y significativa. Para el logro de la investigación en el marco del gobierno electrónico, definió las dimensiones de presencia, interacción, transacción y transformación; mientras que para la variable satisfacción de usuario, se utilizó las dimensiones de percepción, responsabilidad, seguridad y atención. Es importante mencionar que dicha investigación fue cuantitativa descriptiva, correlacional y con diseño no experimental y transversal, y se realizó utilizando la técnica de encuesta.

Por otro lado Portocarrero (2020), en su tesis magistral sobre la relación entre el gobierno digital y la rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología y Hidrología del Perú (SENAMHI), se establecieron objetivos específicos por cada dimensión para la variable de gobierno digital (acceso a la TIC, simplificación de procesos, marco regulatorio). Para esta investigación se definió una población con

el personal de SENAMHI, y se utilizó una muestra de tipo probabilístico con un tamaño de 108 trabajadores, se realizó un diseño no experimental de nivel correlacional, método descriptivo y enfoque cuantitativo. Es importante mencionar que la investigación determinó que el gobierno digital si tiene una relación significativa con la rendición de cuentas de SENAMHI, resaltando que el enfoque de la gestión al gobierno digital traerá un impacto positivo a la institución.

También se cuenta con Belleza (2020), que en su tesis magistral busca definir el nivel de gobierno electrónico dentro del Congreso de la República, considerando las dimensiones de gobierno electrónico a nivel externo, interno, relacional y promocional; el enfoque es cuantitativo básico, una investigación descriptiva comparativa y método hipotético deductivo. En dicha investigación se logró obtener que el nivel de gobierno electrónico en la oficina de participación ciudadana del Congreso está en un nivel deficiente y el departamento de comisiones está en un nivel regular, lo que evidencia una diferencia significativa del nivel de gobierno electrónico en dichos órganos.

Así también a Del Maestro (2020), con su tesis magistral sobre el gobierno electrónico y cómo incide en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres, identificando el nivel de importancia en favor de los contribuyentes, usuarios o beneficiarios. Esta investigación usó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental correlacional, utilizando dos variables: (i) el gobierno electrónico, en este caso en sus dimensiones externa, interna y promoción; y (ii) la gestión municipal, en sus dimensiones de eficiencia, inclusión y abierta. El resultado final de la investigación concluyó que el gobierno electrónico si incide en la gestión municipal de dicho distrito para el año 2020, es decir, se identificó una asociación estadística representativa. Es importante resaltar que la población y muestra se obtuvieron de los contribuyentes de dicho municipio y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios para recoger información sobre ambas variables.

Finalmente, Sánchez (2021) en su tesis magistral sobre determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) en Piura, concluye que el

nivel de desarrollo del gobierno electrónico (considerado como nivel medio) tiene una correlación significativa directa con la satisfacción de usuarios (considerada como nivel medio). Para dicha investigación se definió una investigación no experimental correlacional y a través de encuestas se aplicó a 66 colaboradores entre 24 y 60 años.

Es importante resaltar que existen tres etapas principales por las que pasan las instituciones públicas en el camino a la incorporación de tecnologías digitales: la primera es un gobierno analógico, que consistía en procedimientos analógicos basados en el uso de papel, es decir, operaciones cerradas y un enfoque interno; la segunda, el gobierno electrónico, donde las entidades emplean las TIC y el internet, en busca de mejorar la administración pública, promueve una mayor transparencia y planteamientos centrados en el usuario, y con procedimientos facilitados por TIC; y finalmente un gobierno digital, donde se usa tecnología digital en las estrategias de modernización en busca del valor público, se enfoca en planteamientos, transformaciones operativas, procesos abiertos e impulsados por los usuarios (OECD et al., 2020).

La presente investigación está respaldada por teorías como la de Actor-Red o Actor-Network Theory (TAR o ANT) que se logra constituir principalmente en Francia en la década de los 80's, en la cual sostiene que las máquinas y objetos están al mismo nivel que las personas, supone que todos estamos conectados sin hacer distinción de humanos y máquinas, por lo tanto, la tecnología, los procesos sociales y los humanos están asociados, y considerados al mismo nivel en un análisis social (Sánchez Cabrero, Costa Román, Mañoso Pacheco, Novillo López, & Pericacho Gómez, 2019).

Es también importante, considerar una teoría que forma parte del aprendizaje en el marco de la era digital, la del conectivismo (Siemens, 2004) en el que se reduce, que la forma en que las personas trabajan e interactúan se ve alterada al usar nuevas tecnologías, para efectos de la presente investigación, serán tecnologías digitales.

Adicionalmente, es importante considerar que de acuerdo a la Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico, define al Gobierno Digital por el uso de tecnologías digitales, dentro de un contexto de estrategias de modernización en el que se busca crear valor público. Así mismo, tiene una dependencia de todo un ecosistema de gobierno digital conformado por diversos actores del gobierno, empresas, asociaciones y ciudadanos que buscan producir y acceder a datos, servicios e información interactuando con el gobierno (OCDE, 2014, pág. 6).

Así mismo, es relevante para efectos de la investigación, considerar el enfoque conceptual de Téllez-Carbajal sobre el Gobierno Digital como: *“el uso y aprovechamiento que hacen los gobiernos de las nuevas tecnologías para realizar sus actividades de manera más eficiente”* (Téllez-Carbajal, 2017), donde se asume que la eficiencia está sostenida por el uso de nuevas tecnologías. De la misma manera, Toro-García, Gutiérrez-Vargas & Correa-Ortiz (2020), afirman según su estudio que adoptar un gobierno digital en los países contribuye con el acercamiento de los ciudadanos con el Estado, aumentando así, la transparencia y mejores servicios. Ahora bien, dado que el Perú viene definiendo estrategias para la implementación de Gobierno Digital por las entidades públicas, se espera lograr mayor acercamiento a los ciudadanos en cuanto a transparencia y servicios se refiere.

Ahora bien, también es importante considerar la teoría de Kranzberg, en la que se sostiene que la tecnología no es buena, ni mala, sino que depende mucho del cómo y quién la está usando, que llevado al contexto institucional, podría ser percibida por el personal como un factor favorable o en algunos casos desfavorable para la productividad.

Para efectos de la presente investigación, en lo referente a la variable de Gobierno Digital, y considerando los componentes definidos en el reglamento de la Ley de Gobierno Digital (PCM, 2021), se contemplan las dimensiones de identidad digital, servicios digitales, uso de tecnologías y medios electrónicos, manejo de datos, interoperabilidad y seguridad digital.

Por otro lado, también es necesario considerar la teoría de la Jerarquía de Necesidades (Maslow, 1954), donde una de las necesidades del ser humano es la estima, que incluye tanto factores internos como el respeto a uno mismo, sus propios logros y su autoestima; así como factores externos como su status, el reconocimiento y la atención; llevando ello al entorno laboral, la estima es una necesidad para todo personal de la institución pública. McGregor (1960) menciona que: *“el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”*. Adicionalmente, está la teoría de los dos factores Motivación-Higiene de Herzberg (1959), en la que indica que los factores que producen satisfacción laboral pueden ser distintos más que opuestos, de los que generan insatisfacción en el lugar de trabajo; con respecto a los factores de motivación vinculados directamente con el cargo de cada puesto de trabajo, son parte del trabajo en sí y contribuyen en lograr una satisfacción laboral, es decir, tienen un efecto positivo en el nivel de productividad; mientras que los factores de higiene tienen que ver con el entorno o contexto del trabajo, y no son parte del trabajo en sí; si estos factores se ausentan en el ambiente laboral podrían causar insatisfacción y afectan el rendimiento, como por ejemplo el salario o las condiciones laborales (Herrera Caballero & Cruz Romero, 2016), dicho de otra manera, los factores de higiene o factores extrínsecos, previenen la insatisfacción laboral y no son capaces de generar satisfacción laboral, mientras que los factores de motivación o intrínsecos sí. Dicho esto y considerando un entorno con gobierno digital, hay una alta posibilidad que su implantación en la institución, y por ende vinculada al trabajo en sí de las personas, genere impacto en su motivación que se vea reflejada en la satisfacción laboral.

Además de ello, de acuerdo a Hernández y Morales (2017) y su enfoque conceptual sobre la Satisfacción Laboral, sostiene que:

“es la sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto como resultado de la realización de algo que se deseaba o alcance de metas profesionales”.

Si se coloca al personal de la institución pública en el centro de un entorno digital, que facilite y le haga la vida más fácil en el trabajo, podría lograr mayor satisfacción laboral.

Así mismo, Hernández y Morales (2017) consideran que las dimensiones de la satisfacción laboral se perciben en los ingresos, el nivel académico, la relación del trabajo con la profesión, el tipo de trabajo, los incentivos salariales o reconocimientos. Sin embargo, para Robbins y Judge (2009) consideran que las dimensiones de la satisfacción laboral están en el atractivo de la tarea, las recompensas recibidas, relaciones con los compañeros y condiciones laborales, personalidad del empleado, la percepción de su bienestar y la vocación elegida. Finalmente, para efectos de la presente investigación, para la satisfacción laboral se consideran las dimensiones basado en la teoría de los dos factores, Motivación e Higiene.

Por otro lado, para la presente investigación se considera importante mencionar la política 35 del Acuerdo Nacional (2002), donde la Sociedad de la información y sociedad del conocimiento, precisa que dentro de los objetivos del Estado es fomentar hacia un Estado moderno, con el uso de las TIC, con un enfoque descentralizado, planificador e integral.

Así también, el Decreto Supremo N°004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PCM, 2013), la misma que define como visión a un Estado moderno al servicio de las personas, que cumpla características como estar orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto.

De acuerdo al Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (D.L. N° 1412, 2018), ley que tiene por finalidad mejorar la prestación y acceso en servicios digitales y que faciliten la transparencia para el ciudadano; así como promover la colaboración entre entidades públicas, participación de ciudadanos y otros interesados en el desarrollo de gobierno digital y sociedad del conocimiento. Cabe

mencionar que dicha ley dispone que la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM es el ente rector en materia de gobierno digital.

Así mismo, a la Resolución Ministerial N°119-2018-PCM para la creación del Comité de Gobierno Digital, cada entidad pública debe constituir el suyo propio con funciones principales como formular el Plan de Gobierno Digital de la entidad, liderar el proceso de transformación digital, y evaluar el uso actual y futuro de tecnologías digitales con miras a implementar el Gobierno Digital.

Además, se debe considerar el Decreto Supremo N°118-2018-PCM, donde se declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y economía digital con enfoque territorial (PCM, 2018).

De igual manera a la Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital N°004-2018-PCM/SEGDI (PCM, 2018), donde se aprueban los lineamientos del Líder de Gobierno Digital, quien coordina desde cada entidad pública, con el Líder Nacional de Gobierno Digital el despliegue y desarrollo del Gobierno Digital en la administración pública.

Finalmente, y no menos importante, al Decreto Supremo N°029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 (PCM, 2021), reglamento que tiene por objeto regular la gobernanza y gestión de tecnologías digitales en las entidades públicas en materia de gobierno digital, es decir, comprendiendo la identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, seguridad y arquitectura digital; adicionalmente, establece las condiciones y uso de tecnologías electrónicas en los procedimientos administrativos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue aplicada, pues buscó resolver el planteamiento específico o hipótesis principal que el Gobierno Digital influye en la satisfacción

laboral de una institución pública de Lima en el año 2021; enfocada a su vez, en un conocimiento consolidado sobre los avances en gobierno digital y satisfacción laboral, para su aplicación, por lo que busca finalmente enriquecer su desarrollo científico y cultural (CONCYTEC, 2018).

Por otro lado, la presente investigación fue de diseño no experimental debido a que no se manipularon los datos recolectados en un determinado momento del tiempo, y correlacional, pues buscó describir la conexión entre las variables de gobierno digital y satisfacción laboral (Hernández-Samperi & Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Según el Decreto Legislativo N°1412 (2018), la variable gobierno digital comprende el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Dicha variable fue operacionalizada en las dimensiones de identidad digital, servicios digitales, uso de tecnologías y medios electrónicos, manejo de datos, interoperabilidad y seguridad digital, las mismas que han sido relevantes para la construcción y validación de los instrumentos.

Mientras que la variable de satisfacción laboral, representada como el estado emocional de los empleados de la institución pública de Lima, con respecto a qué tanto sus puestos de trabajo y la institución les proporcionan estímulos que cubren sus necesidades y expectativas (Pedraza Melo, 2020). Su operacionalización fue la construcción y validación de los instrumentos basada en las dimensiones de motivación e higiene.

Todos los indicadores definidos para dichas variables han contribuido a medir sus características de acuerdo a sus respectivas dimensiones; la operacionalización de las variables fue detallada en el Anexo 1.

3.3 Población, muestra y muestreo

- **Población**

La población considerada para la presente investigación es una población real de 580 trabajadores de la institución pública de Lima, los mismos que laboran en sus distintas unidades orgánicas, a excepción de la Oficina de Órganos Desconcentrados y sus Oficinas desconcentradas.

- Criterios de inclusión: Se consideraron todos los trabajadores con los siguientes criterios: forman parte de la planilla de la institución pública de Lima y su correspondiente ubicación laboral es en Lima.
- Criterios de exclusión: Se consideraron todos los trabajadores con los siguientes criterios: sea personal por orden de servicio, o sean parte de la planilla de la institución pública de Lima y su correspondiente ubicación laboral es fuera de Lima.

- **Muestra**

Para el tamaño de la muestra se utilizó como referencia a Morales (2012), cuyo resultado nos dio una muestra de 231 trabajadores del total de la población desconocida de trabajadores de Lima de la institución pública, para lograr ello, se consideró el cálculo basado en una población finita que es el total de trabajadores de la institución pública de Lima (580 trabajadores), un margen de error de 5.0% y un nivel de confianza del 95%, siendo importante considerar que al no conocer a la población, la probabilidad de que ocurra el evento (P), así como la probabilidad de que no ocurra el evento (Q), se considera un 50% de probabilidad en ambos casos (ver Anexo 2).

- **Muestreo**

En el caso del muestreo fue probabilístico aleatorio simple, y ello debido a que la población real contempló la misma característica y todos pueden ser elegidos al azar, es decir, se consideró a todas las personas que laboran en la institución y que están ubicadas en Lima, independientemente de su profesión, sexo, edad, años en la institución, entre otras.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Considerando como técnica a los procedimientos y actividades que le permiten la obtención de información necesaria para responder la pregunta del estudio (Hernández Mendoza & Duana Ávila, 2020), para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que recabó información en una sola oportunidad y contempló las variables de investigación: gobierno digital y sus dimensiones; así como satisfacción laboral y sus dimensiones.

Así también, como instrumento de recolección de datos orientado a crear las condiciones necesarias para medir los resultados (Hernández Mendoza & Duana Ávila, 2020) se utilizó el cuestionario, detallado en el Anexo 3.

La validación, considerada como el grado en que los instrumentos utilizados en la investigación realmente miden lo que se espera que midan (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) se realizó con juicio de 3 expertos, quienes lo consideraron pertinente y claro. Así mismo, para determinar el grado de confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, herramienta que utiliza valores entre 0 y 1 que representa una nula y máxima confiabilidad, respectivamente (ver Anexo 4).

3.5 Procedimientos

La recolección de información para la presente investigación pasó por la definición de la población real de estudio, se definieron los cuestionarios

basados en cada variable de investigación y sus dimensiones, posterior a ello, se validaron dichos cuestionarios con opinión de tres expertos, dos en gestión pública y una psicóloga; y se realizó el análisis de confiabilidad. Posterior a ello se solicitó la autorización a la entidad pública de Lima (Anexo 5) la realización de la intervención; se aplicó la encuesta virtual a la muestra identificada; se elaboró la base de datos de las contestaciones y se realizó el análisis, logrando así, obtener los resultados que se consideran en el apartado de discusión, para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Para la realización del procesamiento y análisis de datos de la investigación, se utiliza el software IBM SPSS Statistics. La información recopilada fue procesada, exportada a tablas y gráficos, por cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. Para cada una de las variables de la investigación se realiza un análisis estadístico descriptivo, estudiando cada variable según sus dimensiones; de la misma manera, para el análisis inferencial se basa utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman (ver Tabla 1), ello debido a que se tiene pares de datos ordenados, es decir, los instrumentos recogen una puntuación para gobierno digital y otra para satisfacción laboral; además, el muestreo fue aleatorio; y finalmente, que los datos que las variables no pertenecen a una distribución normal, es decir, las variables tienden a cambiar al mismo tiempo, aunque no significa que sea a un ritmo constante.

Tabla 1.

Escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Escala de calificación	Interpretación
De -0.76 a -1.00	Correlación Muy Alta
De -0.51 a -0.75	Correlación Alta o moderada
De -0.25 a -0.50	Correlación Baja
De -0.24 a 0.24	Ninguna correlación o prácticamente nula
De 0.25 a 0.50	Correlación Baja
De 0.51 a 0.75	Correlación Alta o moderada
De 0.76 a 1.00	Correlación Muy Alta

Nota: Adaptado de *Escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman*, (Aquiye Talla, 2017).

3.7 Aspectos éticos

Durante la elaboración de la investigación se ha actuado de manera responsable, respetando la privacidad de las personas, manteniendo la discrecionalidad de la información recopilada. El enfoque de estudio es original, bajo el régimen de la Universidad Cesar Vallejo y la guía de normas APA (7a edición).

IV. RESULTADOS

Luego del procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, tanto para la variable de Gobierno Digital, como la de Satisfacción laboral, se logró realizar la prueba de normalidad, identificar las frecuencias en los niveles de las dimensiones de la variable Gobierno Digital, así como en Satisfacción Laboral, e identificar el nivel de correlación que existe entre ellas.

Tabla 2.

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Gobierno Digital	Satisfacción Laboral
N		231	231
Parámetros normales ^{a,b}	Media	132.37	116.54
	Desv. Desviación	16.908	14.162
	Absoluta	.060	.067
Máximas diferencias extremas	Positivo	.051	.062
	Negativo	-.060	-.067
Estadístico de prueba		.060	.067
Sig. asin. (bilateral) ^c		.041	.014

Fuente: Elaboración propia

Considerando que el número de encuestados fue de 231 personas (mayor a 50), se realizó la prueba Kolmogorov Smirnov para identificar la normalidad de la muestra. En la Tabla 2, se observa las pruebas de normalidad para las variables Gobierno digital y Satisfacción Laboral, ambas provienen de una distribución no normal ($p < 0.05$), teniendo un $p = 0.041$ y $p = 0.014$ respectivamente. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), estos datos demandan que las variables deben ser procesadas inferencialmente con estadísticos de correlación no paramétricas.

Tabla 3.

Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Gobierno Digital y Satisfacción Laboral

		Gobierno Digital	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.669**	
	Gobierno Digital	Sig. (bilateral)	. < .001	
	N	231	231	
	Coeficiente de correlación	.669**	1.000	
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	< .001	.
	N	231	231	

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

Considerando que las variables no pertenecen a una distribución normal, se consideró utilizar el coeficiente de correlación de Spearman; la Tabla 3 evidencia que el grado de relación entre las variables de Gobierno digital y satisfacción laboral es significativa y directa con un grado de relación alta o moderada (Rho de Spearman = 0.669 y un $p < 0.05$).

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral				
		Baja	Media	Alta	Total	
Gobierno Digital	No Óptimo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0.0%	0.4%	0.4%	0.9%
	Básico	Recuento	0	22	29	51
		% del total	0.0%	9.5%	12.6%	22.1%
	Óptimo	Recuento	0	10	168	178
		% del total	0.0%	4.3%	72.7%	77.1%
	Total	Recuento	0	33	198	231
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%

Además de ello, de acuerdo a la Tabla 4, los datos obtenidos más relevantes fueron que 168 respuestas (72.7%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación del Gobierno digital es óptimo y tienen una satisfacción laboral alta; 29 respuestas (12.6%) consideró que el Gobierno digital es básico con una satisfacción laboral alta; así como 22 respuestas (9.5%) que consideraron un Gobierno digital básico con una satisfacción laboral media, y solo 10 respuestas (4.3%) consideraron un gobierno digital óptimo con una satisfacción laboral media. De todas las respuestas, se visualizó que el 77.1% indicó que el Gobierno digital es óptimo, así como solo un 22.1% que lo consideró básico; además, de todas las personas, el 85.7% considera que tiene una satisfacción laboral alta y solo un 14.3% una satisfacción laboral media, lo que para este caso, contar con un nivel óptimo de Gobierno digital favorece a tener o mantener una satisfacción laboral alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente al Gobierno Digital contempló una baja satisfacción laboral.

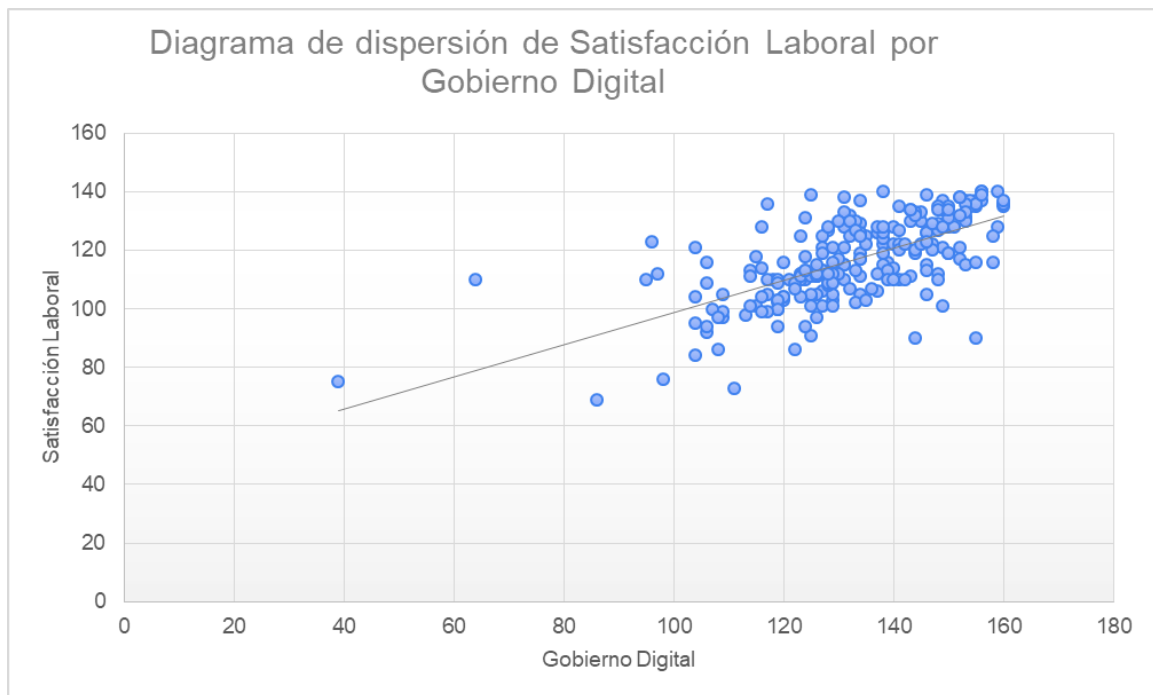


Figura 1. *Gráfico de dispersión de puntos*

Adicionalmente, en la Figura 1, se observa la dispersión de puntos en la que no existe un distanciamiento evidente entre estos, así mismo, se visualiza que todos los puntos poseen un comportamiento lineal ascendente lo que corrobora una relación significativa y de correlación positiva alta o moderada, de acuerdo a la escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman (Tabla 1), pues cuando mayor sea la consideración de una implementación de Gobierno Digital mayor será la satisfacción laboral. Así mismo, si bien se puede afirmar que existe relación, no es posible determinar su grado de influencia.

Por otro lado, de acuerdo a los objetivos específicos que persigue la presente investigación, es importante analizar las dimensiones de la variable Gobierno Digital.

Tabla 5.

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de Gobierno Digital, según resultado por niveles

		Frecuencia	Porcentaje por nivel (%)
Identidad digital	No Óptimo	6	2.6%
	Básico	13	5.6%
	Óptimo	212	91.8%
	Total	231	100.0%
Servicios digitales	No Óptimo	4	1.7%
	Básico	61	26.4%
	Óptimo	166	71.9%
	Total	231	100.0%
Uso de tecnología y medios electrónicos	No Óptimo	2	0.9%
	Básico	45	19.5%
	Óptimo	184	79.7%
	Total	231	100.0%
Manejo de datos	No Óptimo	4	1.7%
	Básico	68	29.4%
	Óptimo	159	68.8%
	Total	231	100.0%
Interoperabilidad	No Óptimo	3	1.3%
	Básico	136	58.9%
	Óptimo	92	39.8%
	Total	231	100.0%
Seguridad digital	No Óptimo	3	1.3%
	Básico	142	61.5%
	Óptimo	86	37.2%
	Total	231	100.0%

Nota: Obtenido de cuestionario

De acuerdo a la Tabla 5, se muestra las frecuencias por cada nivel de las dimensiones de la variable Gobierno Digital, de esta manera, se puede observar que en la dimensión de Identidad digital, el mayor porcentaje de respuestas

consideró dicha dimensión en un nivel óptimo, siendo 212 (91.8%); en Servicios digitales el mayor porcentaje de respuestas también se da en el nivel óptimo con 166 (71.9%) y seguidamente 61 respuestas (26.4%) que lo consideran a nivel básico; en la dimensión de Uso de tecnologías y medios electrónicos también se destaca las respuestas en el nivel óptimo con 184 respuestas (79.7%) y con 45 (19.5%) respuestas de nivel básico; en Manejo de datos se identificó una mayoría de respuestas en el nivel óptimo con 159 (68.8%) y 68 (29.4%) respuestas en nivel básico; así mismo, en Interoperabilidad se identificó el porcentaje más alto en el nivel básico con 136 respuestas (58.9%) y solo 92 respuestas en nivel óptimo (39.8%); finalmente, en Seguridad digital también se identificó la gran parte de respuestas en nivel básico con 142 respuestas (61.5%) y solo 86 respuestas en nivel óptimo (37.2%). Fue importante considerar que si bien no todas las dimensiones del Gobierno Digital fueron mayoritariamente consideradas en un nivel óptimo, en todas las dimensiones existió un pequeño porcentaje de respuestas (menor al 3%) que consideraron estar en un nivel No Óptimo, por lo que la percepción del personal de la institución pública, acerca de la implementación del gobierno digital fue generalmente positiva.

Tabla 6.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Identidad Digital de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral				
		Baja	Media	Alta	Total	
Identidad Digital	No Óptimo	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0.0%	1.3%	1.3%	2.6%
	Básico	Recuento	0	4	9	13
		% del total	0.0%	1.7%	3.9%	5.6%
	Óptimo	Recuento	0	26	186	212
		% del total	0.0%	11.3%	80.5%	91.8%
	Total	Recuento	0	33	198	231
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 6, los datos más relevantes fueron que 186 respuestas (80.5%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión Identidad digital es óptima y tienen una satisfacción laboral alta; 26 respuestas (11.3%) consideró que la Identidad digital es óptima con una satisfacción laboral media; así como 9 respuestas (3.9%) que consideraron una Identidad digital básica con una satisfacción laboral alta, y solo 4 respuestas (1.7%) consideraron una Identidad digital básica. De todas las respuestas, se visualizó que el 91.8% indicó que la Identidad digital es óptima, así como solo un 5.6% que la consideró básica; además, de todas las personas, el 85.7% considera que tiene una satisfacción laboral alta y solo un 14.3% una satisfacción laboral media, lo que para este caso, contar con un nivel óptimo de identidad digital favorece a tener o mantener una satisfacción laboral alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente a la Identidad Digital contempló una baja satisfacción laboral.

Tabla 7.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Identidad Digital y la variable Satisfacción Laboral

		Identidad Digital	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.424**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	231	231
	Coeficiente de correlación	.424**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	231	231

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

Considerando uno de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que si existe relación entre la Identidad digital y la satisfacción laboral. De acuerdo a la Tabla 7, se visualiza un Rho de Spearman de 0.424, lo

cual equivale a una correlación baja, pero significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor es la Identidad Digital, mayor será la satisfacción laboral del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que la Identidad digital influye en la satisfacción laboral, y se rechaza la hipótesis nula “la Identidad digital no influye en la Satisfacción Laboral”.

Tabla 8.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Servicios Digitales de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral

			Satisfacción Laboral			
			Baja	Media	Alta	Total
Servicios Digitales	No Óptimo	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.0%	0.9%	0.9%	1.7%
	Básico	Recuento	0	21	40	61
		% del total	0.0%	9.1%	17.3%	26.4%
	Óptimo	Recuento	0	10	156	166
		% del total	0.0%	4.3%	67.5%	71.9%
	Total	Recuento	0	33	198	231
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 8, los datos más relevantes fueron que 156 respuestas (67.5%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión Servicios Digitales es óptima y tienen una satisfacción laboral alta; 40 respuestas (17.3%) consideró que los Servicios Digitales como básicos con una satisfacción laboral alta; 21 respuestas (9.1%) que consideraron los Servicios Digitales básicos con una satisfacción laboral media; y finalmente, 10 respuestas (4.3%) que consideraron los Servicios Digitales como óptimos y con una satisfacción laboral media. De todas las respuestas, se visualizó que el 71.9% indicó que los Servicios Digitales son

óptimos, así como solo un 26.4% que los consideró básicos; además, de todas las personas, el 85.7% considera que tiene una satisfacción laboral alta y solo un 14.3% una satisfacción laboral media, finalmente, para este caso, contar con un nivel óptimo de servicios digitales favorece a tener o mantener una satisfacción laboral alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente a los Servicios Digitales contempló una baja satisfacción laboral.

Tabla 9.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Servicios Digitales y la variable Satisfacción Laboral

		Servicios Digitales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman		1.000	.552**
	Servicios Digitales	.	<.001
	N	231	231
		.552**	1.000
	Satisfacción Laboral	<.001	.
	N	231	231

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

Considerando otro de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que si existe relación entre los Servicios Digitales y la satisfacción laboral. De acuerdo a la Tabla 9, se visualiza un Rho de Spearman de 0.552, lo cual equivale a una correlación alta o moderada, pero significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor son los servicios digitales, mayor será la satisfacción laboral del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que los servicios digitales influyen en la satisfacción laboral, y se rechaza la hipótesis nula “los servicios digitales no influyen en la Satisfacción Laboral”.

Tabla 10.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Uso de tecnologías y medios electrónicos de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral				
		Baja	Media	Alta	Total	
Uso de tecnologías y medios electrónicos	No Óptimo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0.0%	0.4%	0.4%	0.9%
	Básico	Recuento	0	16	29	45
		% del total	0.0%	6.9%	12.6%	19.5%
	Óptimo	Recuento	0	16	168	184
		% del total	0.0%	6.9%	72.7%	79.7%
	Total	Recuento	0	33	198	231
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 10, los datos más relevantes fueron que 168 respuestas (72.7%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión del Uso de tecnologías y medios electrónicos es óptimo y tienen una satisfacción laboral alta; 29 respuestas (12.6%) consideró que el Uso de tecnologías y medios electrónicos como básico con una satisfacción laboral alta; 16 respuestas (6.9%) que consideraron el Uso de tecnologías y medios electrónicos básico con una satisfacción laboral media; e igualmente, 16 respuestas (6.9%) que consideraron el Uso de tecnologías y medios electrónicos como óptimo y con una satisfacción laboral media. De todas las respuestas, se visualizó que el 79.7% indicó que el Uso de tecnologías y medios electrónicos es óptimo, así como solo un 19.5% que lo consideró básico; además, de todas las personas, el 85.7% considera que tiene una satisfacción laboral alta y solo un 14.3% una satisfacción laboral media, lo que para este caso, contar con un nivel óptimo en el uso de tecnologías y medios electrónicos favorece a tener o mantener una satisfacción laboral alta en el

personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente al Uso de tecnologías y medios electrónicos contempló una baja satisfacción laboral.

Tabla 11.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Uso de tecnologías y medios electrónicos y la variable Satisfacción Laboral

		Uso de tecnologías y medios electrónicos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Uso de tecnologías y medios electrónicos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.573**
		N	.
			231
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.573**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	231

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

Considerando otro de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que si existe relación entre el Uso de tecnologías y medios electrónicos y la satisfacción laboral. De acuerdo a la Tabla 11, se visualiza un Rho de Spearman de 0.573, lo cual equivale a una correlación alta o moderada, pero significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor es el Uso de tecnologías y medios electrónicos, mayor será la satisfacción laboral del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que el Uso de tecnologías y medios electrónicos influyen en la satisfacción laboral, y se rechaza la hipótesis nula “el Uso de tecnologías y medios electrónicos no influyen en la Satisfacción Laboral”.

Tabla 12.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Manejo de datos de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral				
		Baja	Media	Alta	Total	
Manejo de Datos	No Óptimo	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.0%	0.9%	0.9%	1.7%
	Básico	Recuento	0	24	44	68
		% del total	0.0%	10.4%	19.0%	29.4%
	Óptimo	Recuento	0	7	152	159
		% del total	0.0%	3.0%	65.8%	68.8%
	Total	Recuento	0	33	198	231
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 12, los datos más relevantes fueron que 152 respuestas (65.8%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión del Manejo de datos es óptimo y tienen una satisfacción laboral alta; 44 respuestas (19.0%) consideró que el Manejo de datos básico con una satisfacción laboral alta; 24 respuestas (10.4%) que consideraron el Manejo de datos básico con una satisfacción laboral media; y finalmente, 7 respuestas (3.0%) que consideraron el Manejo de datos como óptimo y con una satisfacción laboral media. De todas las respuestas, se visualizó que el 68.8% indicó que el Manejo de datos es óptimo, así como solo un 29.4% que lo consideró básico; además, de todas las personas, el 85.7% considera que tiene una satisfacción laboral alta y solo un 14.3% una satisfacción laboral media, lo que para este caso, alcanzar un nivel óptimo en el manejo de datos favorece a tener o mantener una satisfacción laboral alta en el

personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente al Manejo de datos contempló una baja satisfacción laboral.

Tabla 13.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Manejo de datos y la variable Satisfacción Laboral

		Manejo de Datos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman		1.000	.608**
	Manejo de Datos	.	<.001
	N	231	231
		.608**	1.000
	Satisfacción Laboral	<.001	.
	N	231	231

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

Considerando otro de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que si existe relación entre el Manejo de datos y la satisfacción laboral. De acuerdo a la Tabla 13, se visualiza un Rho de Spearman de 0.608, lo cual equivale a una correlación alta o moderada, pero significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor es el Manejo de datos, mayor será la satisfacción laboral del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que el Manejo de datos influye en la satisfacción laboral, y se rechaza la hipótesis nula “el Manejo de datos no influye en la Satisfacción Laboral”.

Tabla 14.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Interoperabilidad de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral				
		Baja	Media	Alta	Total	
Interoperabilidad	No Óptimo	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0.0%	0.9%	0.4%	1.3%
	Básico	Recuento	0	27	109	136
		% del total	0.0%	11.7%	47.2%	58.9%
	Óptimo	Recuento	0	4	88	92
		% del total	0.0%	1.7%	38.1%	39.8%
	Total	Recuento	0	33	198	231
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 14, los datos más relevantes fueron que 109 respuestas (47.2%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión de Interoperabilidad es básica y tienen una satisfacción laboral alta; así mismo, hay 88 respuestas (38.1%) que consideró a la Interoperabilidad como óptima con una satisfacción laboral alta; 27 respuestas (11.7%) que consideraron a la Interoperabilidad básica y con una satisfacción laboral media; y finalmente, solo 4 respuestas (1.7%) que consideraron a la Interoperabilidad como óptima y con una satisfacción laboral media. De todas las respuestas, se visualizó que el 58.9% indicó que la Interoperabilidad es básica, así como solo un 39.8% que la consideró óptima; además, de todas las personas, el 85.7% considera que tiene una satisfacción laboral alta y solo un 14.3% una satisfacción laboral media, lo que para este

caso específico, el tener al menos una interoperabilidad básica favorece a tener o mantener una satisfacción laboral alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente a la Interoperabilidad contempló una baja satisfacción laboral.

Tabla 15.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Interoperabilidad y la variable Satisfacción Laboral

			Interoperabilidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	.544**
	Interoperabilidad	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	231	231
		Coeficiente de correlación	.544**	1.000
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	231	231

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

Considerando a otro de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que sí existe relación entre la Interoperabilidad y la satisfacción laboral. De acuerdo a la Tabla 15, se visualiza un Rho de Spearman de 0.544, lo cual equivale a una correlación alta o moderada, y significativa ($p < 0.001$), por lo que se logró interpretar que cuando mayor es la Interoperabilidad, mayor será la satisfacción laboral del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que la Interoperabilidad influye en la satisfacción laboral, y se rechaza la hipótesis nula “la Interoperabilidad no influye en la Satisfacción Laboral”.

Tabla 16.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Seguridad digital de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral				
		Baja	Media	Alta	Total	
Seguridad Digital	No Óptimo	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	0.4%	0.9%	1.3%
	Básico	Recuento	0	28	114	142
		% del total	0.0%	12.1%	49.4%	61.5%
	Óptimo	Recuento	0	4	82	86
		% del total	0.0%	1.7%	35.5%	37.2%
	Total	Recuento	0	33	198	231
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 16, los datos más relevantes fueron que 114 respuestas (49.4%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión de Seguridad digital es básica y tienen una satisfacción laboral alta; así mismo, hay 82 respuestas (35.5%) que consideró a la Seguridad digital como óptima con una satisfacción laboral alta; 28 respuestas (12.1%) que consideraron a la Seguridad digital básica y con una satisfacción laboral media; y finalmente, solo 4 respuestas (1.7%) que consideraron a la Seguridad digital como óptima y con una satisfacción laboral media. De todas las respuestas, se visualizó que el 61.5% indicó que la Seguridad digital es básica, así como solo un 37.2% que la consideró óptima; además, de todas las personas, el 85.7% considera que tiene una satisfacción laboral alta y solo un 14.3% una satisfacción laboral media, lo que para este caso específico, el tener

al menos una Seguridad digital básica favorece a tener o mantener una satisfacción laboral alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente a la Seguridad digital contempló una baja satisfacción laboral.

Tabla 17.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Seguridad digital y la variable Satisfacción Laboral

		Seguridad Digital	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.583**	
	Seguridad Digital	Sig. (bilateral)	.	
	N	231	231	
	Coeficiente de correlación	.583**	1.000	
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	231	231	

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

Considerando a otro de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que sí existe relación entre la Seguridad digital y la satisfacción laboral. De acuerdo a la Tabla 17, se visualiza un Rho de Spearman de 0.583, lo cual equivale a una correlación alta o moderada, y significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor es la Seguridad digital, mayor será la satisfacción laboral del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que la Seguridad digital influye en la satisfacción laboral, y se rechaza la hipótesis nula “la Seguridad digital no influye en la Satisfacción Laboral”.

Tabla 18.

Tabla de frecuencia de la variable Gobierno digital y las dimensiones de Motivación e Higiene de la variable de Satisfacción laboral

			Motivación				Higiene			
			Baja	Media	Alta	Total	Baja	Media	Alta	Total
Gobierno Digital	No Óptimo	Recuento	0	1	1	2	0	1	1	2
		% del total	0.0%	0.4%	0.4%	0.9%	0.0%	0.4%	0.4%	0.9%
	Básico	Recuento	0	30	21	51	0	22	29	51
		% del total	0.0%	13.0%	9.1%	22.1%	0.0%	9.5%	12.6%	22.1%
	Óptimo	Recuento	0	14	164	178	1	11	166	178
		% del total	0.0%	6.1%	71.0%	77.1%	0.4%	4.8%	71.9%	77.1%
	Total	Recuento	0	45	186	231	1	34	196	231
		% del total	0.0%	19.5%	80.5%	100.0%	0.4%	14.7%	84.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, es importante también visualizar la frecuencia de la variable de Gobierno Digital respecto a las dimensiones de la variable de Satisfacción Laboral. De acuerdo a la Tabla 18, los datos más relevantes respecto a la dimensión de Motivación fueron 164 respuestas (71.0%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación del Gobierno digital es óptima y tienen una motivación alta; mientras que para la dimensión de Higiene fueron 166 respuestas (71.9%) del total de encuestados de la institución pública que consideraron que la implementación del Gobierno Digital es alta y una dimensión higiene alta. Comparando entre ambas dimensiones de la variable de Satisfacción laboral, la motivación logró ser alta en 186 respuestas (80.5%), mientras que para la Higiene logró ser alta con 196 respuestas (84.8%). Además, es importante considerar que ninguna de las personas indicó tener una motivación baja, mientras que en higiene hubo una persona que consideró dicha dimensión en nivel bajo. También es importante

mencionar que hubieron dos personas que indicaron su percepción sobre el Gobierno digital en un nivel No óptimo, sin embargo, no tienen una motivación ni Higiene baja.

Tabla 19.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable de Gobierno digital y las dimensiones de Motivación e Higiene de la variable Satisfacción Laboral

			Gobierno Digital	Motivación	Higiene
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coefficiente de correlación	1.000	.637**	.632**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001
		N	231	231	231
	Motivación	Coefficiente de correlación	.637**	1.000	.779**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001
		N	231	231	231
	Higiene	Coefficiente de correlación	.632**	.779**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.
		N	231	231	231

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

Adicionalmente, también es importante considerar que existe relación entre la variable de Gobierno digital con la dimensión de Motivación con un Rho de Spearman de 0.637, que equivale a una correlación alta o moderada; así como una relación de la variable de Gobierno digital con la dimensión Higiene con un Rho de Spearman de 0.632, que también equivale a una correlación alta o moderada; ambos casos son significativas ($p < 0.01$), para los cuáles se interpreta como que cuanto mayor sea la percepción de implementación del Gobierno digital, mayor será la motivación del personal, así como mayor será la dimensión Higiene en el personal de la institución pública de Lima.

V. DISCUSIÓN

Considerando los resultados obtenidos, donde la variable de Gobierno Digital tiene una relación significativa alta o moderada con la Satisfacción laboral del personal de la entidad pública de Lima, y considerando que la mayoría de encuestados del grupo de estudio considera un nivel óptimo de Gobierno Digital, así como un nivel alto de satisfacción laboral, concuerda con la recomendación advertida por las Cartas Iberoamericana de Gobierno Electrónico y Función Pública, que implica que la adaptación del personal a los nuevos sistemas, así como su profesionalización, logra mejores competencias y dan sostenibilidad a los nuevos procesos electrónicos (CLAD, 2007).

La investigación de Delgado (2020) sirvió como soporte para la presente investigación, quien en su artículo sobre la incidencia que genera el Gobierno Digital en la reducción de la percepción de la modernización, basado en un método sistémico-estructural funcional, concluyó que los países latinoamericanos con un mayor nivel de desarrollo de Gobierno Digital, tienen menor percepción de modernización; así como también, a mayor nivel de institucionalidad y uso de TIC, mayor percepción de modernización. Si visualizamos la percepción de los encuestados respecto a la implementación del Gobierno Digital, se tiene un 72.7% que lo considera óptimo en el entorno de la institución pública de Lima, es decir, ya con un avance en la implementación logra una alta satisfacción laboral, por lo que se alcanza una alta percepción de modernización y conformidad, al menos del personal de la institución pública.

Por otro lado, se concuerda con Aquije (2017), quien en su tesis magistral sobre TIC y su relación con la satisfacción laboral sostiene que si existe correlación alta positiva entre ambas variables; si bien su aplicación fue sobre una unidad orgánica específica en el Ministerio de Agricultura, la presente investigación abarca mayor alcance para todo el personal de Lima de la institución pública. Además, considerando que las Tecnologías de la Información y Comunicación son parte del Gobierno Digital, no cambia el enfoque de la relación entre

variables. Asimismo, es importante considerar que las dimensiones definidas para TIC por Aquije son instrumental y estrategia, respecto a lo instrumental con la variable satisfacción laboral se comprobó que existe una correlación alta positiva (Rho de Spearman = 0.778), así como para la dimensión estratégica con la variable Satisfacción laboral con correlación alta positiva (Rho de Spearman = 0.814); sin embargo para la presente investigación, y considerando otras dimensiones en el Gobierno Digital, todas las dimensiones arrojan una correlación con la variable Satisfacción Laboral.

Así también, un soporte adicional para el presente análisis es el de Rojas (2019), quien en su tesis sostiene que existe una correlación altamente significativa entre las variables de gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios con un Rho de Spearman de 0.672 sobre un número de encuestados de 350 personas. La concordancia está sobre todo en vincular una relación del uso de tecnologías con la satisfacción de las personas en general; además, hay que considerar que si bien el gobierno electrónico es una variable similar al de Gobierno digital (fase posterior en una transformación digital), utiliza dimensiones diferentes como presencia, interacción, transacción y transformación; así también, y más importante, la variable de satisfacción de usuarios está orientada a los usuarios que reciben los productos y servicios de la institución pública, muy diferente a la satisfacción laboral que está enfocada al personal interno de la institución educativa, independientemente que se traten de dos instituciones diferentes.

Además, se adiciona el soporte realizado por Portocarrero (2020), quien en su tesis confirma la relación significativa entre las variables de Gobierno digital y rendición de viáticos, y se aplicó a 180 trabajadores internos de la institución de Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (SENAMHI), resaltando también que el enfoque de la gestión al Gobierno digital trae un impacto positivo a la institución. Si bien se vincula una relación con el proceso interno de Rendición de viáticos como variable, esta afecta a cómo lo perciben los usuarios, en este caso, el personal interno de la institución, ello por tanto, finalmente influye en su satisfacción laboral.

Otro refuerzo para la presente investigación es el estudio de Del Maestro (2020), quien en su tesis magistral comprueba que el gobierno electrónico (etapa previa a un gobierno digital) si incide en la gestión de una institución pública (municipalidad de San Martín de Porres), donde los resultados fueron obtenidos con usuarios contribuyentes de la municipalidad. Para dicho estudio se consideró las dimensiones externa, interna y de promoción, siendo que cada una de ellas si incide en una gestión municipal, considerada para el presente estudio de investigación por su acercamiento a la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que una gestión municipal es realizada en su mayoría por el personal interno de la institución pública.

Asimismo, se concuerda con Sánchez (2021), quien en su tesis magistral determina que existe una correlación significativa directa (Rho de Spearman = 0.675) entre la variable de gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios, en este caso, aplicada en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OPSITEL). Al igual que Rojas (2019), la correlación de la tecnología, sea aplicada a Gobierno electrónico o digital tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios, siendo para este caso, también usuarios beneficiarios de los productos y servicios de la entidad pública. Además de ello, tal como lo resalta la OECD (2020), que considerando las etapas por la que pasa una institución pública en incorporar las tecnologías digitales, en el gobierno electrónico se busca mayor transparencia con el empleo de TIC y el internet, y los planteamientos están en el usuario; mientras que para el gobierno digital, se usa las TIC en busca de valor público, enfocándose en planteamientos, transformaciones operativas, procesos abiertos y también impulsados por los usuarios.

Por otro lado, también se concuerda con la teoría de Actor – Red, donde se considera que la tecnología, procesos sociales y humanos están asociados (Sánchez Cabrero, Costa Román, Mañoso Pacheco, Novillo López, & Pericacho Gómez, 2019), tratando de manera simétrica a los humanos y los no-humanos (procesos o tecnologías), siendo para la presente investigación el hecho que el gobierno digital si influye en la satisfacción laboral de las personas que laboran

en la institución pública de Lima. Esto debido a que la satisfacción laboral está representada por el estado emocional de las personas en la institución pública, producto de su apreciación acerca de sus puestos de trabajo que les proporciona estímulos que cubren sus necesidades y expectativas a cambio de su aporte a la entidad, por ende, si los procesos y la tecnología forman parte de las labores humanas, donde estas forman parte de un todo y se relacionan, el faltar una de ellas podría generar insatisfacción por las otras partes.

La teoría del conectivismo (Siemens, 2004) fortalece la discusión de la presente investigación, pues sostiene que la forma en que las personas trabajan se ve alterada al usar nuevas tecnologías, pues las conexiones y la forma que fluye la información generan conocimiento. Adicionalmente, considerar que la tecnología aporta dependiendo mucho del cómo y quién la está usando (Kranzberg). De acuerdo a la presente investigación, se evidencia que efectivamente que el gobierno digital en su dimensión uso de tecnologías y medios electrónicos, influye en la satisfacción laboral, y es porque efectivamente hay un aporte significativo en las labores del personal de una institución pública, con el uso de tecnologías, la relación de dicha dimensión del gobierno digital con la satisfacción laboral es significativa con una correlación alta o moderada (Rho de Spearman = 0.573).

Otro refuerzo también es el de Téllez-Carbajal (2017), que define al Gobierno digital como parte del aprovechamiento de las TIC que hacen los gobiernos para lograr ser más eficientes; ello coincide en los casos de las dimensiones de uso de tecnologías y medios electrónicos, manejo de datos e interoperabilidad, estas dimensiones aportan a lograr una eficiencia en las labores de la institución pública, además se encontró que en las dimensiones de uso de tecnologías y medios electrónicos, y la de manejo de datos, los encuestados consideraron en su mayoría que están en un nivel óptimo y logran tener una satisfacción laboral alta, por otro lado, para la dimensión de interoperabilidad, la mayoría indicó que está en un nivel básico, sin embargo, es suficiente para una satisfacción laboral en nivel alto.

Así también, un refuerzo adicional es el de Toro-García, Gutierrez-Vargas & Correa-Ortiz (2020) que afirman que la adopción del gobierno digital contribuye a acercar a los ciudadanos con el Estado, pues se aumenta la transparencia y mejora los servicios. Es así, que de acuerdo a la frecuencia obtenida acerca de la percepción en la implementación de servicios digitales, se tuvo que un 67.5% de los encuestados consideraron a los servicios digitales está en un nivel óptimo y el 17.5% consideró a los servicios digitales en nivel básico.

Por otro lado, la investigación va acorde a la teoría de los dos factores Motivación-Higiene de Herzberg (1959) que indica que los factores de motivación están vinculados directamente con el cargo que desempeña cada persona en su puesto de trabajo, y son parte del trabajo en sí, y tienen un efecto positivo en el nivel de productividad, por lo que si visualizamos los resultados de la dimensión de motivación, se concuerda que existe un nivel alto de motivación en el personal (80.5%), esto considerando que el sentido de implementar un Gobierno digital es incrementar la eficiencia (Téllez-Carbajal, 2017). Por otro lado, de acuerdo a la teoría de los dos factores, los factores de Higiene tienen que ver con el entorno o contexto de trabajo, donde si estos factores escasean podría generarse insatisfacción laboral, lo que concuerda con la presente investigación, pues se evidenció que la gran mayoría de respuestas (84.8%) consideraron una dimensión de Higiene alta, es decir que está en un nivel que favorece a la satisfacción laboral.

Finalmente, un refuerzo adicional es el enfoque conceptual de Hernández y Morales (2017) que sostienen que la satisfacción laboral es una sensación que se produce en cada persona como resultado de realizar algo que deseaba, dicho esto, de acuerdo a la vinculación de variables se podría considerar que la implementación del Gobierno digital en la institución aporta al personal en el logro de sus metas profesionales.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre el Gobierno digital y la satisfacción laboral en la institución pública de Lima, teniendo un grado positivo alto o moderado, por lo que cuanto mayor sea la implementación del gobierno digital, mayor será la satisfacción laboral en el personal de la institución pública de Lima.
2. Existe una relación significativa entre cada una de las dimensiones de la variable de Gobierno digital con la satisfacción laboral; respecto a la identidad digital, la correlación es baja con la satisfacción laboral; sin embargo, para servicios digitales, el uso de tecnologías y medios electrónicos, el manejo de datos, la interoperabilidad, así como la seguridad digital, la correlación es alta o moderada con la satisfacción laboral, por lo que cuanto mayor sea cualquiera de las dimensiones del gobierno digital, será mayor la satisfacción laboral del personal de la institución pública de Lima.
3. Considerar también que existe una relación significativa del gobierno digital con las dimensiones de la variable satisfacción laboral, tanto para la motivación como la higiene, en ambos casos, la correlación es alta o moderada, por lo que cuanto mayor sea la perspectiva de implementación del gobierno digital, mayor será la motivación o la dimensión de higiene en el personal de la institución pública de Lima.
4. Adicionalmente, de acuerdo a los hallazgos de la presente investigación, en la institución pública de Lima, el nivel de percepción en la implementación del Gobierno digital es óptimo con el 77.1% del total de usuarios encuestados, siendo que estos a su vez, consideran tener en su gran mayoría (94.3%), una satisfacción alta. Así mismo, el nivel de satisfacción laboral es alto, de acuerdo al 85.7% del total de usuarios encuestados, siendo que estos a su vez, consideran en su gran mayoría (84.8%) contar con un gobierno digital implementado en un nivel óptimo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución pública considerada en la presente investigación, reforzar la sensibilización y ampliar los conocimientos en gobierno digital a todo el personal de la institución, esto con la finalidad de incrementar esfuerzos e incentivar al personal para su correcta implementación.
2. Se sugiere a la institución pública considerada en la presente investigación, continuar con los esfuerzos de implementar los lineamientos de gobierno digital previstos en la Ley N° 1412, ley de gobierno digital, así como su reglamento, de esta manera aumentar y fortalecer la satisfacción laboral de su personal.
3. Así mismo, se sugiere a la institución pública focalizar la mejora de procesos tanto interno como los orientados al usuario, orientado a lograr procesos digitales.
4. Además, se sugiere a la institución pública focalizar acciones que permitan incorporar los lineamientos referidos a identidad digital la institución.
5. Se sugiere también, considerar la presente investigación como instrumento para orientar la gestión de gobierno digital, con fines de incrementar la satisfacción laboral del personal y además, impulse a un mejor employer branding, lo que coadyuva a una mejor percepción del ciudadano con respecto a la institución pública considerada en la presente investigación.
6. Por último, se sugiere continuar los esfuerzos de difusión de las acciones implementadas en el marco del gobierno digital, con la finalidad de motivar su desarrollo en otras instituciones públicas.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (2002). *Políticas de Estado*. Obtenido de <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/politicas-de-estado-castellano/>
- Anaya, D., & López, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 435 - 452. doi:<https://doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>
- Aquije Talla, Y. I. (2017). *Las tecnologías de información y comunicación y la satisfacción laboral en la Dirección de Estadística Agraria del MINAGRI*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5262/Aquije_TYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenilla, M. (2018). *Avances y resistencias en la modernización administrativa española desde 1978*. Universidad Rey Juan Carlos (King Juan Carlos University) · Derecho Público y Ciencia Política. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/333263011>
- Belleza Cabanillas, I. M. (2020). *Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43589/Belleza_CIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadena Hurtado, L. A., Filían Hurtado, F. H., Maldonado Campi, A. T., & Torres Vargas, R. J. (2018). Tecnología y gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año VI. Artículo 42 (Edición Especial). Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=3d279b49-d7c1-4cd8-b5e7-cbcf2a2bb73c%40sessionmgr4006>
- CAF. (Mayo de 2021). *Banco de Desarrollo de América Latina*. Obtenido de [www.caf.com: https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/llego-el-momento-de-la-resiliencia-digital/](https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/llego-el-momento-de-la-resiliencia-digital/)
- Caro Moreno, R. A. (2019). *El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de análisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital*. Obtenido de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2110/JIA-spa-2019-El_uso_efectivo_que_hacen_dos_comunidades_educativas_de_San_Jose_del_Guaviare?sequence=1&isAllowed=y
- Cernas , D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perespectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: efecto mediador de la

autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34, 1 - 9.

Cifuentes Guerrero, D. C. (2019). *Propuesta de estrategia para la implementación de la política de la gestión del conocimiento y su articulación con la política de gobierno digital en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Repositorio de Universidad Externado de Colombia. Obtenido de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2485/ABCBA-spa-2019-Propuesta_de_estrategia_para_la_implementacion_de_la_politica_de_gestion_del_conocimiento?sequence=1&isAllowed=y

CLAD. (2007). *Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/7-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-2007-CLAD.pdf>

CONCYTEC. (2018). *Lineamientos técnicos para la ejecución de proyectos de ciencia, tecnología e innovación tecnológica financiados con recursos públicos provenientes del canon en las universidades públicas*. Concytec archivos.

Contraloría General de la República. (01 de 05 de 2012). *www.contraloria.gob.pe*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/Metodo_estadistico_2.xls

D.L. N° 1412. (2018). *Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

D.L. N°1440. (2018). *Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-del-sistema-nacional-de-presupuesto-publ-decreto-legislativo-n-1440-1692078-15/>

Del Maestro Chambergo, M. G. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del%20Maestro_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado Lucas, H. B. (2020). *Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización* (Vol. 10). Serie Científica de La Universidad

de Las Ciencias Informáticas. Obtenido de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695/573>

- González, M., López, T., & Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba. *Intangible Capital*, 10(1), 89 - 211. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/ic.489>
- Hernández Juárez, J., & Morales Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107 - 147. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Samperi, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2018 ed.). Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herrera Caballero, J., & Cruz Romero, F. R. (2016). Predisposición hacia el trabajo por parte de obreros de una empresa industrial. *Revista Análisis Organizacional*, 1272.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Kinicki, A., & Kreither, R. (2003). *Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Kranzberg, M. (1995). Technology and History: "Kranzberg's Laws". USA: Bull. Sci. Tech. Soc. doi:<https://doi.org/10.1177/027046769501500104>
- Locke, E. (s.f.). What is job satisfaction? *Organizational Behaviour and Human Performance*, 4, 309 - 336. doi:[http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Lupano, M., & Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171 - 188.
- Martinez Coral, P. (2019). Seguro mató a confianza: desafíos para la adopción del gobierno digital en Colombia. *Inclusión & Desarrollo*, 5(1), 63-72. doi:<https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.5.1.2018.63-72>
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. . New York: Harper & Row Publishers.

- Mcgregor, D. (1960). El lado humano de las organizaciones. *debate*. Madrid.
- Morales Vallejo, P. (2012). *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?* Universidad Pontificia Comillas • Madrid • Facultad de Humanidades. Obtenido de <https://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- OCDE. (2006). *La modernización del Estado: el camino a seguir*. Madrid: INAP.
- OCDE. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Repositorio OCDE. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- OCDE. (2019). *Índice de Gobierno Digital OCDE*. Repositorio OCDE. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- OECD. (2019). *Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens, OECD Digital Government Studies*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>
- OECD et al. (2020). *Perspectivas económicas de América Latina 2020: Transformación digital para una mejor reconstrucción*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/f2fdced2-es>
- PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- PCM. (2018). *Declaración de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356871/Decreto_Supremo_N__118-2018-PCM20190829-25578-117ow7n.pdf
- PCM. (2018). *Lineamientos del Lider de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356866/SGD_Lineamientos_Lider_Gobierno_Digital.pdf
- PCM. (2021). *Reglamento de la Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>

- Pedraza Melo, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo educativo*, 10(20), 90 - 101. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Portocarrero Becerril, B. (2020). *Gobierno digital y su relación con la rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú*. Repositorio Univerdad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48446/Portocarrero_BB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Jugde, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Rodriguez, A., Retamal, M., José, L., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219 - 234. doi:<https://doi.org/10.22199/S07187475.2011.0002.00007>
- Rojas Narro, E. P. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas_NEP%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Cabrero, R., Costa Román, Ó., Mañoso Pacheco, L., Novillo López, M., & Pericacho Gómez, F. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevo paradigma del aprendizaje en la era digital. *Educación y Humanismo*, 21(36), 121 - 136. doi:<http://dx10.17081/eduhum.21.36.3265>
- Sánchez Vivas, W. J. (2021). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, Piura*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57559/S%c3%a1nchez_VWMJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Siemens, G. (2004). *Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital*.
- Téllez-Carbajal, E. (2017). Reflexiones en torno a la "ciudadanía digital". *REVISTA DOXA DIGITAL*, 7(13), 47 - 65. Obtenido de Recuperado a partir de <https://journals.sfu.ca/doxa/index.php/doxa/article/view/34>
- Toro-García, A., Gutierrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. doi:<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020 - Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Department of Economic and Social Affairs. Obtenido de [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno Digital	<p><i>“El uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital”</i> (D.L. N° 1412, 2018)</p>	<p>La variable de Gobierno Digital se está midiendo con la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario dirigido al personal de una institución pública de Lima. Dicha variable ha sido operacionalizada en razón de las dimensiones: Identidad digital, servicios digitales, uso de tecnologías y medios electrónicos, manejo de datos, interoperabilidad y seguridad digital, previamente a su aplicación.</p>	Identidad digital	Simplificación administrativa	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Muy en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Muy de acuerdo</p>
				Confiabilidad	
			Servicios digitales	Calidad	
				Orientación al ciudadano	
				Accesibilidad	
				Mejora continua	
				Seguridad información	
			Uso de tecnologías y medios electrónicos	Efecto legal	
				Facilidad de gestión	
				Accesibilidad	
				Seguridad	
			Manejo de datos	Eficiencia	
				Aplicabilidad	
				Calidad	
			Interoperabilidad	Protección	
				Transparencia	
				Implementación	
Seguridad digital	Utilidad				
	Confiabilidad				
	Capacitación				

Satisfacción laboral	<p><i>“representa un estado emocional, producto de la apreciación que los empleados se forman acerca de qué tanto sus puestos de trabajo y las organizaciones en donde prestan sus servicios les proporcionan estímulos que cubren sus necesidades y expectativas a cambio de lo que ellos aportan a la organización; así, se genera una relación afectiva o estado emocional hacia el trabajo que se refleja en el gusto por lo que hace”</i> (Anaya y López, 2015; Cernas, Mercado y Davis, 2018; González et al., 2014; Locke, 1969; Lupano y Castro, 2018; Rodríguez et al., 2011; como se citó en Pedraza Melo, 2020)</p>	<p>La variable de Satisfacción laboral se está midiendo con la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario dirigido al personal de una institución pública de Lima. Dicha variable ha sido operacionalizada en razón de las dimensiones Motivación e Higiene, previamente a su aplicación</p>	Motivación	Trabajo estimulante	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Muy en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Muy de acuerdo</p>
				Logro y autorrealización	
				Reconocimiento	
			Higiene	Responsabilidad	
				Condiciones laborales	
				Seguridad laboral	
				Factores sociales	
Beneficios					

ANEXO 2. TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

MARGEN DE ERROR (común en auditoría)	5.0%	
TAMAÑO POBLACIÓN	580	*
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría)	95%	**

Parametro	Insertar Valor
N	580
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

Tamaño de muestra

"n" =

231.34

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

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z alfa
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Fuente: Adaptado de método estadístico de Contraloría General de la República (2012)

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

Encuesta: Gobierno Digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021.

La presente encuesta anónima tiene por objeto la recolección de datos para una investigación académica sobre la relación del gobierno digital y la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021. Agradecemos su aporte y valiosa colaboración con el llenado de la encuesta, contribuyendo al trabajo de investigación.

Tener en consideración que las preguntas que hacen referencia a “entidad”, es la entidad a la cuál Ud. pertenece o labora

No existen contestaciones buenas o malas, simplemente es una apreciación de lo que Ud. considera. Tu opinión será reservada y tus respuestas procesadas de manera ANÓNIMA y CONFIDENCIAL.

Dirección u Oficina: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo de servicio en la institución: ____ años

Profesión: _____

Tiene personal a su cargo: Si () No ()

Indicaciones: Marque Ud. el numeral que considere pertinente en la siguiente escala:

Muy en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Muy de acuerdo (5)

Variable 1: Gobierno Digital

Nº	ITEM	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Identidad digital					
01	El uso de Firma electrónica/Firma digital/Certificado digital agiliza los procesos dentro de la entidad					
02	El uso de Firma electrónica/Firma digital/Certificado digital es confiable en los sistemas de Administración Pública					
	Servicios digitales					
03	La calidad de los servicios públicos del Estado está incrementando con el uso de plataformas electrónicas/digitales					
04	La calidad de los servicios de la entidad, está incrementando con el uso de plataformas electrónicas/digitales					
05	Los servicios electrónicos/digitales de la entidad, están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios en general					
06	Los servicios electrónicos/digitales de la entidad, son de fácil acceso					

07	La plataforma www.gob.pe facilita el acceso a información y servicios de la entidad					
08	Los servicios electrónicos/digitales de la entidad, son analizados periódicamente para identificar mejoras en base a las necesidades del usuario					
09	Los servicios electrónicos/digitales de la entidad, aseguran la confidencialidad de la información ingresada					
	Uso de tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo					
10	En procedimientos administrativos, el uso de documentos electrónicos tiene el mismo valor legal que en papel					
11	Las notificaciones digitales en la entidad, tienen el mismo valor legal que las notificaciones por medios físicos tradicionales					
12	En procedimientos administrativos, gestionar un documento electrónico es más fácil que en papel					
13	El uso de tecnologías y medios electrónicos facilita la gestión de actas de reunión					
14	En procedimientos administrativos, acceder a un documento electrónico es más sencillo que en papel					
15	El archivado interno de documentos electrónicos es más seguro que en papel					
16	El uso de tecnologías y medios electrónicos hace más eficiente el procedimiento administrativo					
17	Usar tecnologías y medios electrónicos en reuniones digitales hacen más eficiente a la entidad					
18	Usar tecnologías y medios electrónicos en reuniones digitales hacen más eficiente al procedimiento administrativo					
	Manejo de Datos					
19	La entidad impulsa la cultura de uso de datos para la toma de decisiones					
20	La entidad promueve el uso eficiente de datos para el logro de los objetivos institucionales					
21	La entidad impulsa al aprovechamiento adecuado de los datos que administra					
22	La calidad de datos que maneja la entidad, está mejorando constantemente					
23	La protección de datos en la entidad, está mejorando constantemente					
24	La publicación de datos de la entidad, en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos, está orientada a cumplir con las normas en el marco de la transparencia					
	Interoperabilidad					
25	La implementación de la interoperabilidad a nivel de procesos y sistemas de información de la entidad, está incrementando progresivamente					
26	Los requerimientos de interoperabilidad para la entidad, han incrementado en los últimos 2 años					
27	El consumo de servicios de interoperabilidad del Estado ha incrementado en el último año, beneficiando a los consumidores con información relevante					
28	La Plataforma de Pagos Digitales del Estado Peruano (www.Pagalo.pe) incrementa los beneficios en la gestión y servicios de la entidad					
	Seguridad Digital					
29	La vulnerabilidad en la seguridad de la información de la entidad, se ha reducido en los últimos dos años					

30	Las credenciales para el acceso a datos e información de la entidad, aseguran los derechos y privilegios asignados a sus usuarios					
31	El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que viene implementando la entidad, disminuye los riesgos en la pérdida de información					
32	El nivel de capacitación e información en temas de seguridad de la información de la entidad, viene mejorando en los últimos dos años					

Variable 2: Satisfacción laboral

Nº	ITEM	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Motivación					
33	Su nivel de motivación en el trabajo es elevado la mayor parte del tiempo					
34	Su desempeño está en un nivel adecuado al que esperaba tener					
35	Tiene la libertad de decidir sus métodos de trabajo					
36	El trabajo que realiza es importante e interesante					
37	El trabajo que realiza es valorado por su jefe inmediato					
38	El trabajo que realiza es valorado por la entidad					
39	Su trabajo contribuye a los objetivos institucionales de la entidad					
40	El trabajo que realiza contribuye a su crecimiento profesional					
41	Recibe el reconocimiento por parte de su jefe inmediato, por el desempeño adecuado de su cargo					
42	Recibe el reconocimiento por parte del personal de la entidad, en función del cumplimiento de sus responsabilidades					
43	Su trabajo requiere alta responsabilidad					
44	Su jefe inmediato le asigna responsabilidades					
45	Su jefe inmediato no suele controlar detalladamente el trabajo que Ud. realiza					
46	Su jefe inmediato confía en Ud. en las tareas designadas					
	Higiene					
47	La ubicación de espacio de trabajo (remoto o en la entidad) le permite concentrarse y desempeñarse adecuadamente					
48	El tamaño de su espacio de trabajo (remoto o en la entidad) le permite concentrarse y desempeñarse adecuadamente					
49	La iluminación y temperatura de su espacio de trabajo (remoto o en la entidad) le permite concentrarse y desempeñarse adecuadamente					
50	Cuenta con las herramientas necesarias para su buen desempeño en el trabajo					
51	El horario laboral es el adecuado para su buen desempeño en el trabajo					
52	Su vínculo laboral con la entidad, es seguro y estable					
53	Las reglas y políticas laborales son justas y adecuadas					
54	Existe una buena interacción y convivencia (remota o presencial) con sus compañeros de trabajo					
55	La relación con sus compañeros es apropiada y respetuosa					
56	Existe una buena interacción y convivencia (remota o presencial) con sus superiores					
57	La relación con sus superiores es apropiada y respetuosa					
58	Existe igualdad de oportunidades y capacitación en la entidad					
59	Los programas y charlas vinculados a la salud son de gran utilidad para el bienestar individual y familiar					
60	Los programas y charlas de capacitación son de gran utilidad y aportan en su desempeño laboral					

ANEXO 4. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Hoja de Juicio de Experto sobre instrumentos de recolección de información

1. Datos generales de la tesis y evaluación

Título de Tesis	Gobierno Digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021
Instrumentos evaluados	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Asimismo, se remitió la Matriz de consistencia.
Autor del instrumento evaluado	Jackson Nils Mogrovejo Pastor

2. Evaluación

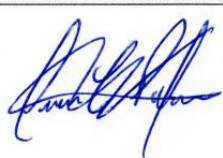
Niveles: (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Aceptable (4) Bueno (5) Excelente

Criterios de evaluación <i>(marcar con aspas en las columnas de los niveles)</i>		Cuestionario				
		1	2	3	4	5
Suficiencia	Los ítems y preguntas son suficientes en cantidad y contenido.					x
Claridad	Los ítems y preguntas son claras, es decir de fácil comprensión.				x	
Coherencia	Los ítems y preguntas se encuentran relacionados con las dimensiones.					x
Relevancia	Los ítems y preguntas son relevantes y es necesaria su inclusión.					x
Subtotal					1	3
Total		19				

3. Resultados de evaluación

Instrumentos de recolección de información	Observaciones (en caso hubieran)	Opinión de aplicación	Promedio de evaluación (Total / 4)	Nivel total alcanzado <i>Marcar con aspa</i>
Cuestionario	Podría considerarse aplicar el instrumento en un grupo de control en el cual no se implemente aún el gobierno digital.	El instrumento es válido para el análisis de las variables permitirá determinar si existe correlación y el tipo de correlación existente.	4.75	() Muy deficiente () Deficiente () Aceptable () Bueno (x) Excelente

4. Datos y firma del experto

Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Palomares Guzmán	Firma del experto 
DNI del experto	40286628	
Profesión	Abogado y Administrador	
Grado Académico y especialidad del experto	Magister en Gestión Pública	
Cargo actual e institución donde labora el experto	Asesor en el Congreso de la República	
Fecha de Evaluación	26/05/2021	

Hoja de Juicio de Experto sobre instrumentos de recolección de información

1. Datos generales de la tesis y evaluación

Título de Tesis	Gobierno Digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021
Instrumentos evaluados	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Asimismo, se remitió la Matriz de consistencia.
Autor del instrumento evaluado	Jackson Nils Mogrovejo Pastor

2. Evaluación


Niveles: (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Aceptable (4) Bueno (5) Excelente

Criterios de evaluación <i>(marcar con aspás en las columnas de los niveles)</i>		Cuestionario				
		1	2	3	4	5
Suficiencia	Los ítems y preguntas son suficientes en cantidad y contenido.				X	
Claridad	Los ítems y preguntas son claras, es decir de fácil comprensión.					X
Coherencia	Los ítems y preguntas se encuentran relacionados con las dimensiones.					X
Relevancia	Los ítems y preguntas son relevantes y es necesaria su inclusión.					X
Subtotal					1	3
Total		19				

3. Resultados de evaluación

Instrumentos de recolección de información	Observaciones (en caso hubieran)	Opinión de aplicación	Promedio de evaluación (Total / 4)	Nivel total alcanzado <i>Marcar con aspá</i>
Cuestionario	La distribución de los ítems es correcta para la investigación	Es válida para su aplicación	4.75	() Muy deficiente () Deficiente () Aceptable () Bueno (x) Excelente

4. Datos y firma del experto

Nombres y apellidos del experto	AIXA MARISOL DÁVILA GÁLVEZ	 C.PS.P - 40509
DNI del experto	45513442	
Profesión	PSICOLOGÍA	
Grado Académico y especialidad del experto	MAESTRÍA – DIRECCIÓN DE RR.HH Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
Cargo actual e institución donde labora el experto	JEFE DE GESTIÓN DEL TALENTO – CREDITEX S.A.A	
Fecha de Evaluación	25-05-2021	

Hoja de Juicio de Experto sobre instrumentos de recolección de información

1. Datos generales de la tesis y evaluación

Título de Tesis	Gobierno Digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021
Instrumentos evaluados	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Asimismo, se remitió la Matriz de consistencia.
Autor del instrumento evaluado	Jackson Nils Mogrovejo Pastor

2. Evaluación

Niveles: (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Aceptable (4) Bueno (5) Excelente

Criterios de evaluación <i>(marcar con aspas en las columnas de los niveles)</i>		Cuestionario				
		1	2	3	4	5
Suficiencia	Los ítems y preguntas son suficientes en cantidad y contenido.				X	
Claridad	Los ítems y preguntas son claras, es decir de fácil comprensión.					X
Coherencia	Los ítems y preguntas se encuentran relacionados con las dimensiones.				X	
Relevancia	Los ítems y preguntas son relevantes y es necesaria su inclusión.					X
Subtotal					2	2
Total		18				

3. Resultados de evaluación

Instrumentos de recolección de información	Observaciones (en caso hubieran)	Opinión de aplicación	Promedio de evaluación (Total / 4)	Nivel total alcanzado <i>Marcar con aspa</i>
Cuestionario	De ser posible, agregar en la variable de satisfacción laboral, el incremento de la confianza como equipo de trabajo, no sólo individual.	Se considera válido para su aplicación	4.5	() Muy deficiente () Deficiente () Aceptable () Bueno (x) Excelente

4. Datos y firma del experto

Nombres y apellidos del experto	Tatiana Machicao Valencia	
DNI del experto	29636469	
Profesión	Ingeniería Industrial	
Grado Académico y especialidad del experto	Master in Science in Project Management	
Cargo actual e institución donde labora el experto	Profesional independiente	
Fecha de Evaluación	25/05/2021	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.971	.973	60

ANEXO 5. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**SOLICITO: Autorización para aplicar
trabajo de investigación**

SRTA. SOFIA PRUDENCIO GAMIO
Presidenta Ejecutiva
Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE)

Yo, **JACKSON NILS MOGROVEJO PASTOR**, identificado con DNI 41885937, con domicilio en calle los guambos 3989 Urbanización Naranjal, Los Olivos, cursante de maestría en Gestión Pública, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que me encuentro realizando mi trabajo de investigación (Tesis) denominado "*Gobierno Digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021*", a fin de obtener el grado académico de magister en Gestión Pública.

POR LO EXPUESTO:

Solicito la autorización y facilidades correspondientes a fin de poder aplicar el instrumento del presente trabajo de investigación en su representada, dicho instrumento será un cuestionario de 60 preguntas con un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos, el cuál adjunto modelo con las preguntas, y que se completará a través de una encuesta en modo virtual al personal en Lima del OSCE. Asimismo, los resultados serán compartidos a su despacho, luego de finalizar la misma.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración y a efectos de coordinar la aplicación, estoy a disposición en el correo jacksonmogrovejo@gmail.com y el teléfono 973896607, quedo de usted expresándole mi especial consideración y estima personal.

Ruego a Ud. acceder a mi solicitud.

Lima, 26 de mayo del 2021



JACKSON NILS MOGROVEJO PASTOR
DNI N° 41885937

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Jesús María, 07 de Julio del 2021

CARTA N° D000016-2021-OSCE-SGE

Asunto: Autorización para la aplicación de instrumentos para desarrollo de tesis

Referencia: Carta s/n de fecha 26 de mayo de 2021

Señor
JACKSON NILS MOGROVEJO PASTOR
Calle Los Guambos N° 3989 – Urb. Naranjal
Los Olivos. –

Correo electrónico: jacksonmogrovejo@gmail.com

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicitó autorización y facilidades del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, para aplicar un instrumento de investigación consistente en un cuestionario de sesenta (60) preguntas de manera virtual a los servidores del OSCE en Lima, para el desarrollo de su tesis titulada “Gobierno Digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021”.

Al respecto, se comunica la autorización de la entidad para la aplicación del instrumento de investigación desarrollado.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
JUAN DEDIOS VARGAS
Secretario General