



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS EMPRESARIALES

“ACTIVO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
CONVOCATORIA Y SELECCIÓN DE PERSONAL, AUTORIDAD
NACIONAL SERVICIO CIVIL, 2018-2019”

Tesis para optar el título profesional de:
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Presentado por:

Francisco Erik Aldama Chávez (0000-0002-6411-5048)

Asesor:

José Luis Albites Sanabria: (0000-0001-7688-6221)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 07 de mayo de 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	Mg. Jean Merry Salas Rojas
Miembro 1	Mg. Luis Enrique Acosta Medina
Miembro 2	Mg. Even Deyser Perez Rojas

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"ACTIVO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONVOCATORIA Y SELECCIÓN DE PERSONAL, AUTORIDAD NACIONAL SERVICIO CIVIL, 2018-2019"

Presentado por el(la) bachiller:

FRANCISCO ERIK ALDAMA CHÁVEZ

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas Empresariales


Asesorado(a) por:

Mg. José Luís Albites Sanabria

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiantes de la carrera de **Ingeniería de Sistemas Empresariales** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	FRANCISCO ERIK ALDAMA CHÁVEZ		
Nota (en letras):	14		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Mg. Jean Merry Salas Rojas
Presidente del Jurado



Mg. José Luís Albites Sanabria
Asesor



Mg. Luis Enrique Acosta Medina
Miembro 1



Mg. Even Deyser Perez Rojas
Miembro 2

Dedicatoria

Esta tesis está dedicado a mis padres Alejandrina y Orlando,

quienes con su apoyo y paciencia alentaron

mi ímpetu académico y emprendedor.

Agradecimientos

Agradezco al Maestro Orlando Tipismana Neyra como asesor externo en temas metodológicos y estadísticos; a mis profesores y asesores universitarios, pues a ellos debo los frutos y dedicación de estos más de 4 años de carrera universitaria.

Índice general

Dedicatoria	III
Agradecimientos.....	IV
Índice general	V
Índice de figuras	VIII
Índice de tablas.....	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Introducción	XII
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación de la investigación.....	21
1.4.1. Justificación Práctica	21
1.4.2. Justificación Teórica.....	22
1.4.3. Justificación Metodológica.....	23
1.5. Delimitación de la investigación.....	24
1.5.1. Conceptual	24
1.5.2. Metodológica e instrumental.....	24
1.6. Limitaciones de la investigación	25
1.6.1. Limitaciones de accesibilidad al contexto del estudio	25
1.6.2. Limitación temporal y muestral	25
1.6.3. Limitaciones de recursos humanos y fuentes primarias	26
1.7. Viabilidad de la investigación	27

CAPITULO II: MARCO TEORICO	29
2.1. Antecedentes de la investigación	29
2.1.1. Internacionales	29
2.1.2. Nacionales.....	34
2.2. Bases teóricas	40
2.2.1. Marco Referencial.....	40
2.2.2. Marco Teórico.....	58
2.2.3. Marco Conceptual.....	68
2.2.4. Marco Legal.....	71
2.3. Formulación de hipótesis.....	73
2.3.1. Hipótesis general	73
2.3.2. Hipótesis específicas.....	73
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	75
3.1. Diseño de la investigación	75
3.2. Tipo de investigación	75
3.3. Enfoque.....	77
3.4. Métodos y Técnicas.....	78
3.5. Población y Muestra	79
3.6. Unidad de análisis y observación	79
3.7. Selección de Muestra.....	79
3.7.1. Criterios de Definición de la Muestra	80
3.7.2. Criterios de Inclusión, Exclusión.....	82
3.7.3. Operacionalización de las Variables	83
3.8. Técnicas para la recolección de datos	83
3.9. Instrumentos	85
3.9.1. Descripción de los Instrumentos.....	85
3.9.2. Calificación e Interpretación	86
3.9.3. Confiabilidad del Instrumento	87
3.9.4. Validez del Instrumento	87
3.10. Técnica para el procesamiento y análisis de datos.....	88
3.11. Aspectos éticos.....	89
CAPITULO IV: RESULTADOS	90
4.1. Desarrollo de la investigación.....	90
4.1.1. Panorama general.....	90

4.1.2.	Análisis Descriptivo de Percepción y Expectativa	92
4.1.3.	Análisis de Diferencia de Promedios.....	98
4.1.4.	Análisis de Correlación y Varianza	101
4.1.5.	Análisis Paramétrico por Variables Control.....	103
4.2.	Contrastación de hipótesis	106
4.2.1.	Contrastación sobre la hipótesis general.....	106
4.2.2.	Contrastación sobre las hipótesis específicas.....	107
	CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
5.1.	Discusión.....	109
5.1.1.	Análisis de validez y generalización de los resultados	109
5.1.2.	Contrastación de los objetivos de la investigación	111
5.1.3.	Generación de nuevas hipótesis y proyecciones futuras	116
5.2.	Conclusiones.....	118
5.3.	Recomendaciones	118
	Referencias bibliográficas.....	120
	Abreviaturas	127
	Anexos	129
	Anexo 1: Matriz de consistencia	130
	Anexo 2: Matriz de operacionalización	131
	Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	132
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	133
	Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación	140
	Anexo 6: Validez de instrumento por jueces expertos	141
	Anexo 7: Análisis Estadístico Descriptivo	147

Índice de figuras

Figura 1. Estructura digital y Recursos Humanos (Del Alcazar, 2018).....	46
<i>Figura 2.</i> Fórmula para Calcular Muestra en Estudios Descriptivos.	80
<i>Figura 3.</i> Resultado de la Muestra para el Estudio Descriptivo.	81
<i>Figura 4.</i> Distribución de la Percepción según Tangibilidad.	93
<i>Figura 5.</i> Distribución Perceptual según Fiabilidad.	93
Figura 6. Distribución Porcentual según Dimensión Capacidad de Respuesta.	94
<i>Figura 7.</i> Distribución Porcentual según Dimensión Seguridad.	94
<i>Figura 8.</i> Distribución Porcentual de Empatía.....	95
<i>Figura 9.</i> Distribución Porcentual de Tangibilidad.	95
<i>Figura 10.</i> Distribución Porcentual de Fiabilidad.	96
<i>Figura 11.</i> Distribución Porcentual de Capacidad de Respuesta.	96
<i>Figura 12.</i> Distribución Porcentual de Seguridad.....	97
<i>Figura 13.</i> Distribución Porcentual de Empatía.....	97
Figura 14. Análisis de Tendencia de las Dimensiones Analizadas.	103

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Nivel de Confianza - Descripción comparativa de la muestra.</i>	81
<i>Tabla 2. Muestra Seleccionada y Proporción de la Muestra.</i>	81
<i>Tabla 3. Escala de Calificación e Interpretación del SERVQUAL.</i>	87
<i>Tabla 4. Porcentaje de activos digitales en la Autoridad Nacional del Servicio Civil.</i>	91
<i>Tabla 5. Disponibilidad de activo digital de tipo propietario.</i>	92
<i>Tabla 6. Diferencias de Promedios por Ítems.</i>	99
<i>Tabla 7. Diferencias de Promedios por Dimensiones.</i>	100
<i>Tabla 8. Brecha de Diferencias de Percepción y Expectativa.</i>	100
<i>Tabla 9. Matriz de Correlaciones entre las Dimensiones.</i>	101
<i>Tabla 10. Matriz de Covarianzas y Porcentaje Acumulado.</i>	102
<i>Tabla 11. Análisis No Paramétrico de U de Mann - Whitney. Según Sexo.</i>	104
<i>Tabla 12. Análisis Paramétrico según Kruskal - Wallis, según Área Laboral.</i>	105
<i>Tabla 13. Análisis No Paramétrico Kruskal - Wallis, según Tipo de Profesión.</i>	106
<i>Tabla 14. Prueba de hipótesis del objetivo específico 1.</i>	107
<i>Tabla 15. Prueba de hipótesis del objetivo específico 2.</i>	108
<i>Tabla 16. Prueba de hipótesis del objetivo específico 3.</i>	108

Resumen

De acuerdo con el modelo de la economía digital, el presente estudio tuvo como objetivo establecer la satisfacción del usuario al proceso de convocatoria y selección de personal hacia los activos digitales en SERVIR, periodo 2018-2019. En una n=363 postulantes entrevistados a través del cuestionario SERVQUAL, utilizando las diferencias de medias, matriz de correlaciones y covarianzas, así como las diferencias de opinión respecto del proceso según sexo, actividad laboral y profesión.

Los resultados evidencian que la satisfacción es parcial respecto de las diferencias de medias en todas sus dimensiones, con brechas de -1.851 en velocidad de respuesta; fiabilidad -2.076; Empatía -2.586; Seguridad - 0.339; Seguridad -3.284. Sin embargo, existe una correlación promedio de 0.69 y significativa; varianza acumulada 59% aceptable y según variables sociodemográficas, laborales y empatía, no son significativas en sexo; significativa en actividad laboral, profesión y empatía respecto de las diferencias entre percepción y expectativa.

Se concluye que la satisfacción es parcial, apoyada por una correlación apropiada y significativa y una varianza acumulada aceptable, de significación práctica, para estrategias de SERVIR, para la mejora. Se recomienda desarrollar estudios que consideren otras variables de control, análisis de diferencia entre actores internos y externos.

Palabras Claves: Activo Digital, Satisfacción, Proceso de Convocatoria y Selección.

Abstract

In accordance with the digital economy model, the present study aimed to establish user satisfaction in the process of calling and selecting personnel for digital assets in SERVIR, period 2018-2019. In one n = 363 applicants interviewed through the SERVQUAL questionnaire, using the differences in means, matrix of correlations and covariances, as well as the differences of opinion regarding the process according to sex, work activity and profession.

The results show that satisfaction is partial with respect to the differences of means in all its dimensions, with gaps of -1.851 in response speed; reliability -2,076; Empathy - 2,586; Security - 0.339; Security -3.284. However, there is an average correlation of 0.69 and significant; 59% accumulated variance acceptable and according to sociodemographic, labor and empathy variables, they are not significant in sex; significant in work activity, profession and empathy regarding the differences between perception and expectation.

It is concluded that satisfaction is partial, supported by an appropriate and significant correlation and an acceptable accumulated variance, of practical significance, for SERVIR strategies, for improvement. It is recommended to develop studies that consider other control variables, analysis of the difference between internal and external actors.

Keys Words: Digital Assest, Satisfaction, Call and Personal Selection Process

Introducción

A partir de las iniciativas planteadas por la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2002) según Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado de la Gestión Pública publicada en el 2013, el Estado asume compromisos y responsabilidades sobre las autoridades, funcionarios y servidores en cada uno de sus organismos y niveles. Así como, cualquier esfuerzo que apunte a elevar los niveles de desempeño en favor de los ciudadanos.

Apoyado en este principio de interés del Estado, este estudio estuvo motivado por la necesidad de, evaluar el resultado obtenido en el periodo 2018 - 2019, si la entidad autónoma “SERVIR”, cumplió con el propósito de cuantificar el uso de activos digitales orientadas a establecer si existe satisfacción o no, sobre los procesos de selección y convocatoria de personal para los diversos Organismos Públicos Descentralizados (OPD).

Claro está, que la evolución de las tecnologías de Información y comunicaciones –TIC, permiten ofrecer servicios de acceso masivo y libres a lo que conocemos como Activo Digital, como son: Servicios Web, procesos en línea y/o redes sociales. Sobre dicha evolución, se aprovecha el desarrollo y adquisición de activos y herramientas digitales que permitan orientar los servicios a una población mayor y con acceso a la información en línea en tiempo real.

Los activos digitales, permiten ser agrupados en tres rubros o tipos, de acuerdo con la ventaja y accesibilidad que ellas ofrecen: El tipo Propietario; refiriéndose a activos o servicios desarrollados o adquiridos por la misma institución. El tipo Colaborador o Embajador como son las redes sociales que permiten el acceso a la información a los

ciudadanos, sobre los servicios que pone a disposición la entidad pública. Por último, el de tipo Publicitario, este activo es accesible a través de empresas y herramientas especializadas, que por un pago de servicios permiten alcanzar un objetivo planteado por la entidad pública.

Uno de los procesos o servicios requeridos por las entidades públicas, son los procesos de Convocatoria y Selección de Personal, los mismos que para lograr satisfacer las necesidades de la institución y cubrir las expectativas de los usuarios participantes, debe permitirse implementar herramientas tecnológicas suficientes para alcanzar una mayor demanda de candidatos o postulantes. Además de, desarrollar procesos internos de una convocatoria como: informar, registrar, evaluar y publicar. Y, en este proceso resulta importante resaltar que, los resultados de la investigación para la presente tesis, se observa que solo cinco entidades públicas de las 74 evaluadas, han logrado una implementación de activos y herramientas digitales superior al 90%, entre ellas la Autoridad nacional del Servicio Civil, entidad pública designada por la PNMGP como una de las entidades clave dentro de la política mencionada. Es por lo que el programa SERVIR es la encargada de seleccionar al personal idóneo y dar el seguimiento sobre el rendimiento de las gestiones basado en los resultados.

A La Autoridad del Servicio Civil, se une la Contraloría General de la República (CGR) y, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Entidades, que, de igual forma, implementan activos y herramientas digitales como página web para el registro de postulantes. El INEI por ejemplo, dentro de sus procesos de registro de postulantes dispone de una evaluación psicológica en línea, siendo una factor de diferencia

relevante respecto a la implementación de activos o herramientas digitales frente a otras entidades públicas.

Una encuesta realizada a 350 empleados de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, la CGR e INEI (INEI, 2015), permite identificar el nivel de implementación activos o herramientas digitales como son los formularios y medios de envío o presentación; como plantillas en MS Excel o MS Word presentados a través de un correo electrónico. Estas herramientas, facilitan a los candidatos el acceso y participación de una convocatoria. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, aún mantiene los procesos de evaluación de manera Semi Automatizada lo que expresa una desventaja sobre la CGR, INEI y OSINERGMIN, entidades que han logrado implementar procesos de evaluación de información y psicológica dentro de sus activos digitales como son los portales web.

A partir de la identificación de la implementación de activos en las entidades públicas mencionadas, y el uso de herramientas digitales en los procesos de convocatoria y selección de personal, se logró identificar que, un 73% de los encuestados accedió a través de la página web de la institución; y el 56% se registró a través de un formulario digital, incluyendo la presentación de su hoja de vida a través de una cuenta de correo electrónico.

Dichos resultados, nos permitieron plantear la hipótesis, sobre la efectividad obtenida a partir de implementar activos y herramientas digitales en las entidades públicas, orientadas específicamente a los procesos de convocatoria, evaluación y selección de personal. Para ello consideramos necesario especializar a profesionales

relacionados con las TIC's, Publicidad, Marketing, Desarrollado, Análisis y Consultoría, buscando alcanzar los objetivos propuestos en la PNMGP al 2021.

Motivo por el cual, lo que interesó de manera central en este estudio es, conocer de primera línea cómo satisface al usuario-postulante este proceso a través de estos sistemas y, cuanto de su satisfacción puede ser validada para estimular a otras organizaciones del Estado a implantarlas y sobre todo a asegurar la capacidad operativa de sus servicios como la garantía de la calidad percibida por las expectativas y percepciones de uso; información que ayudará a futuros investigadores y entidades a valorar la importancia de la automatización para sus procesos y obtención de resultados eficientes y eficaces en el servicio que brindan.

Desde este enfoque, el presente informe en el Primer Capítulo analiza la problemática relacionada con el uso de las herramientas digitales, su justificación, objetivos y definición de las variables así como la operacionalización de las variables y su consistencia; en el Segundo Capítulo, se considera los antecedentes de otras experiencias y el marco referencial, además de delimitar el estudio; en el Capítulo Tercero, el diseño, tipo, forma de obtener la información, procesamiento a partir de una muestra específica de la entidad; en el Capítulo Cuarto, los Resultados (Desarrollo, interpretación y prueba de hipótesis), en el Capítulo Quinto la Discusión y Capítulo VI, las Conclusiones, recomendaciones; para añadir finalmente las referencias bibliográficas, glosario de términos y los anexos respectivos (Instrumentos, Criterio de Jueces, Procesos estadísticos realizados con sus resultados).

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, se vienen incorporando en la administración pública como privada; debido a la accesibilidad que se tiene sobre los recursos TIC y herramientas digitales con fines de optimización en sus procesos y servicios. Y, desde las iniciativas propuestas el 2012 por la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (PNMGP) y la Oficina Nacional de gobierno Electrónico (ONGEI) a noviembre de 2017 se ha alcanzado un índice de gobierno electrónico del 0.5382 en comparación con el Reino Unido y Australia; primer y segundo lugar del índice de gobierno electrónico de la ONU; 0.9193 y 0.9143 respectivamente (Duarte, 2017).

Uno de los procesos y objeto de estudio en la presente investigación, son los procesos de Convocatoria y Selección de Personal; en sus diversas modalidades: Contrato Administrativo de Servicios – CAS (82%), Concurso Público de Méritos – CPM/CAP (8%) y Prácticas Pre Profesionales (10%) en los años estudiados. Procesos que ante la necesidad de convocar a la mayor cantidad de potenciales candidatos y atender un incremento del 14% de convocatorias a 2018; ve necesario el uso de herramientas y medios que permitan un mayor alcance a nivel nacional. El proceso exige además mejorar la capacidad de recolección de documentos e información; así como el de facilitar el envío de documentos de sustento por parte de los candidatos; situación que aún resulta onerosa para el usuario (candidato); tanto en la presentación de documentos, transparencia del proceso, detalles o retroalimentación, sobre sus

expedientes, generando percepciones y opiniones sobre el proceso y muchas veces, no llegando a concursar.

Otra situación problemática es que, en Perú, existen empresas consultoras de recursos humanos, desde hace más de 20 años; no obstante, esta realidad, estas áreas funcionales, responsables de gestionar el reclutamiento para las entidades del estado todavía presentan serias deficiencias en sus procesos; como son prolongados tiempos de respuesta de más de dos semanas, poca o nada de transparencia y retroalimentación sobre los procesos, generando malestar y desconfianza, además de los enormes costos que representa para el erario nacional, el tener que repetir procesos en más de una ocasión (SERVIR, 2012).

Por otro lado, la adquisición y/o implantación de un paquete o grupos de activos digitales a través de la gestión propia de las instituciones públicas; requiere de procesos específicos burocráticos y con aprobaciones presupuestales anuales. Esta situación no permite a las entidades públicas alcanzar sus objetivos, siendo el avance tecnológico una de las dimensiones que, de no estar al ritmo o ir a la par con alguna estrategia institucional o de gobierno, se convierte en un problema público (CEPLAN, 2018).

A ello se suma la falta de integración de personal calificado en la administración y uso de activos y herramientas digitales que coadyuvan a las políticas de modernización de las propias instituciones. Para el caso del programa SERVIR, esto se refleja en su operabilidad al igual que otras instituciones públicas, y en comparación con países como; Chile, Colombia, Brasil y Argentina, nuestro nivel de interoperabilidad entre todas las instancias de gobierno está por debajo de estos países. Por ejemplo solo en lo que

respecta al uso de una buena comunicación con un sistema de internet con un ancho de banda óptima, el Perú tuvo un 3% (Perú) de comunicación, comparado con el 10% en Chile, 9.3% Argentina, 6,7% Brasil y 5,2% Colombia (Castillo, Bettoni, Trímboli, & Iturria, 2005); y a 2017 solo el 31,6% de la PEAO (población económica activa ocupada) accede a los servicios a través de internet en el ámbito laboral (Tello Pacheco, 2019).

Por otro lado, desde el 2012 la Presidencia del Consejo de Ministros ha iniciado un proceso de interoperabilidad que mejore la posibilidad del estado peruano para dar accesibilidad a las organizaciones descentralizadas del estado con el objeto de tener ventanas únicas, descentralizar y simplificar los procesos administrativos; viene desarrollando un proceso paulatino de un mejor gobierno electrónico, aunque resulta insuficiente para cubrir toda la demanda del estado a nivel nacional con el objeto de asegurar la calidad del rol del Estado en la selección de sus recursos humanos y demás procesos propios del aparato estatal.

Según las mismas proyecciones de la Presidencia del Consejo de Ministros se tiene proyectado hacia el 2030 dotar a todas las entidades del estado su masificación, seguimiento y evaluación continua de los logros de la Gestión Pública para desarrollar una gobernanza electrónica capaz de satisfacer las necesidades básicas de la población laboral en particular y, la sociedad en general.

Esta situación demanda la necesidad de diagnosticar cómo se encuentra el estado peruano a través de SERVIR el rol de los activos digitales en el uso, capacidad operativa y sobre todo en la capacidad de sus miembros para realizar procesos de convocatoria y selección de personas a gran escala y, que no demande grandes costos.

Con relación a ello, se plantea realizar un diagnóstico real con el propósito y a través de esta investigación realizada, establecer el grado de aplicación o uso de los activos digitales dispuestos por parte de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. Considerando, además, que la implantación de los activos digitales conlleva al uso de herramientas digitales avocados a los procesos de convocatoria, evaluación y selección de personal, y que pueden ser identificados mediante el seguimiento a una muestra de entidades públicas, precisando a través de la satisfacción, tangibilidad y velocidad de respuesta, generan una seguridad, confianza y empatía en el postulante.

Por estas consideraciones es que nos planteamos los siguientes problemas de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera los activos digitales satisfacen a los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la tangibilidad y capacidad de respuesta de los activos digitales garantizan la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal realizado por Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018, según variables sociodemográficas?
- b. ¿De qué manera la fiabilidad de los activos digitales garantiza la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal por la

Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018, según variables sociolaborales?

- c. ¿De qué manera la seguridad y empatía de los activos digitales garantiza la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal realizado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018, según percepción y expectativa?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar si los activos digitales garantizan la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal realizado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

O₁. Analizar si la tangibilidad y capacidad de respuesta de los activos digitales garantizan la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal realizado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018, según variables sociodemográficas.

O₂. Analizar si la seguridad de los activos digitales garantiza la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal realizado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018, según variables sociolaborales.

O₃. Analizar si la responsabilidad y empatía de los activos digitales garantiza la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal realizado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018, según su percepción y expectativa.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Práctica

Las instituciones públicas al adoptar medios digitales para la automatización de sus procesos y servicios han mejorado el costo/beneficio de estos, siendo estos servicios y/o productos ofrecidos al sector privado, ciudadanía e instituciones (clientes internos) en particular. Por tanto, disminuir costos y aumentar la máxima rentabilidad es el valor agregado que toda organización puede ofrecer a sus usuarios.

Este valor añadido a los procesos de una organización pública en particular (como a los privados) facilitará el costo/beneficio con el uso de los activos digitales en SERVIR, al facilitar a los postulantes su participación por una mayor cobertura, accesibilidad y comunicación respecto de sus naturales expectativas (lo que esperan lograr) y la percepción (el significado que otorgan) al proceso de convocatoria y selección de personal, generando en ellos, percepciones en seguridad, responsabilidad y empatía.

De allí, que el criterio práctico de la automatización con los activos digitales implica optimización de calidad del servicio que se brinda para garantizar la satisfacción de los usuarios (postulantes), facilitando que ellos desde cualquier parte del país puedan inscribirse, corroborar sus resultados de admisión o no a, cualquier organización que

solicite profesionales, técnicos o auxiliares para diferentes áreas o servicios en las organizaciones del estado, y de acuerdo a cada requerimiento de cualificación personal.

Evidentemente, se cumplirá con los objetivos del Estado, que busca implementar una Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública con una infraestructura de TI basada en los principios del Management Assessment y la Gobernanza Digital (Arriola Navarrete & Montes de Oca Aguilar, 2014).

1.4.2. Justificación Teórica

En esencia el concepto de activo digital parte de la integración de aspectos económicos y legales, por esta razón, este estudio consideró pertinente integrar los aspectos relacionados con toda aquella tecnología automatizada y digitalizada para realizar procesos de todo tipo a través de herramientas tangibles o intangibles para hacer posible el cumplimiento de ellas. Y, desde esta visión su uso implica un recurso automatizado que tiene una propiedad intrínseca y extrínseca en su uso, lo que demanda un derecho de propiedad de su desarrollador y un costo para el que lo implemente en la organización (Jiménez Macías, 2002).

Este es un rasgo característico de valor del propietario de los activos y herramientas digitales que, al tener un costo específico, conlleva al uso por parte de personas (usuarios) con habilidades en el uso de las nuevas tecnologías, organización de cualquier tipo con personal capacitado y las nuevas sociedades en sí. Bajo esta integración de ambos factores, se puede explicar que, un activo digital cuya

capacidad de operatividad, de identificabilidad en diversos aparatos, son de uso cotidiano por los usuarios (Aleksandr Aleksandrovich, 2019).

El concepto entonces genera un conjunto de modelos de automatización, para que las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), a través de Internet, aseguren la calidad de los procesos que las organizaciones ofrecen (Peláez-Parra, Zapata-Madrigal, & Gracia-Sierra, 2020). No se busca un dispositivo automatizado en particular. Se refiere a todo tipo de dispositivo que cumple la misma función y desarrollará el mismo proceso en cualquier organización que la usa para fines de poner a disposición de los ciudadanos sus servicios o procesos específicos. Aquí, se consideran los aspectos de: Tangibilidad, Seguridad, Velocidad de Respuesta, Seguridad y Empatía (Jiménez Macías, 2002).

1.4.3. Justificación Metodológica

La justificación metodológica del presente documento es la de proponer un proceso de recolección de datos, orientados a identificar nuestra variable dependiente y cuantificarla en tres elementos claves; Comunicación, Infraestructura y Procesos de Selección de Personal; todos ellos; si se encuentran soportados por TIC's, ya sea disponibles o de libre acceso o a través de la implementación propias de cada institución.

La evaluación de 72 entidades, y la identificación de los indicadores respectivos: Redes Sociales, Correos Electrónicos Masivos, Repositorios Web, Software o aplicaciones especializadas para los procesos de convocatoria y/o selección de personal, análisis y/o toma de decisiones.

Basados en el conocimiento aportado por el artículo sobre los Nuevos Enfoques en Selección de Personal, (Atalaya, 2001) que considera la adaptación a nuevos entornos o climas tanto de organizaciones como profesionales. El documento presentado por la presidencia del consejo de ministros sobre la implementación del Programa Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2004. Y, la gestión del conocimiento sobre Management Assessment; aplicado actualmente en la gestión del conocimiento de los Recursos Humanos en el sector privado. Se busca complementar la propuesta de implementación de recursos tecnológicos y de comunicación desde la perspectiva de satisfacción de los usuarios, identificando la necesidad y beneficio que se alcanzaría en beneficio de la ciudadanía y la institución.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Conceptual

Sustentado en el modelo de Activos Digitales y adaptados a procesos de convocatoria y selección de personal; este estudio buscó tomar como enfoque a las herramientas diseñadas para este fin en el ámbito de las TIC's; pero fundamentalmente a la teoría de la Sociedad de Redes y Conectivismo (Gutierrez, 2012; Iglesias, Lozano, & Martínez, 2013) y la teoría de la Calidad Percibida (Ruiz-Alejos, 2015).

1.5.2. Metodológica e instrumental

La evaluación de casos relacionados con los Activos Digitales se relaciona básicamente con la percepción y expectativa de uso de estas. En esa orientación, la metodología de análisis principalmente es evaluativa y establecer la calidad de los

activos incluyendo sus instrumentos afines como herramientas, dispuestos a procesos específicos, por tal motivo se recurre al modelo de calidad percibida a partir de la aplicación del instrumento de medida SERVQUAL (Ros, 2016).

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitaciones de accesibilidad al contexto del estudio

La accesibilidad a las instalaciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR sede principal en Psje. Francisco de Zela 150 – Jesús María - Lima, era restringida por asuntos de política institucional y normativos relacionados con la interacción de personas externas a la institución, por lo que la interacción con funcionarios de la Institución para obtener datos primarios relacionados con los postulantes y/o empleados que hayan pasado por el proceso de Convocatoria y Selección de Personal requería de un permiso especial.

Gracias a la comunicación y gestión de los encargados de las áreas de Monitoreo y Gestión del Conocimiento y jefe de programa académico, así como de la Coordinadora de Gestión del Conocimiento e Innovación y responsable del Acceso a la Información quien desde la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica de SERVIR; nos otorgó el permiso correspondiente, previa presentación de la solicitud y el proyecto de investigación. (Anexo 5)

Esta estrategia fue un proceso de gestión individual, ya que no se contaba con soporte de alguna organización que nos presentara como investigadores de tesis durante el periodo en que se planteó la propuesta de tesis - 2016.

1.6.2. Limitación temporal y muestral

La dificultad para acceder a los postulantes o usuarios objetivos de la investigación demandaba desarrollar un medio de comunicación que permita recoger su conformidad o disconformidad respecto del proceso de convocatoria y selección de personal en el que hayan participado a través de algún activo digital, ya que no se conocía in situ que tipo de dispositivo o herramienta TIC fue empleado para su participación en el dicho proceso (Teléfono, computadora estacionaria o fija). Por otro lado, como el tiempo de los procesos están establecidos y ajustados a ley, se procedió a enviar el instrumento (encuesta) a una muestra significativa de los postulantes, con el enlace que contenía el Cuestionario de Satisfacción Servqual, basado en la herramienta de Google Form.

Este enlace se incluyó como parte de la comunicación a los procesos de convocatoria y selección a cada cuenta de correo electrónico al término del proceso. Siendo evidente que el apoyo de la misma plataforma y con la autorización de SERVIR, se compartió la información obtenida. Situación, que no hubiese resuelta sin esta facilidad. El periodo de recolección de datos se realizó conforme el cronograma de ejecución propuesto para esta investigación.

1.6.3. Limitaciones de recursos humanos y fuentes primarias

El Servicio Civil, tiene un sistema de biblioteca de alta gama para poder acceder a información respecto de la bibliografía existente. El proceso requiere de un permiso especial, ya que por lo regular está destinado a sus estudiantes que se matriculan en los programas formativos del Servicio Civil.

Aprovechando la presentación de parte del Coordinador del área de Gestión del Conocimiento e Innovación y el permiso otorgado por la Oficina de Asesoría Jurídica,

nos envió un correo brindándonos el permiso correspondiente con el apoyo de los encargados de los responsables del acceso a la información.

Sin embargo, las fuentes primarias no contaban con el total de detalle requerido para la investigación como son; datos socio demográficos – laborales, por lo que la recolección de información parcial y global en parte se orientó los registros de las diferentes convocatorias realizadas en los periodos 2018 – 2019. Esta limitación se resolvió al enviar el cuestionario del modelo SERVQUAL a los postulantes recientemente inscritos y, por otro lado, a usuarios externos que hayan participado de algún proceso de convocatoria y selección de personal en SERVIR.

Así también el acceso a los artículos sobre experiencias de éxitos en otras culturas si fue permitido para desarrollarlo en la sede de la escuela, con las subsecuentes restricciones horarias. Por tal motivo, para resolver esta limitación y retraso en el tiempo, se recurrió a otras fuentes primarias o de tipo secundarios a través de Google Academic principalmente.

1.7. Viabilidad de la investigación

Respecto de los recursos, si bien se contaba con el apoyo institucional de la universidad en lo que respecta a acceso a biblioteca virtual, asesoramiento temático y metodológico, la necesidad de contar con especialistas para validar el instrumento aun cuando haya sido aplicado en diversos contextos nacionales, para el área de ingeniería es poco explorado, por la que se contó con especialista externo en temas de adecuación del instrumento SERVQUAL a las necesidades de nuestro estudio, aspecto que demoró el logro del informe, además de la modalidad de análisis estadístico.

En consecuencia, la viabilidad del estudio estuvo asegurada con la modificación de la estrategia de recolección de los datos, la canalización de una muestra derivada de poblaciones específicas y, básicamente por la delimitación teórica a un estudio de gestión o gobernanza de activos digitales, medidos a través de la percepción de los usuarios (Molina, 2014).

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

(Peláez-Parra, Zapata-Madrigal, & Gracia-Sierra, 2020), en su artículo “Gestión de la Obsolescencia de Activos Digitales en el Sector Eléctrico”, en la Ciudad de Bogotá, Colombia. Se plantearon como objetivo identificar la probabilidad y el impacto de la obsolescencia sobre cada activo para determinar las acciones que deben ejecutarse, ello mediante una estrategia (diseño) prospectiva de casos de estudios y como instrumento el estándar IEC 62402: 2019.

Dicho estudio desarrolló la metodología de gestión de la obsolescencia sobre cuatro activos digitales identificados entre activos tangibles (hardware) e intangibles (Software), logrando un análisis de los datos adecuado para la medición de obsolescencia en base a los criterios de; (i) ciclo de vida; (ii) plan de gestión; (iii) evaluación del riesgo; (iv) toma de decisiones y (v) revisión de gestión.

Los autores concluyen que la obsolescencia es un factor que influye sobre el ciclo de vida de los activos digitales, y que valorar la importancia del proceso reduce la probabilidad de obsolescencia e impacto que generan en la empresa eléctrica (u otras organizaciones). Así también recomienda evaluar la capacidad de gestión de la obsolescencia para la toma de decisiones y planificaciones futuras y; promoviendo la implantación de dispositivos digitales que ofrezcan la máxima probabilidad de operatividad de los mismo en todos u específicos procesos y servicios de la organización.

Respecto de nuestro estudio, si bien se busca la satisfacción del cliente respecto del acceso y uso de los activos digitales en un proceso de convocatoria y selección de personal de una entidad pública; la institución y el personal especializado en esta materia, deben tener claramente definido estos criterios para el aseguramiento de la calidad del proceso y repercuta en los postulantes en generar valores de confianza, transparencia, seguridad y demás respecto al uso de las plataformas dispuestas por la institución. Y, desde el plano del postulante o ciudadano, queda a decisión de este, la elección del mejor dispositivo, activo o herramienta digital para participar en el proceso. Lo que implica que la satisfacción no necesariamente está en el diseño de los activos dispuestos, sino, en todos los activos digitales que usa para involucrarse en el proceso de convocatoria y selección como el caso del presente estudio.

La Licenciada en Recursos Humanos, Carolina Isabel (Hernández-Malaquina, 2016) en su artículo “Las redes sociales, ¿Han cambiado la forma de abordar los procesos de reclutamiento y selección?” desarrollado en la Universidad de la Empresa - Uruguay, con el objetivo principal de comprender el cambio del modelo de reclutamiento de personal en una muestra de 65 consultores expertos en el tema y utilizando la entrevista directa de cada experto concluyó qué:

1. Una comunicación directa exige un mayor involucramiento y compromiso por parte de las organizaciones y empresas de nivel corporativo para convocar candidatos según los requerimientos del perfil.
2. Esta nueva forma de establecer una relación entre candidatos y organizaciones a través de medios apoyados por tecnologías de cualquier tipo, amplía el rango del

proceso y permite convocar y conocer a un mayor número de postulantes en función de sus intereses (organización-candidato).

3. Por tanto, los procesos involucrados a la convocatoria y selección de personal se viabilizan ante los usuarios candidatos por ser un medio más rápido, de mayor accesibilidad y vinculación a ciertos activos digitales como pueden ser las redes sociales de contexto laboral como LinkedIn o Facebook.

4. No obstante los expertos estiman que el éxito de un proceso para ambas partes (Organización – Ciudadano) depende mucho de los tipos de activos y herramientas o sistemas inteligentes que se implementen, a fin de captar tanto los postulantes de nivel profesional, técnico y mano de obra calificada con competencias y habilidades, o ser competitivos y con capacidad de desarrollar nuevas aptitudes y actitudes de aceptación de las nuevas tecnologías, porque no solo la usarán para postular, sino que será parte de su vida laboral.

Estas conclusiones evidenciaron que nuestra propuesta de evaluar la implementación de activos digitales contenidas en diferentes redes sociales, aplicaciones o páginas web, son empleadas por profesionales y organizaciones que promueven la adopción de las tecnologías a nivel local, regional como internacional. Permitiendo una captación cada vez mayor de talentos, mejorando así la productividad, efectividad y calidad de sus servicios y procesos específicos. Ello genera una satisfacción interna en la organización, en el usuario y la sociedad al contar con activos y herramientas digitales de vinculación virtual que facilita la accesibilidad y operabilidad de estos y sobre todo eleva la calidad ética del proceso de selección al permitir cruzar

información profesional como; antecedentes laborales, experticias y cualificaciones que son declaradas.

En el artículo “Proceso de Reclutamiento y las Redes Sociales”, desarrollado por García Castro et al (2016) y publicado por la Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, investigación desarrollado a través de encuestas realizadas a organismos especializados en uso de herramientas tecnológicas en procesos de reclutamiento y selección de personal en la ciudad de México; concluyen que, los cambios de procesos tradicionales hacia la automatización han generado beneficios significativos en las organizaciones, dado que estos medios digitales permiten mejorar de manera significativa la capacidad de interconectividad y visibilidad de potenciales participantes, además de la identificación de talentos deseados con competencias y capacidades específicas.

Este proceso de transición permite mediante el uso de las redes sociales u otros activos o herramientas digitales se acerque a todos los sistemas sociodemográficos que están requiriendo incorporarse a la masa laboral no solo del país, sino también a nivel global; generando nuevas oportunidades para desarrollar actividades no exploradas por los interesados en trabajar a nivel organizacional como corporativo en el sistema empresarial, así como el desarrollo de nuevas estrategias como el e-recruitment y la atracción de candidatos potenciales que no dispongan de habilidades en TI o no estén familiarizados.

La potencialidad de los activos digitales se ha convertido no solo en un medio, sino es una parte inherente a los estilos de vida de los ciudadanos para poder desarrollar su

potencial personal y laboral, tanto para generar productividad para sí mismos, como para su organización, entorno y país.

Mababu (2016) en su artículo “Reclutamiento a través de las redes sociales: Reclutamiento 3.0” desarrollado en la Universidad a Distancia de Madrid – UDIMA y publicado en la Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal, después de analizar las experiencias de una muestra de 416 profesionales españoles en recursos humanos respecto al acceso y uso de redes sociales con fines de identificación, atracción y reclutamiento de candidatos talentosos. Se concluye que el uso de las redes sociales por parte de las organizaciones es cada vez más frecuente y permite una agilidad en el proceso de selección y verificación de información sobre los candidatos, evidenciando la importancia en disponer de sistemas inteligentes que les permitan tanto a reclutadores como a los aspirantes a identificar requisitos, perfiles, beneficios, experiencias, competencias y habilidades para el puesto.

Es cada vez mayor la valoración de un candidato con un perfil en red, dado que genera en los reclutadores una valoración basados en el concepto de e-reputation, concepto que exige un análisis más profundo de la veracidad de la información del candidato más allá de la presentación o información en su hoja de vida. El análisis y validación de candidatos valorados, ahonda en la imagen desarrollada por el candidato tanto en redes sociales, como en blogs o páginas web, donde se evidencie su valoración profesional.

Finalmente, establece que el reclutamiento 3.0 al ser un patrón cada vez más recurrente en la práctica de reclutamiento de personal, y permite a la organización adherir a profesionales reconocidos o valorados en campos especializados o específicos

y qué, más allá de cumplir con los requerimientos de la empresa, agregan valor a la organización por la reputación que ofrecen y esta es promovida a través de los medios digitales comunes.

Las conclusiones del presente artículo se alinean a nuestra necesidad investigativa por las experiencias y beneficios mostrados al aplicar activos, herramientas o sistemas basados en TIC de los procesos de convocatoria y selección de personal en las organizaciones, así como la evidencia de estrategias que permiten la captación, retención y desarrollo profesional de sus participantes en beneficio mutuo.

2.1.2. Nacionales

Solange M. (Chafloque Chunga, 2018) en su tesis “Activos digitales y el impacto en los estados financieros de las empresas automotores de Lima Metropolitana 2018” en su tesis para la obtención del título de Contador Público desde la Universidad Cesar Vallejo, desde una perspectiva financiera y con el objetivo central de determinar cómo los Activos Digitales impactan en los estados financieros de las empresas Automotores de Lima Metropolitana, aplicó un diseño de investigación de tipo descriptivo correlacional-causal de una muestra probabilística por racimos, de todos los trabajadores que trabajan en la empresa y tengan conocimientos de los activos digitales, recolectando información a través de una encuesta estructurada, llegando a la siguientes conclusiones:

Existe impacto de los activos digitales en los estados financieros de las empresas Automotores de Lima Metropolitana de manera significativa, con valores de

significancia de p-valor entre 0.000 y < 0.005 , rango de valores que rechazan la hipótesis nula de su investigación.

Los activos digitales impactan en el Estado de Resultado de las Empresas Automotores de Lima Metropolitana, al existir una correlación positiva, de fuerte a perfecta con valor de correlación de Pearson de $r = 0.891$ apoyando al nivel de significancia mencionado en el párrafo anterior.

En este estudio, sí, se tiene una relevancia respecto del impacto de los Activos Digitales en las Finanzas y otros Tipos de Resultados en la organización, lo que nos demuestra que un adecuado uso de los activos a nivel intra-institucional, asegura la calidad de los procesos de la organización, recomendando para ello, el uso o capacitación en materias de la Gestión de Activos Digitales (DAM Digital Asset Management por sus siglas en inglés).

Cusma (2016) en su publicación, “Modernización de la Gestión Pública: Igualdad de Oportunidades” desarrollada desde la Secretaría de Gestión Pública, órgano de línea de la Presidencia del Consejo de Ministros; y dentro de sus funciones y competencias como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Formula 9 lineamientos generales alineados a los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) y visión de un estado moderno.

De los lineamientos generales, encontramos afinidad a nuestro propósito investigativo a aquellos centrados en el beneficio a la ciudadanía y uso de las TIC’s como son; (i) buscar resultados esperados y valorados por los ciudadanos; (ii) simplificar procesos y servicios; (iii) supervisar y monitorear la eficacia y efectividad de servicios

demandados por la ciudadanía y (iv) el uso intensivo de las TIC's como soporte de los procesos y servicios.

Así mismo, el planteamiento de una visión de un estado moderno se centra en orientar los objetivos hacia un estado con las siguientes características; un estado abierto, descentralizado, orientado al ciudadano, eficiente e inclusivo. Mencionando la necesidad de orientar e impulsar el proceso de modernización hacia una gestión pública orientada a resultados y que busque un impacto en la ciudadanía. Ello comprende la definición de 5 pilares para la gestión del cambio; (i) Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos; (ii) Presupuesto para Resultados; (iii) Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa, y Organización Institucional; (iv) Servicio Civil meritocrático y (v) Sistema de Información y Seguimiento, Monitoreo, Evaluación y Gestión del conocimiento.

Es sobre este quinto pilar, que encontramos también afinidad a nuestra investigación, por la implicancia de apoyar los Sistemas de Información, Sistemas de Evaluación y Seguimiento y Gestión del Conocimiento sobre activos y/o herramientas digitales que coadyuvan al objetivo principal del proceso de modernización de la gestión pública.

Iris Espilco (2018) en su tesis “Eficiencia De La Metodología De Reclutamiento 2.0 Comparado Con Un Reclutamiento Tradicional En Una Universidad De Lima Metropolitana – 2016” de la universidad de San Martín de Porres; basado en un diseño metodológico de tipo descriptivo comparativo y con la finalidad de comparar resultados, concibe el objetivo de establecer el papel de los activos digitales, tomando como

referencias la evolución de las TIC's que han evolucionado a la par con los procesos de convocatoria y selección de personal, desde finales de los 90's se han generado incluso metodologías específicas para los procesos de reclutamiento como Reclutamiento 1.0 y 2.0. Esta evolución ha alcanzado a definir metodología basada estrictamente en el uso de los activos digitales con la denominación de E-Recruitment.

Concluye que los activos digitales en los procesos de reclutamiento reducen hasta en un 50% los tiempos de procesos siempre que aplique o utilicen las redes sociales y laborales (activo digital), reduce los costos de horas-hombre, y evidencia diferencias optimas en calidad y agilidad, logrando una mayor eficiencia.

Acorde a nuestra investigación, valoramos las conclusiones de la tesis, por la precisión en la aplicación de lo que más adelante definiremos como Activos Digitales y los beneficios que entregan una vez implementados, así como la efectividad demostrada sobre los procesos de convocatoria y selección de personal, los cuales se apoyan en teorías y estrategias orientadas a la captación, evaluación, y retención del talento como son el Management Assessment.

Víctor Castañeda (2016) en su tesis "Reforma del Estado a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: La participación del Ministerio de la Producción en la Implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior", tesis para optar por el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú; concluye que los activos y herramientas digitales comprendidos dentro de las TIC's, ofrecen un desafío dentro de la gestión pública y el proceso de modernización del estado.

Pese a que se observa una baja priorización como política de la institución y el PRODUCE, y una oposición al cambio o baja resiliencia por parte de funcionarios de mayor edad, quienes cuentan con facultades para su implementación. Situación que no se observa en los jóvenes, quienes asumen y muestran apertura a implementar herramientas y activos digitales por los beneficios y ventajas en la simplificación administrativa, transparencia y lineamientos de políticas que ofrece el gobierno electrónico.

Se propone también, considerar dentro del diseño de políticas públicas, la presencia de reformadores y hacedores que consideren el beneficio que conlleva el proceso de modernización del estado, proceso que conocemos es liderado por profesionales especializados, tanto desde la entidad pública ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Información), donde se definan los perfiles técnicos especializados que le permiten a dicha entidad, trabajar como órgano rector en la implementación de servicios TIC en las diferentes entidades públicas. Mencionando que ello viene implementándose desde el Programa SERVIR, basándose en competencias y meritocracia que presente o alcancen los postulantes y/o candidatos.

García Capcha (2018) en su tesis “EL ROL DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PERUANA (2011-2016)”, tesis para optar por el título profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Pontificia Universidad Católica del Perú, siguiendo un enfoque cualitativo y descriptivo bajo la modalidad de caso de estudio; concluye que la propuesta del PNMGP logra un valor público en la entrega de servicios a partir de su administración y la producción de

conocimiento, ello, al implementar sistemas que permitan la recolección de información y toma de decisiones en la Gestión del Conocimiento.

Durante su estudio, el autor identificó una baja calidad de información debido a la alta rotación de servidores públicos, falencia que llama a la autoridad del servicio civil en hacer viable una adecuada gestión del conocimiento a través de herramientas digitales, más allá de los sistemas de información. Recomendando que dicha gestión fomente el compartimiento de recursos, comunidades y redes pares, relacionadas con la socialización del conocimiento.

La misma propone implementar y valorar las actividades de aprendizaje, colaboración y sensibilización en los funcionarios o trabajadores públicos sobre la gestión del conocimiento; permitiendo generar cambios en las actividades de los usuarios en diversos procesos o servicios; como son los procesos de convocatoria y selección de personal. Dichos esfuerzos hacia una modernización de la gestión pública permiten que funcionarios y candidatos, ciudadanos u organización, logren una mejora de la competitividad buscando un objetivo de Sociedad de la Información, caracterizada por la capacidad de personal y organizaciones en obtener y compartir cualquier información de manera clara e instantánea, desde cualquier lugar y forma. Además, se toma en cuenta los objetivos avocados a un Gobierno Electrónico cuyo objetivo es el de acercar al Estado a la ciudadanía, mejorando el acceso a la información y simplificando la administración pública. Siendo importante también la coordinación entre los demás órganos del estado como son la ONGEI, SERVIR y la PCM, a fin de alinear esfuerzos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Marco Referencial

a. Sobre la estructura conceptual de los Activos Digitales

Es importante destacar que la base conceptual del constructo “Activo Digital” hasta la fecha tiene diversas controversias por la diversidad de instrumentos que participan en ella. Muchos autores, han llegado a la conclusión que se requiere analizar más el constructo no necesariamente de su estructura etimológico, sino también de su uso como herramienta para ejecutar proyectos de modernización o automatización de procesos y/o servicios en las organizaciones.

En este caso Kud A.A. (2019) atribuye para su definición a tres aspectos claramente definidos tales como: los componentes (i) legales; (ii) económicos; (iii) de información y; (iv) valorativos, y recurre a criterios metodológicos de tipo lógica para valorar su importancia de uso en la práctica cotidiana de las organizaciones y consensuar un patrón conceptual o un conjunto de rasgos distintivos para garantizarlos. Entre estos criterios lógicos tenemos a los: deductivos, analíticos, sintéticos, de comparación, búsqueda de generalización, la capacidad de sistematizar y lograr una interpretación lógica y operativa de dicho concepto en las organizaciones y la sociedad en general.

Partiendo desde este soporte académico y considerando a Pelaez-Parra, Zapata-Madrigal & García-Sierra (2020) consideran a los activos digitales como todo tipo de instrumentos tecnológicos automatizados, o herramienta digital que tienen funciones específicas o diversas con la finalidad de optimizar la dinámica de la empresa. En este

caso, se considera no solo al activo digital como herramienta tangible (Hardware), sino también a los intangibles (software).

Ambos elementos de automatización van a configurar tanto la infraestructura (equipos, aplicaciones, sistemas, y herramientas) como la estructura (procesos, servicios, actividades) para poner en práctica las acciones que tienen las organizaciones de cualquier tipo y que, permiten crear un ambiente y atmósfera digitales que ayuden a los usuarios internos como externos la obtención de servicios o productos que demanden, ya sea para uso personal, colectivo o, ampliado a la sociedad en general.

En otras palabras, los Activos Digitales, puede considerarse desde un teléfono inteligente, un dispositivo fijo, móvil hasta un servidor o centro de datos que, a través de una infraestructura de comunicaciones o Internet, operan otros aparatos existentes en las organizaciones para garantizar su funcionalidad, operatividad, trazabilidad, accesibilidad y albergar una gran cantidad de funciones que garanticen el procesamiento de la información. El objeto final, es obtener resultados óptimos que contribuyan a la rentabilidad económica, calidad procesal, facilidad de uso y cumplimiento de los servicios o productos que ofrecen a los usuarios en general (Diaz-Chao & Torrent-Sellens, 2010).

Claro que esta definición por el uso de los activos digitales resuelve el problema de su implementación en las organizaciones y brinda a los usuarios elementos conceptuales al momento de su implantación. Pero, es también importante tomar en cuenta lo que algunos autores postulan sobre la idea que debe tener una base epistemológica más clara como constructo.

En ese sentido el Activo Digital, es una palabra compuesta que define al elemento electrónico basado en el desarrollo y avance de las TIC's que facilita la automatización de procesos o servicios accesibles y fáciles de operar desde cualquier lugar. Es decir, "lo Digital": tiene una connotación colaborativa, sincrónica, asincrónica. No obstante, lo "Activo" tiene una connotación valorativa propietaria que hace o visibiliza al producto como tal. Es decir, a su poseedor o poseedores.

Sin embargo, esta asociación de ambas palabras no resulta del todo clara. Más es una palabra compuesta ambigua, porque podría generar múltiples significados ya que, en el lenguaje cotidiano de los especialistas en su construcción y desarrollo, denominan también activo digital a: Las criptomonedas, tokens, fotografías, imágenes de vídeos o documentos en formato digital; paquetes de datos, modelos digitales, bienes digitales, dominios y herramientas de infraestructura en red. Aquí, por ejemplo, cobra relevancia las direcciones IP, identificados como medios de almacenamiento entre otros (Kucheryavenko, Bilinskyi, & Smychok, 2019).

Para efectos de nuestro estudio, consideramos oportuno definir a los Activos Digitales a toda herramienta tangible que, al ser usada para fines específicos o generales, es capaz de comunicarse con otros sistemas fijos o portátiles para enviar, almacenar, procesar y responder a datos sensible y de interés para cada actor o conjunto de actores. Y, lo que nos interesa, para el caso en particular es establecer si genera satisfacción en el usuario tanto de ida, como de respuesta de la información o conocimiento que se transmite dentro de un sistema específico o el sistema general.

b. Activos Digitales y su impacto en los Recursos Humanos.

El desarrollo acelerado de las organizaciones en un mundo global, plantea retos en los diferentes procesos de la dinámica de convocatoria, selección e incorporación de personal nuevo. Las organizaciones públicas como privadas se encuentran hoy, ante un reto mayor, migrar desde los procesos de admisión de personal tradicional a, procesos automatizados y a distancia para captar el mayor número de personal que pueda ofrecer su producto formativo y acceder a organizaciones de alta complejidad con el objeto de cumplir con razón de ser y sus razones para la que se diseñó la empresa (Hagemann, 2002).

Esta complejidad organizacional que emerge de la hiper-especialización de las organizaciones en un mundo en red plantea nuevos modelos empresariales públicos y privados que requieren diseñarse para poder implementar e implantar de manera óptima las herramientas digitales. El modelo de proyectos ágiles y la necesidad de integrar al sistema de convocatoria y selección de personal se convierten en medios digitales que soportan en internet una serie de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para adaptarse a las nuevas demandas de captar recursos humanos y desarrollar un plan estratégico para la competitividad de las empresas (Atalaya, 2001) (Sanabria, 2015).

Esta necesidad de acentuar la transformación de las unidades o departamentos de recursos humanos y su prioridad de integrar a toda la organización desde la interno a lo externo y viceversas, cambia radicalmente la manera cómo las empresas gestionarán en el futuro sus activos más importantes, permitiendo mejores sistemas de comunicación,

creación de una minería de datos y desarrollando perfiles laborales de acuerdo con los requerimientos de la organización para un buen servicio con el objeto de crear nuevas modalidades para beneficiar a los trabajadores con estos medios de comunicación (Alcazar, 2016).

Por lo tanto, la accesibilidad e interconectividad a través de la interoperabilidad de los activos digitales emerge como un estilo distinto de proveer salud y bienestar a los futuros trabajadores de la industria y las organizaciones nacionales que proveen de trabajo mediante este sistema. La explicación más cercana a estos cambios se orienta a la flexibilización para afrontar conveniente la demanda laboral y adecuarse a las competencias exigibles para el puesto laboral. El objeto final, es que los medios digitales pueden contribuir mediante la selección del personal a mejorar la productividad y el desempeño óptimo según los perfiles del puesto exigido (Cendejas, Vega, Careta, Gutierrez, & Ferreira, 2014) (OIT, 2019).

El desafío que origina la “nueva organización” con la irrupción de la tecnología se circunscriben no de manera reduccionista a las Herramientas Digitales o, Activos Digitales, como suele llamárseles. Entendiendo como Activo digital a sistemas de comunicación en tiempo real con usuarios con un fin determinado; es decir, estas estrategias de comunicación permiten a través del internet, utilizar una serie de productos automatizados para acceder a diferentes acciones, tales como presentarse a un concurso de trabajo, ser seleccionados para un puesto, aprender nuevos dominios en una organización para facilitar el desarrollo de los procesos, procedimientos y actividades regulares en el trabajo; en particular lo que se pretende decir es que las herramientas digitales buscan de manera automatizada acceder al mayor número de

personas -para este caso específico del estudio- a los candidatos futuros que trabajaran en una determinada organización (SERVIR, 2012).

Es evidente que esos procesos requieren de criterios que deben ser cuidadosamente planteados para valorar la calidad del nuevo actor en la organización (Angulo, 2013).

En otras palabras, las herramientas digitales como medio de comunicación a través de la automatización de sus procesos se convierten en un medio necesario para identificar a los potenciales postulantes, descubrir sus potencialidades, conocer con qué recursos personales y técnicas cuentan, así como valorar a la persona dentro de un perfil laboral necesario para que se desempeñe con probidad, eficiencia y calidad (Escobar, 2016); ((Del Alcazar, 2018).

Desde una perspectiva más acotada a nuestra propuesta las herramientas digitales vendrían a ser tecnología fija o móvil que contribuye al ciudadano especializado en una actividad, profesión u ocupación acceder por medio de internet a diferentes portales Web que ofrecen empleos. Estos medios delinean las pautas de cómo desarrollar un proceso eficaz y eficiente para el logro de sus objetivos personales como de la organización referida al cumplimiento de todos aquellos procesos que garantice la convocatoria y favorezca una selección adecuada del personal requerido (Sanchez, 2010).



Figura 1. Estructura digital y Recursos Humanos (Del Alcazar, 2018)

En la Figura 1, podemos visualizar los diferentes tipos de Herramientas digitales que ofrece el mercado tecnológico para que las organizaciones pueden utilizarlas con fines de admisión laboral. Entre ellas tenemos a las denominadas CMS, herramientas que contienen productos digitales como: WordPress, Blogger, Wikis, entre otros. Las Redes Sociales también se encuentran entre estos sistemas que permiten a los usuarios comunicarse o relacionarse con actores acreditados tales como: Facebook, Twitter, YouTube, WhatsApp, Instagram; entre estos tipos de redes, las más comunes que emplean las organizaciones están el Facebook y el Twitter, aunque ha cobrado vigencia el Twitter con enlaces hashtag (#) o el WhatsApp. Otro grupo de herramientas, están los Marcadores que son sistemas de enlaces que ayudan a almacenar información de páginas Web. Estas páginas Web, están soportadas por un browser, algunos conocidos o muy usados como el: Chrome, Firefox, Explorer, Safari (Decano A, 2014).

Otras herramientas como los portales Web (FTP) cuya finalidad es acceder a sus protocolos; los conocidos URL que muchas veces se asocian a URL Shortener (cortos) o también los denominados (bit.ly, o ow.ly). Sistemas de información digital que facilitan acceder de manera más flexible a una cantidad de caracteres en redes sociales o páginas Web, que ayudan a simplificar los procesos, manejabilidad, accesibilidad, como portabilidad de herramientas personales del usuario. Por último, tenemos a los discos o unidades de almacenamiento móviles con acceso a internet, los famosos Streaming, las ediciones multimedia y las Web 2.0 y Web 3.0, conocidas como Web semánticas, muy usadas en empresas formativas, capacitadores o de relación de complejidad con otras empresas de mayor envergadura y fines más específicos (García, y otros, 2016).

Entre las características claves del uso de las herramientas digitales estarían: (i) la convocatoria y selección de personal podemos destacar: el acortamiento de todo proceso orientado a comunicar la convocatoria de manera masiva a todo interesado a ser seleccionado por una determinada organización, esta gestión del tiempo está asociada a la facilidad con que los tipos de herramientas cada vez más, se están perfeccionando para facilitar al usuario encontrarse con toda la información relevante y los procedimientos a seguir.

Otro aspecto a seguir implica tomar en cuenta a: (ii) ambas características permiten almacenar datos para futuras convocatorias o, solicitar a los postulantes adscritos a la base de datos nueva información para considerarlos para nuevos requerimientos (iii) reducción de costos operativos para la empresa; (iv) incremento en la eficacia y eficiencia de los datos, para desarrollar mejores perfiles de puestos, orientación a la inducción del personal seleccionado; (v) amplía la tasa de metabuscadores para facilitar

la accesibilidad y la interoperabilidad de las herramientas por parte del usuario y la generación de confianza por las entidades ofertantes de convocatoria y selección de personal; (vi) facilita la rápida respuesta de las necesidades y resuelve problemas de manera inmediata con el uso de tutoriales; y, (vii) garantiza la idoneidad de los procesos planteados por la organización, asegurando la rápida adherencia del solicitante o postulante al futuro empleo; pero sobre todo (viii) facilita contar con el CV en tiempo oportuno para las necesidades que presentase la institución promotora de convocatorias y selección.

Este tipo de repositorios digitales se replican en diversas actividades organizaciones, asegurando la calidad, rentabilidad y mejor productividad (Saiz, 2016).

Otros autores estima que estas características comprometen la capacidad de entender y razonar mejor respecto del entorno y, de cómo puede afectar la capacidad de respuesta de acontecimientos y eventos que el medio laboral ayudaría a los postulantes a responder con un mejor patrón de respuesta autorregulada frente a la automatización; la capacidad de evolucionar espontáneamente, con creatividad y capacidad innovadora tanto de los que ofrecen empleos, sino que además son promotores del desarrollo de oportunidades de mejoras. En este sentido aprovechar las ventajas de los activos digitales contribuirá de manera sólida a la autoorganización tanto de las empresas como de los sistemas públicos para ayudar al trabajador a adaptarse a la vida laboral a través de los sistemas inteligentes (Blasco, 2004).

La tecnología genera diferentes tipos de escenarios. Estos escenarios en las organizaciones determinan un patrón innovador y roles claves para la toma de

decisiones y resolución de problemas; permite a éstas, ir empoderándose del mercado laboral que ayude a contar con los mejores recursos humanos en cuanto a dominios, capacidades, competencias y destrezas laborales de la manera más oportuna. Sobre todo, que fomenta la competitividad de las instituciones u organizaciones públicas y privadas en realizar procesos cada vez más complejos y disminuir la incertidumbre ante las necesidades que se presentan por el cambio y la innovación tecnológica tan relativa hoy; porque cada día aparecen herramientas digitales mejoradas para el cumplimiento de estos procesos (Peiro, 2013).

La que se observa en la actualidad es que existe ya una tendencia no transicional, sino un proceso de migración activa y rápida hacia el uso de las herramientas digitales de tipo ampliada, que van a permitir no solo ser repositorios de datos e información, sino de intercambio de información con otras, con el objeto de desarrollar nuevos estándares de calidad, para dar una mejor satisfacción a los usuarios de estas redes para acceder al mercado laboral (Bartolomé & Grané, 2009).

Impacto de la Automatización en los Recursos Humanos.

Desde la perspectiva de los recursos humanos, los procesos de convocatoria y selección de personal han desarrollado un valor agregado que incrementa la confianza de las organizaciones para el aseguramiento de la calidad de estos procesos.

Uno de los impactos de la automatización no solo radica en la entrada de una variedad de herramientas digitales con diferentes tipos de funciones, operaciones, sino ha facilitado a los usuarios involucrarse cada vez más en el mundo de la tecnología para usarla como medio para encontrar trabajos que satisfagan sus expectativas laborales.

Por ejemplo, en España, el incremento al 2014, la tasa de adherentes a las redes sociales es de 28 millones de usuarios, comparativamente con el 2003 que no iba más allá de los 3 a 4 millones (Moreno, 2015).

En el Perú, la migración de los usuarios para acceder al mercado laboral Ikemiyashiro-Higa (2017), establece que el incremento en jóvenes y adultos jóvenes va entre el 74.2% en adolescentes y el 85.6% en adultos jóvenes, motivado por la necesidad de acceder a instituciones que ofertan trabajos y poder rápidamente a diversas fuentes laborales de manera rápida y evaluar sus posibilidades de ingresar en corto tiempo a un centro de trabajo. Este incremento al compararse con Latinoamérica refleja ese impacto, que, desde el 2004 al 2014 se ha incrementado en 1.3 mil millones en el mundo, un aumento del 42% en la región y, en el Perú, la tasa de impacto de uso de las herramientas digitales es del orden de 18 millones personas que participan activamente en el uso de algunas de estas herramientas, siendo el Facebook en de mayor uso.

Otro impacto clave en la selección de personal se circunscribe a cómo los gestores cuentan con personal altamente capacitado en competencias digitales para monitorear y seguir que los procesos se cumplen de acuerdo con estándares de calidad. Está claro que, las diferencias están en que los activos digitales están más familiarizados con nuevas generaciones de trabajadores comúnmente llamados “nativos digitales”, éstos, se observa en no solo las personas talentosas, pero que estas personas no necesariamente usan redes sociales en comparación con los “baby-boom y los Millenials”, que si tienen dominios respecto de estas herramientas (Garcia, y otros, 2016).

Este impacto radica no solo en las diferencias de dominios de las redes sociales, también en la posibilidad que, las exigencias de las organizaciones públicas y privadas contengan criterios relacionado con el uso de estas redes para el ejercicio profesional en estas organizaciones.

Por tanto, el talento estaría considerado con el manejo de estas herramientas más que, la capacidad del trabajador para el cumplimiento de acciones específicas con el puesto elegido, generándose en una necesidad de desarrollar programas estratégicos y/o planes estratégicos para no promover la exclusión de los trabajadores con capacidades técnicas propias del puesto que, el manejo de las herramientas en sí (Velando & Guisado, 2006).

Sin embargo, la realidad impacta no solo en las organizaciones, también las personas aprenden rápido, por tanto, para alcanzar metas y sus objetivos personales, al saberse que van a ser filtrados y ser codificados en función del proceso de selección, los trabajadores aprender a conocer la cultura de estas organizaciones y, éstas desarrollar una cultura digital que valoren no solo dominios digitales y proceso de automatización. El avance tecnológico ha motivado la incorporación de los nuevos recursos humanos en “ponerse al día” es el uso de tecnologías fijas, móviles y sus aplicativos para poder competir con los trabajadores que se han desarrollado en este espacio de la tecnologización actual (Chiavenato, 2009).

Barriga y Andrade (2012) por otro lado, sostiene que la migración al uso de los activos digitales impactaría de manera sostenida en el tiempo en los recursos humanos, porque

fomenta la construcción del conocimiento dirigido a mejorar procesos organizacionales para el aseguramiento de la calidad de los servicios o productos que ofrece.

Además, este autor considera la necesidad de planificar y organizar de nuevos estilos de trabajo, facilitar que estos estilos “obliguen” a las organizaciones a desarrollar programas continuos de capacitación, entrenamiento y apertura la implementación e implementación de estos activos digitales. Este autor y sus colaboradores concluyen que este cambio en la forma de establecer una relación laboral temporal y duradera con las organizaciones fomentará la necesidad de adaptación de todos los actores a las demandas y exigencias de los usuarios como de la sociedad en general.

Finalmente, el impacto de los activos digitales tendrán relevancia central en el futuro de las organizaciones para la convocatoria y selección de personas porque permite un cambio real en sus procesos, la manera como el personal administrativos en diferentes niveles de interacción podrán acceder a la información, manejo adecuado de datos, canales de comunicación sincrónico, mejora en los análisis de los perfiles de selección y definición de los cargos, análisis de los puestos; replantear la forma de actuar de los actores para definir cómo las instituciones deben actuar frente al acelerado proceso de tecnologización de todos los procesos para evidenciar la competitividad y rentabilidad (Martinez, 2006).

El marco disruptivo del internet a través de los activos digitales va más allá entonces de la definición de una interacción de tipo genérico, meramente recreacional; también se postula que los trabajadores desarrollarán de manera decisiva las competencias laborales; los trabajadores serán apoyadas por los activos digitales, en el sentido de

fomentar trabajo en equipo, mejor capacidad para colaborar en todos los procesos implícitos e inherentes a la organización-persona, también que las personas no necesariamente pueden ser impactadas para liderar a través de las herramientas digitales en el liderazgo del recurso humano para con la organización en general (Farnós, 2012).

En otras palabras, el acceso de los activos digitales se orienta al nuevo paradigma del internet, paradigma denominado “economía digital”; es decir, que esta se orienta a digitalizar la información para que la distribución y utilización no solo sea global, también para ser selectiva en ciertos sectores que brindan productos o servicios. En lo que respecta servicios, esta digitalización ayudará a la industria como a las organizaciones públicas y/o privadas a facilitar a la vida laboral de manera asincrónico y sincrónica, lo que enriquece la manera como los sistemas se conectarían entre sí para convocar y seleccionar personal de manera eficiente (Cedrola, 2019).

c. Satisfacción del Servicio en la Convocatoria y Selección de Personal

Evaluar la satisfacción del uso de las herramientas digitales dependerá esencialmente de cómo operan los actores que convocan y selección de personal a través de estos medios. En esta orientación la satisfacción del servicio dependerá principalmente de conceptos como tangibilidad, empatía, responsabilidad y confiabilidad (Vásquez-Moctezuma, 2015).

La evaluación de la calidad de un servicio estará en función de los logros para el que se destina las herramientas digitales, es decir, de cómo esos procesos pueden ser desarrollados por los postulantes a la convocatoria y incrementar su percepción de un

buen servicio y la expectativa que existe garantía de calidad de la oferta laboral. Y, esta satisfacción dependerá de los intereses del usuario externo a la organización, la forma como puede visualizar los requerimientos que deben cumplir, la forma como evalúan su perfil y la confianza que les genera que el proceso es justo (Parilla-Hernández, 2015).

Entonces, si una organización genera credibilidad y confianza por realizar procesos de convocatoria y selección de personal valorando las potencialidades de sus nuevos recursos humanos, resaltando en su perfil habilidades y destrezas basados en valores empíricamente evidenciados, en consecuencia, esta satisfacción del uso de las herramientas digitales va a estar mediada por su uso y generará en los futuros empleados calidad de vida laboral, con su consecuente extensión a la vida personal.

Además, es un potente posicionador del sistema laboral ya sea público o privado la competitividad de la empresa, por el buen trato, creación de climas entre las unidades de la organización positivas y por tanto una atmósfera laboral basada en certidumbres y empoderamiento del recurso en su puesto y tareas a desarrollar (Osio, 2010).

También estos medios digitales podrían ayudar a garantizar la satisfacción del recurso humano que pretende incorporarse a una organización, desarrollando la posibilidad de compartir información sólida respecto de quienes son y, de motivar a la organización a ofrecer ofertas laborales en tiempo real, que motive al nuevo recurso a estar en permanente adhesión o fidelidad de estas organizaciones porque contienen sus datos de manera organizada, con garantía de calidad de su uso o, de recomendar a través de convenios con otras organizaciones de que cuentan en su repositorio de datos, con recursos humanos que puedan satisfacer la demanda en otras organizaciones o, de

recomendar a los postulantes a migrar a otras organizaciones que sí demandan esas potencialidades, competencias laborales y perfil personal para acceder a un trabajo necesario para su crecimiento y desarrollo profesional (Iglesias & López, 2004).

En consecuencia, los sistemas de convocatoria y selección en red (que pueden ser interno o externos) abren un patrón regular de posibilidades para que el trabajador vaya orientado su expectativa de logro a la búsqueda de la capacitación, entrenamiento en nuevas maneras de desarrollar los mismos procesos que venía haciendo, permitir acceder al trabajador a nuevos puestos o, búsqueda de ascenso profesional que satisfaga su naturales expectativas orientadas a percibir que solo el aprendizaje continua lo ayudará a posicionarse de manera continua a nuevas opciones laborales (Saiz, 2016).

Lo central de este proceso “casi nuevo” de optimización de los procesos convierte (en este caso) al estado e un sistema que al invertir en los procesos de selección y convocatoria de personal o viceversa a identificar mediante sistemas inteligentes cómo los trabajadores que acceden al estado han desarrollado competencias que podrían amortiguar las necesidades reales de los organismos públicos descentralizados ávidos de personal que posean habilidades y destrezas contingentes con las necesidades laborales de éstas. También, brindan al trabajar una especie de mejor adaptación a la incertidumbre que plantea la necesidad de trabajo y aprender a desarrollar dominios para adaptarse al cambio tecnológica y la automatización. Esto demuestra, cómo en los últimos 20 años, el paso a nuevas formas de interconectarse con la actividad laboral ha asegurado la posibilidad de accesibilidad de los profesionales, técnicos y mano de obra calificada en tiempo real (Baptista, et al., 2018).

d. Calidad del Servicio de los Activos Digitales a través del Modelo SERVQUAL.

La calidad de un servicio de convocatorio y selección de personal implicaría de manera central que los procesos que éstos implican están basados en estándares de calidad del servicio que brindan a través de las redes sociales. Esta calidad, debe posibilitar de ser medida con el objeto de evaluar la eficacia su actuación y aseguramiento de la calidad del servicio que brinda a los potenciales postulantes a su organización.

Este marco de referencia laboral se circunscribe a lo que diversos expertos consideran con la calidad de evaluar la expectativa y percepción que el usuario principalmente externo valora que, al postular por un sistema de medios digitales, es confiable, seguro y, sobre todo, la percepción de calidad que le otorga (Vargas, Valecillos, & Hernández, 2013). La calidad del servicio en estos procesos dependerá evidentemente de las garantías que ofrece la institución convocante para seleccionar de manera justa e imparcial al postulante tanto directo como de manera mediada (herramientas digitales).

La garantía de esa calidad será medida entonces, como lo postula el modelo Servqual, es decir, que cuente con tutoriales, guías digitales para poder cumplir con los requisitos planteados a través de los formatos de manera tangible y empática. La calidad en este tipo de modelo exige también la confianza, motivación y sobre todo la capacidad estratégica de certificar que la calidad al ser percibida por los actores, generen un perfil empresarial que certifique que sus procesos planteados para ese fin, refleja su

capacidad de empoderamiento en el mercado laboral. La competitividad en la forma de desarrollar los procesos y, la garantía de obtener resultados debe ir más allá de lo esperado por su propio plan estratégico diseñado para la captación de recursos humanos (Zagarro Cano, et al., 2012).

Otro aspecto de la calidad dependerá del desempeño de los actores directos de la organización en la forma como se comunica con los convocados, despejando dudas, resolviendo quejas, mejorando la calidad de la información, que se viene a traducir en lo que se llama “comunicación productiva”. Estas características de la calidad expresada serán impulsores -como ya se dijo- de alinear a los futuros trabajadores a alinearse a las competencias que exige la organización (Naranjo, 2012).

Se motiva también a otros impulsores como convertirse los procesos de reclutamiento de personal para que la organización se involucre en la mejora de sus políticas de convocatoria y selección como la de desarrollar nuevas competencias para un buen desempeño en toda la etapa que dura la convocatoria y la selección.

En este sentido, el trabajador al momento de ser admitido perciba que el servicio fue de alta calidad y que se recompense la labor desplegada tanto por los actores convocantes como con la fidelidad del convocado a comprometerse en la labor que realizará en la organización, logrando beneficios mutuos; mejorar la satisfacción de uso de las HD como un medio para el acceso laboral y mejorar la percepción del usuario en la confianza y seguridad para postular a un sistema laboral asincrónico y sincrónico sin tener que estar de manera física en el entorno laboral donde se dispone o trabajaría (Blanco, 2016; Zagarro Cano, 2012).

2.2.2. Marco Teórico

e. Procesos de Convocatoria en Recursos Humanos

Para la convocatoria de persona implica el desarrollo de procesos que se orienten principalmente a definir los requisitos, aspectos específicos para la organización que se conjugan regularmente en tres etapas: (a) reclutamiento; (b) evaluación; (c) selección y decisión. Esta tríada de procesos compromete una serie de actividades y acciones concretas para asegurar la calidad de la adaptación de los nuevos ingresos al servicio civil peruano, pero también implica desarrollar acciones de aseguramiento que facilite la retroalimentación como la sostenibilidad del funcionamiento de los procesos a través de los activos digitales con el objeto de generar credibilidad a las demandas de los futuros trabajadores que ingresan al sistema.

Por esta razón es que el Servicio Civil (SERVIR), busca a través de sus sistemas de capacitación, desarrollar en cada procesos actividades articuladas y evaluadas por procesos del reclutamiento, selección y decisión; procesos que se van a complementar con las clásicas acciones de inducción, control, seguimiento y monitoreo de los recursos humanos admitidos para plantear acciones de mejora ante la detección de debilidades, así como valorar las fortalezas del sistema (Atalaya, 2001; Quillama Torres, 2009).

f. Procesos de Selección en Recursos Humanos

Destacado el proceso de convocatoria los recursos humanos deben evidenciar las mismas condiciones que tienen los procesos presenciales de reclutamiento de personal. Desde esta perspectiva las condiciones planteadas por lo general en un sistema virtual es el mismo. Entre estos procesos tenemos: definición de actividades generales y

especializadas para generar en el personal la posibilidad de desempeñarse en cualquier rol (actividades polivalentes) cuando sean requeridas por cualquier organización solicitante al sistema; sensibilizar a los reclutados con el objeto de ponderar sus conocimientos y competencias explicitadas en el proceso de evaluación.

Esto ayudará a crear canales y rutas de acción oportuna, fomentando con ello la capacidad de compromiso, iniciativa y estar siempre dispuesto a cumplir con múltiples roles fomentando la capacidad de pensar creativamente para innovar, emprender o cumplir roles de entrenador o capacitador a nuevos actores, también ser facilitador de aprendizajes continuos. Implica también, internalizar los aspectos intencionales de la organización, socialización de los manuales y desarrollar estilos de actuación con el público demandante de los servicios de cualquier organización (Serrano, Rial, García, & Hernández, 2010).

Por último, la necesidad de crear un clima organizacional del recurso seleccionado ya deja de ser parte del proceso de admisión, sino más ahora será parte del personal que se encargará de desarrollar aquellos procesos de convocatoria y selección a través de los activos digitales. Este proceso recursivo ayudará a generar nuevos tipos de aprendizajes, capacidad de transmitir información compartir datos, valoraciones, trabajo en equipo y desarrollar capacidades de una amplia formación cultural general y organizacional, creando con ello líneas de carrera. En otras palabras, los activos digitales serán mediadores de todos estos procesos y actividades, por esta razón es importante evaluar los resultados del proceso inicial para propender a identificar puntos críticos que necesitan su mejora continua (Flores, 2016).

g. La Gestión de la Evaluación del Recurso Humano

Conforme las recomendaciones y buenas prácticas para llevar de la mejor manera una evaluación de un equipo, grupo o cuerpo de directivos en una organización o empresa, es que se busca la percepción o punto de vista en base a perspectivas de un asesor o consultor externo o independiente. Sus conclusiones u opiniones, así como sus recomendaciones permiten obtener una validación objetiva y sin comprometer los resultados que se obtienen desde el Management Assessment, asegurando así un punto de vista más profundo sobre la realidad de la alta dirección o directorio evaluado.

Frente a un delicado proceso de identificar y medir las características; como rasgos intelectuales, actitudes y aptitudes de un grupo de ejecutivos o personal consideradas clave dentro de una organización, es necesario y relevante el poder contar o acceder con la selección de un área especializada o grupo de especialistas con experiencia comprobada de un trabajo completo y que cuente con una metodología que ofrezca un mínimo de garantías, mostrando además un mínimo de rigor y veracidad sobre los resultados, hechos o manifestaciones que se pongan en manifiesto (Destéfani, 2012).

La gestión del Management Assessment y sus especialistas tienen en consideración el grado de dificultad que supone un procedimiento de conocer o auscultar el carácter y la personalidad de un individuo. Por ello ofrece y accede a técnicas específicas como instrumentos de carácter obligatorio de acción, pues es necesario e imprescindible manejar con un alto grado de humildad y respeto cada evidencia y/o prueba descubierta.

Como parte inicial de sus procedimientos definidos en el Management Assessment, se encuentra la identificación y agrupación de actitudes, aptitudes y rasgos genéricos en cada uno de los miembros considerados clave, ejecutivos o directivos de la organización. Agrupados entre uno a siete títulos o epígrafes, por ejemplo: actitud frente a sus funciones u organización, conocimientos, control del temperamento, carácter, cualificaciones, experiencias concretas o generales y liderazgo. Cada epígrafe permite reagrupar o desprender otros seis a catorce subtítulos o puntos de análisis concretos y relacionados al epígrafe presente, como pueden ser: el autocontrol, capacidad para delegar funciones, creatividad, capacidad de negociación, perseverancia o persistencia, satisfacción personal, visión de futuro y otros más.

El procedimiento permite obtener una lista clasificada sistémica con puntos de análisis dentro de un rango de cincuenta y cien puntos, basado en dichos puntos, se permite definir un perfil que expliquen o definan las características del personal, ejecutivo o directivo respecto de su carácter y personalidad. Siguiendo con el proceso, el especialista o consultor expone a la empresa los resultados antes de iniciar en sí el Management Assessment propiamente dicho, pues, debe llegar a un consenso con los clientes o responsables claves de la empresa.

Siguiendo con los procedimientos preliminares y con la participación de altos directivos, especialistas o consultores, y los ejecutivos o directivos evaluados; se ponen en manifiesto y de manera clara cuales son los objetivos y procedimientos del Management Assessment a efectuar, absolviendo dudas y consultas que susciten de la reunión o exposición. Estas actividades permiten o promueven la receptividad del

proceso facilitando así su ejecución. Sobre el mismo, debe evitarse interpretaciones erradas o confusas que puedan distorsionar los fines y objetivo del proceso.

Continuando con las actividades iniciales del proceso, se considera una tarea o etapa en la que se requiere obtener datos e información; y para ello, se puede acceder a diversos sistemas, técnicas o herramientas como, por ejemplo: completar cuestionarios, entrevistas, presentaciones individuales o dinámicas de grupo, por mencionar solo algunas.

En paralelo al proceso, se considera que los materiales a emplearse en el trabajo de campo deben diseñarse con las prioridades de la organización o empresa, aprobadas desde luego por la alta dirección y conforme a los fines organizacionales; pudiendo ser; la atracción de talentos, promover a su personal ejecutivo o directivo, una reorganización o internacionalización, etc.

Una vez obtenidos los datos e información sobre el perfil de los directivos y/o candidatos, el Management Assessment permite utilizar un proceso de contrastación combinando todas las técnicas disponibles posibles. Ello conlleva a una valoración consensuada de un mínimo de hasta dos consultores o especialistas involucrados en el proceso, ello permite contraponer opiniones y juicios a fin de obtener una mayor objetividad. Si en la contraposición o debate se identifican uno o más aspectos significativos que no cuenten con unanimidad, el procedimiento aconseja el uso de pruebas específicas que puedan aclarar o corroborar dichos aspectos de difícil evaluación (Escobar, 2016).

Finalmente, el Management Assessment bien hecho ofrece superar las expectativas de la alta dirección, brindando soluciones y alternativas a los procesos de atracción de talentos o convocatorias, reestructuración del cuadro directivo que en la práctica se manifiesta con dificultades o falencias. En la práctica, existen pocas pruebas o ejemplos de empresas que tomen en cuenta y con seriedad los recursos humanos, siendo en la actualidad este recurso un activo muy importante.

h. Estrategias del Procesos de Convocatoria y Selección de Recursos Humanos - Servir.

Los fundamentos en la que la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, las bases que definen un proceso de Convocatoria y Selección de Personal, consta de seis fases o etapas; siendo la primera “La definición de los perfiles Profesionales y/o Técnicos”, “Publicación y/o Convocatoria”, “Registros y recolección de datos e información de postulantes” y de este tercer proceso se desprende un sub proceso que consiste en “la selección de fichas resumen curricular”, etapa en donde se presenta a través de un formato digital (*.xlsx) la información relevante y requerida para el cargo al que se postula, el envío o presentación es a través de una cuenta de correo electrónico específico con carácter de declaración jurada y dentro del tiempo establecido en la Publicación, que incluye un programa de fechas.

Por otro lado, las etapas de evaluación técnica, verificación curricular, evaluación psicológica y/o assessment center, entrevista y la publicación de resultados; son informados a través de un sitio web específico para los procesos de convocatoria y

selección del mismo programa Servir, a través de un documento digital (*.pdf) (Velasco & Viollier, 2016).

Para el Perú, se diseñó el Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual es a la fecha, la estrategia vigente por parte del gobierno de turno, en temas de modernización de los procesos y servicios que involucran la implementación de Tecnologías de Información y comunicaciones.

Dichas mejoras en la gestión pública son variadas y de todo tipo, siendo la secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros (SGP), el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, con el fin de promover una Administración Pública enfocada en resultados con eficiencia demostrable, además de brindar sustento y rendir cuentas a los ciudadanos o usuarios por los medios establecidos.

La SGP, a fin de continuar con dicho propósito, la entidad formuló la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), proceso que involucró a diversos actores y demandó denodados esfuerzos. Iniciando con la formulación del “Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado”, así como con la ejecución de un “Diagnóstico sobre la Situación de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú”. Para ello, fue primordial llevar a cabo talleres en los que se recopilaron propuestas, ideas, aportes y opiniones por parte de expertos, funcionarios públicos y autoridades; sobre las prioridades y principales necesidades que requiere la modernización de la gestión pública, permitiendo así, el diseño de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP).

La propuesta se puso a debate junto a miembros del Grupo de Trabajo Interinstitucional (GTI) parte integrante del proyecto del Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Con la iniciativa de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), se consolidó también la participación de actores principales junto a integrantes de la administración pública como es el Ministerio de economía y finanzas (MEF) desde su Dirección de Inversión Pública y de Presupuesto, entre otras como el Viceministerio de Hacienda; el Organismo Supervisor de Compras del Estado (OSCE), la Contraloría General de la República (CGR), e instituciones tales como; AMPE, ANGR, La Secretaría de Descentralización, ONGEI y SERVIR.

Culminada las actividades de formulación y definición de lineamientos de la PNMGP, dichos lineamientos se expusieron en el Seminario Internacional “Modernización de la Gestión Pública en el Perú” y teniendo como organizador a la SGP. En dicha exposición, frente a más de 300 expertos entre nacionales e internaciones, funcionarios públicos y autoridades, se dio inició al debate frente a las propuestas, además de comentar sobre las experiencias obtenidas como referencias y sobre las lecciones aprendidas en los procesos de modernización emprendidos por otros países en América Latina y otras regiones. El resultado fue el visto bueno y la aceptación de la PNMGP propuesta, considerando a la misma como principal instrumento guía hacia la modernización de la gestión pública, tomando como base los principios y lineamientos, así como la visión de esta:

- ✓ El compendio de la PNMGP organizada en cinco secciones, es dirigida a entidades públicas del Poder Ejecutivo, Organismos Autónomos, Gobiernos Regionales y Locales.

- ✓ Primera sección; basados en un diagnóstico se explica la justificación de la política.
- ✓ En la segunda sección se expresa la visión y establece el alcance, objetivo y principios orientadores.
- ✓ El marco conceptual para una “gestión pública orientada a resultados” son el contenido de la tercera sección, ello con enfoque principal en que sea la PNMGP quien busque y alcance la gestión desde el Estado, conducida y desarrollada bajo los cinco elementos o pilares de la gestión por resultados, acompañado de ejes transversales como parte de su desarrollo.
- ✓ En la cuarta sección se presentan los lineamientos estratégicos que las entidades del sector público están llamadas a tomar, a fin de dirigir. Viendo necesario agruparlos los lineamientos en tres categorías; para entidades públicas en general, para ministerios y entes rectores funcionales, y finalmente, entes rectores administrativos.
- ✓ Finalmente, en la quinta sección, se manifiesta el rol que debe tener el ente rector de la PNMGP en este proceso.

i. Experiencias de Uso de las Herramientas Digitales en la Convocatoria y Selección de Personal por Organismos Públicos: Enfoques y Tendencias.

La ausencia de regulación o fiscalización en temas de selección o convocatoria de personal en las entidades públicas ha ocasionado que, durante mucho tiempo las entidades hayan normalizado o aceptado actuaciones holgadas (burocráticas) o de libre discrecionalidad al momento de definir sus perfiles o niveles remunerativos conforme la funcionalidad de áreas, y presupuestos asignados u obtenidos por la entidad en un periodo determinado. Dicho contexto evidencia que no se han planteado o llevado a

cabo algunas buenas y modernas prácticas de selección de personal, mucho menos, se hayan propuesto regulaciones en la definición de perfiles y características de un funcionario, ejecutivo o directivo. Y es frente a todos estos inconvenientes, que se han evidenciado iniciativas de una reforma y del que gradualmente seguirá avanzando (Cardona, 2003).

Aun cuando las tareas se presenten complicadas, se identifican alternativas a partir de la necesidad de desarrollar instrumentos modernos para la administración en la gestión de recursos humanos, como, por ejemplo; el manejo de perfiles profesionales, la optimización y soporte TIC a los procesos de selección, programas o aplicativos para la gestión por competencias, y herramientas para la integración del talento, entre otros. Estas alternativas relativamente nuevas en el sector público se vienen utilizando a iniciativa de pocas o algunas instituciones o entidades, por ejemplo, el Servicio de Administración Tributaria (SAT), que reconoce los beneficios obtenidos ante el uso de técnicas y construcción de capacidades de gestión en recursos humanos implementados en su estructura interna. Así también la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) y los gobiernos regionales desde la administración central (Ficapal-Cusi, 2008).

A nivel del estado, si bien hay muestras de mejoras en la gestión de recursos humanos, estos avances deberían intensificar su alcance a fin de generar un cambio profundo en la institución o ente estatal, logrando buenas experiencias como la gestión del cuerpo de gerentes públicos; siendo este un primer logro para asegurar las reformas de manera continua en el aparato estatal a nivel nacional.

En conclusión, el talento humano debería gestionarse con un enfoque en las acciones estratégicas institucionales, políticas o gubernamentales, considerando además los avances o evolución del perfil profesional con sus respectivas capacidades y habilidades, competencias que permitan a los candidatos o funcionarios públicos asumir cargos directivos con mayores responsabilidades. Con ello, se estaría garantizando el éxito y logro de las metas planteadas por las entidades públicas, siendo para ello, prioritario hacer énfasis en la mejora de las herramientas o activos avocados a la selección de personal, apoyados por las tecnologías de información – TIC que evolucionan continuamente (Espinosa, Figueroa, Perezchica, & Sepulveda, 2016).

2.2.3. Marco Conceptual

j. Herramientas Digitales.

Se entiende por Herramientas Digitales a aquellas tecnologías que a través de su capacidad de conectividad y acceso a la internet; permite a usuarios, profesionales, estudiantes y/u organizaciones; acceder y compartir información en tiempo real, sin importar las distancias geográficas. En un mundo interconectado a través de la internet, incluso, en vivo a través de equipos de alta tecnología como son los smartphome o dispositivos móvil, es una ventaja competitiva y significativa sobre alguna otra generación de profesionales o personas que no consideren su aplicación en el día a día o no posean la capacidad de resiliencia ante el avance de la tecnología.

De igual forma, una organización privada o estatal, tiene acceso a herramientas digitales, y están disponibles para informar y/o desarrollar los servicios hacia los clientes o ciudadanía. Mejorando los servicios que estas ofrecen y permitiendo ampliar su campo

de acción o mercado. El acercar la tecnología a los clientes, especialmente a los más jóvenes, no solo permite una naturalización de esta, sino que permite su avance a pasos agigantados, permitiendo nutrir a la sociedad a fin de desarrollar capacidades para resolver problemas con nuevos y mejores enfoques o acceder a diversos servicios.

k. Activo Digital.

En general, los activos digitales se definen como bienes o recursos basados en tecnología que una organización posee, alcanzando definiciones desde lo tangible e intangible, hasta las sociales, económicas y contables; como, por ejemplo; infraestructuras y equipos de cómputo de alta capacidad, aplicaciones o programas, propiedad intelectual, monedas digitales, servicios digitales, cuentas de correo o redes sociales (Aleksandr Aleksandrovich, 2019; Barriga & Andrade, 2012).

El activo digital como recurso disponible para un proceso o servicio que se brinda a ciudadanos y organizaciones; privadas o públicas; permiten entregar valor, servicios per se, y gestión de estos a través de medios o canales soportados por internet y/o comunicación móvil.

Su clasificación acorde a nuestros intereses investigativos y de índole comercial permiten identificar tres tipos de activos digitales y su disponibilidad en el proceso de convocatoria y selección de personal. Y, dada la naturaleza de nuestra investigación, hemos identificado y cuantificado como una referencia general los activos digitales implementados en las instituciones públicas y de manera específica a la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Los tipos de activos digitales se agrupan en; activos del tipo Propietario (Owned) definidos como activos desarrollados por la propia organización, siendo para nuestro interés el que la entidad haya desarrollado un software específico, tecnología. Del tipo Colaborador (Earned/Embassy) correspondientes a activos disponibles en el mercado y que, bajo contrato, compra, uso de licencia, colaboración o investigación, este esté disponible para el proceso o servicio, como un servicio o página web, cuenta de correo, repositorio virtual, cuenta en algún dominio web. Y, por último, el tipo pagable (Paid), activos dispuestos por terceros para un servicio o proceso específico, servicio con un costo y accesibilidad tanto para usuarios y organizaciones, brindado por organizaciones especializadas en recursos humanos, como son Laborum, Computrabajo, y redes sociales como LinkedIn, etc.

I. Modelo de Gestión de Activos Digitales.

Implementada o adquirida en la organización cualquiera de los Activos Digitales, mencionados; generó la necesidad de gestión sobre dichos activos, por lo que propone La Gestión de Activos Digitales, DAG por sus siglas en inglés (Digital Asset Management). Dicha gestión está a cargo de un profesional y/o técnico con conocimientos sobre el uso y administración de los activos.

La Gestión de Activos Digitales a cargo del profesional, permite orientarse a la Gestión de Recursos (Management Assessment) a fin de determinar los segmentos de mercado, captación o convocatoria de profesionales, y acceso a los servicios y oportunidades que las organizaciones ofrecen a la ciudadanía. Siendo una ventana de

oportunidad hacia las entidades públicas, entre ellas el programa Servir, institución analizada en el presente documento.

2.2.4. Marco Legal

Conforme se establece en el decreto supremo N° 004-2013 PCM, la aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como instrumento guía y orientador, establece la visión, principios y lineamientos de la política con la finalidad de lograr acciones coherentes y eficaces en el sector público con fines de servicio a los ciudadanos y el desarrollo del país.

La presidencia del consejo de ministros (PCM) se encuentra en facultad de coordinar las políticas nacionales multisectoriales, así como la de formular, aprobar y ejecutar políticas nacionales de modernización de la administración pública y las relacionadas con la estructura y organización del estado, así como el de coordinar y dirigir dicha modernización. La ley N° 27658 Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Basados en su informe elaborado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI-PCM) en el 2004 “Perú: Situación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones”, se explica la situación de las TIC’s en las entidades públicas y su nivel de desarrollo e implementación. En dicho informe la PCM evalúa el papel de las TIC’s en la creación de nuevas oportunidades, y sus efectos en la eliminación de barreras de acceso a la información y en la superación del aislamiento físico y virtual entre individuos, permitiendo alcanzar la eficiencia en la producción, distribución de la

inversión y gasto público; así como en la reducción de los costos de transacción de Gerentes, Jefaturas y profesionales.

Las cinco áreas que se desarrollan a lo largo del documento corresponden a:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Conectividad
- ✓ Seguridad de la Información
- ✓ Capital humano
- ✓ Comercio Electrónico

Siendo los rubros de Conectividad, Seguridad de la Información, Capital Humano y Comercio Electrónico, donde se destaca la oportunidad de consolidación programas de convocatorias, información y trasmisión del conocimiento (incorpora la teleeducación) e incorporación de profesionales con capacidades y habilidades en el uso de TIC's, Herramientas Digitales y desde luego Activos Digitales, considerándolo en la actualidad como competencias básicas en los servicios y procesos que las entidades públicas pretendan brindar a la ciudadanía.

Dicho programa de Modernización de la Gestión Pública asigna como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), que en la actualidad centra su trabajo en la identificación de problemas, habiendo desarrollado experiencias relevantes como es la gestión e implantación del Cuerpo de Gerentes Públicos.

Dichas iniciativas son vértices que permiten examinar y validar el uso de técnicas innovadoras sobre el uso de activos digitales en los procesos de selección de personal,

apoyados claro en las herramientas digitales que logren implementar, y que aseguren su accesibilidad, optimización de procesos en cuestión de tiempos y adecuada selección de candidatos que aspiran al sector público. Luego de ello, conforme los resultados y aportes de procesos de evaluación por desempeño, los funcionarios o empleados pueden acceder a mejores oportunidades como parte de la gestión del talento en concreto.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ht. Los activos digitales presentan un alto grado de satisfacción en los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal desarrollado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018.

H0. Los activos digitales presentan un grado variable en la satisfacción del usuario en el proceso de convocatoria y selección de personal desarrollado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1. La tangibilidad y capacidad de respuesta de los activos digitales tienen un efecto significativo según edad y sexo, en la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal desarrollado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018.

H2. La fiabilidad de los activos digitales tiene un efecto significativo, según la área laboral y profesión, en la satisfacción de los usuarios en el proceso de convocatoria

y selección de personal desarrollado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018.

H3. La seguridad y empatía de los activos digitales tiene un efecto significativo según la percepción y expectativa de los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal desarrollado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el periodo 2018.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Por definición del problema y objetivos del estudio, el diseño es de alcance transversal (o también denominado transeccional) (García-García, et al, 2011; Hernández, Fernandez, & Baptista, 2018) En consecuencia, se desarrolló una estructura de manejo de datos que responda a estos presupuestos previos. Se busca con ello, claridad en las respuestas, así como plantear fuentes de información que evidencia si existe una implicancia de los activos digitales en la satisfacción de los postulantes o usuarios a un proceso de convocatoria y selección de personal (Rivas-Tovar, 2016).

Por otro lado, desde la perspectiva de la ingeniería, este estudio no experimental se considera dentro de la gama de estudios de gestión y/o gobernanza de los activos digitales y la satisfacción de los usuarios que recurren a estos medios para acceder a la vida laboral. Esta visión del estudio se orientó entonces a evaluar si las nuevas normas del estado peruano cumplen con la intencionalidad y los procesos para la que fue creada bajo la influencia de los activos digitales (Gallegos-Torres & Gonzales-Crespo, 2017).

3.2. Tipo de investigación

La investigación desarrollada es aplicada de tipo correlacional causal (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2018); la misma que se orienta a diagnosticar cómo los usuarios se sienten satisfechos respecto del uso de los activos digitales implementados en los procesos de convocatoria y selección de personal (Maya, 2014). Sin embargo, por la necesidad de evaluar el cómo se encuentra en el estado actual (es decir, al momento de haber concluido el proceso), este trabajo de investigación es de tipo transversal. Esta

temporalidad, nos orientó a cumplir con los criterios de delimitación previamente definidos al inicio de su planteamiento y ejecución (Rivas-Tovar, 2016).

También, es importante mencionar que estas observaciones entre las variables demandaron un mayor nivel de análisis entre las variables y sus dimensiones o factores, lo que implicó ser más exhaustivo en la profundidad de análisis de los datos obtenidos, no solo de describir la presencia de ellos (por ejemplo: Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía). Sino que, la observación de los datos implicaba conocer a mayor nivel de continuidad, las relaciones entre las dimensiones de un estudio univariable, y no solo limitarse a describirlas, es decir, tratar de identificar si la variable uso de activo digital influye, impacta o tienen un efecto en la satisfacción del usuario, lo que implicaba percepción del usuario (nótese que en el título se hace alusión a activo digital, pero de manera intrínseca, es decir, todo activo implica un uso como tal, porque ese es su fin).

Por esta explicación es que, el estudio en sí es de tipo aplicativo-transversal y como ya se dijo líneas arriba abarcó un periodo de tiempo específico; además de definir la necesidad de utilizar métodos de tipo deductivo – hipotético para poder explicar la dinámica de los datos obtenidos (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2018).

Es evidente que, no se establece la causa de los activos digitales, pero, por lo menos el análisis de la satisfacción del usuario nos indicó que la percepción del activo, puede ser una causa importante para saber si el activo influye o no en ellos al momento de adscribirse o participar del proceso de convocatoria y selección de personal (Ramos-

Jaubert, Ramirez-Chávez, Hernández-Cueto, & Valdés-Ramos, 2011; García y García et al., 2011; Mousalli-Kayat, 2015).

3.3. Enfoque

En predominio, el enfoque es cuantitativo. Si bien el instrumento es de tipo ordinal, el instrumento ofrece una puntuación de 1 a 7 y, las convierte en dos intervalos discretos de <4.5 y ≥ 4.5 en la escala Likert para su interpretación. Este patrón de intervalo discreto de los datos nos orientó a establecer las diferencias entre percepción y expectativa de satisfacción respecto del uso de activo digital.

Esta decisión, permitió describir observaciones porcentuales y de frecuencia de las dimensiones y, por otro lado, las diferencias de promedios entre cada dimensión en un marco representativo de su valor numérico como satisfacción (4.5 a 5.0) o insatisfacción (1.0 a 4.1) (Dzul-Escamilla, 2013).

Además de plantear valoraciones de esas diferencias en función de otras variables control, como edad, sexo, profesión, actividad profesional. Esta asignación de rangos a los valores implicó necesariamente un patrón deductivo a partir de los datos obtenidos de manera numérica. Además de, integración ambos enfoques con el propósito de cumplir con los objetivos definidos y contextualizar el fenómeno en su contexto real (Blanco & Pirela, 2016). Por lo que, en este patrón de valoración de diferencias en los rangos y de significación estadística se soporta la percepción del usuario respecto del activo digital (Gutiérrez-Bonilla, 2014).

3.4. Métodos y Técnicas

Este estudio de acuerdo con el tipo y enfoque del estudio estimó por conveniente circunscribirse al método hipotético - deductivo. La razón de su elección, se orienta a la necesidad de utilizar técnicas estadísticas para deducir si la percepción del usuario tiene grados diferenciales sustantivos para explicar la satisfacción en relación con el uso de los activos digitales. Y, por otro lado, verificar mediante la prueba de hipótesis si los presupuestos contemplados se cumplieron o no, como se observará en la presentación de los resultados.

También, se consideró pertinente el método analítico – sintético para que, a partir de los datos obtenidos; hacer objetivo el cómo es que las expectativas y percepciones de los usuarios, al analizarla de manera descriptiva en sus diferentes resultados y luego integrarlas en dimensiones, utilizando la técnica de diferencia de promedios, demostraba o no la existencia de valores aceptables en cuanto a la satisfacción de los usuarios hacia los activos digitales (Bernal, 2010; Rodríguez & Pérez, 2017).

Estos dos métodos, utilizan una técnica común preferentemente, es decir la técnica estadística inferencial de tipo paramétrica o no paramétrica. Sin embargo, las técnicas valorativas de tipo cualitativa como frecuencias y porcentajes, solo se empleó la técnica descriptiva porcentual para observar su distribución en cada una de las dimensiones analizadas (Gutiérrez-Bonilla, 2014).

3.5. Población y Muestra

Por la elección de la población se consideró el criterio de accesibilidad de los usuarios a los programas de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil. En esa línea de conveniencia para acceder de manera rápida y poco costosa a la población, se decidió elegir solo la población de postulantes del año 2018. Esta población estuvo representada por 1,200 personas. Además, de la cantidad del otro criterio utilizado hace referencia a personas con capacidad de respuesta inmediata ya sea por la técnica heteroaplicada y autoaplicadas a fin de asegurar la rápida recolección de los datos necesarios para el análisis.

Desde la perspectiva de estudios delimitados por necesidad del escenario de estudio, la población es finita.

N = 1,200 POSTULANTES.

3.6. Unidad de análisis y observación

De acuerdo con las variables seleccionadas, la unidad de análisis es la satisfacción del usuario y, la unidad de observación son todos los postulantes seleccionados mediante criterio muestral para poblaciones finitas (Azcona, Manzini, & Dorati, 2013).

3.7. Selección de Muestra

Permitir selección una muestra representativa de la población se utilizó el siguiente modelo matemático (Otzen & Manterola, 2017) para obtener la muestra deseada y significativa con fines representativos de esa población determinada de manera transversal entre los meses de enero 2018 a diciembre 2019.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

Figura 2. Fórmula para Calcular Muestra en Estudios Descriptivos.

3.7.1. Criterios de Definición de la Muestra

De acuerdo con el modelo matemático para muestreo de poblaciones finita en la tabla 1, se describe la determinación del nivel de confianza de la muestra seleccionada, quedando definida por un lado que el criterio muestral es probabilístico para poblaciones finitas y, obteniendo la muestra por muestreo aleatorio al azar simple con el objeto de incluir a todos los postulantes, ya que no se tiene la certeza de los datos respecto de a qué tipo de grupos laborales corresponden y tampoco se tuvo acceso a la base de datos de SERVIR para optar por muestreo estratificado.

Aun así, la muestra es representativa de la población y, se añadió un 10% de la población para asegurar la pertinencia del grupo seleccionado a todos los postulantes captados durante el término de la convocatoria y selección para las diferentes entidades públicas.

Se optó por definir la muestra a un nivel de confianza de 95% con un margen de error del 5% tal como se demuestra en la tabla 1.

Tabla 1. Nivel de Confianza - Descripción comparativa de la muestra.

Confianza	Límite de la Confianza (Z)	Margen de error (E)
50.00	0.67	50.00
62.27	1.00	37.73
80.00	1.28	20.00
90.00	1.65	10.00
91.00	1.69	9.00
92.00	1.75	8.00
93.00	1.81	7.00
94.00	1.88	6.00
95.00	1.96	5.00
98.00	2.33	2.00
99.00	2.58	1.00

Posteriormente se definió la tabla 2 en la que comparamos el nivel de confianza específico para la muestra, estimando que el valor porcentual representativo de una población de 1 200 postulantes seleccionados, la muestra representativa sería:

Tabla 2. Muestra Seleccionada y Proporción de la Muestra.

Entidad Pública	Población/Muestra	Porcentaje representativo
Postulantes encuestados	363	29,16%
Población de postulantes	1 200	100,00%

Por lo tanto, la muestra queda definida como se indica al definirse un 10% considerando el ajuste muestral.

$$n = 363 \text{ postulantes}$$

Figura 3. Resultado de la Muestra para el Estudio Descriptivo.

3.7.2. Criterios de Inclusión, Exclusión

Considerando los problemas de accesibilidad a la entidad autónoma SERVIR y contar con el respaldo de los propios postulantes para acceder al instrumento seleccionada para recolectar información se tomó como criterios inclusivos y de exclusión los siguientes:

a. Inclusión.

- Todos los postulantes que accedían al cuadernillo del cuestionario para responder utilizando la Hoja de Consentimiento informado.
- Todos los postulantes que completaban el íntegro de las cuestiones planteadas en el instrumento.
- Todo aquel postulante que por correo electrónico solicitado o de manera presencial respondieron al momento de observar el cuadro físico colocado en la marquesina externa de Servir con la relación de ingresantes.

b. Exclusión.

- Todo postulante que no mostrase disposición o se negara a colaborar
- Todo postulante que no completara el cuestionario en forma completa
- Todos postulantes que recién se iba a inscribir para otro requerimiento de convocatoria presente en las áreas externas de la entidad pública en cuestión.

3.7.3. Operacionalización de las Variables

Identificación de Variables.

- Variable Independiente
 - Activo Digital
- Variable Dependiente
 - Satisfacción del usuario en la Convocatoria y Selección de Personal de la Autoridad Nacional del Servicio Civil
- Variables Asociadas
 1. Edad
 2. Sexo
 3. Profesión
 4. Área laborar

3.8. Técnicas para la recolección de datos

Es conveniente distinguir las técnicas y métodos de las ciencias de la ingeniería para la automatización, de las técnicas y métodos para el área de gestión de los activos propios de la operabilidad e interoperabilidad de la tecnología para casos específicos. Siempre la confusión se da en el sentido que, no siempre el uso de encuestas y cuestionarios es conveniente para procesos de automatización intrínsecos por la naturaleza misma de planeación, diseño y desarrollo, prototipado y puesta a prueba del producto final (Flores -Rodríguez, 2015).

En este caso, estamos al extremo opuesto de las tecnologías para fines de interconectividad con los usuarios finales y, son ellos (los usuarios finales) quienes evalúan la calidad de la automatización para obtener resultados personales como implica postular a un puesto de trabajo. Por tal motivo el método de recolección de información es de tipo predominantemente cuantitativo, sin descartar aspectos cualitativos propios de la percepción del usuario respecto de los activos digitales (Peiro, 2013).

Por otro lado, la técnica se basa en una encuesta estructurada previamente y validada en nuestro contexto por diferentes investigadores. Desde esta perspectiva, el enfoque cuantitativo se sustenta en una técnica específica en lo que respecta a la recolección de la manera como las expectativas y percepciones del usuarios postulante al proceso de convocatoria y selección de personal respecto a cómo los activos digitales les brindó una percepción de tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad ante la concesión de una oportunidad laboral o, en su defecto cómo estas herramientas generaron seguridad y empatía (confianza) respecto de lo que esperaban lograr (Morillo, Morillo, & Rivas, 2011). Por último, la técnica estadística es un medio eficaz para poder obtener datos válidos respecto del estilo cognitivo del usuario para desarrollar actividades de postulación a puestos de trabajo (Hueso & Cascant, 2012).

3.9. Instrumentos

En la cultura de la gestión de organizaciones y/o empresas, la necesidad de medir la calidad del servicio de productos automatizados, como procesos implica de manera acertada medir la percepción del cliente interno (proveedor) y el cliente externo (usuario).

En este estudio lo que se optó en la medición del proceso de convocatoria y selección hace referencia al estilo cognitivo de las expectativas y percepciones que desarrolló el postulante a la convocatoria y selección de personal por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR-. El instrumento elegido fue el SERVQUAL (Morillo, Morillo, & Rivas, 2011).

Este instrumento diseñado por Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1993); adecuado por Thompson & Cook (2000), se viene empleando en el contexto nacional como universidades, hospitales, pero muy poco en el uso de activos o herramientas digitales. En esta orientación se ha empleado más el modelo de adecuación a la tecnología (Modelo TAM); no obstante, medir la calidad del producto dista mucho de la gestión de la percepción de resultado que pueda tener un usuario externo que un usuario interno; desde esta perspectiva el instrumento tiene las siguientes características (Pineda, Estrada, & Parra, 2011).

3.9.1. Descripción de los Instrumentos

El cuestionario de Calidad del Servicio adecuado para medir activos digitales tiene 25 preguntas relacionadas a expectativas (25 ítems) y su contraparte la percepción (25 ítems). La diferencia entre ambos mide la satisfacción de la calidad del servicio.

Este instrumento fue dimensionado o factorizado en cinco grandes factores de la calidad:

- Tangibilidad: [ítems 1,2,3,4,5]
- Fiabilidad: [ítems 6,7,8,9,10]
- Capacidad de Respuesta: [ítems 11,12,13]
- Empatía: [ítems 14,15,16,17,18,19,20,21]
- Seguridad: [ítems: 22,23,24,25]

La valoración tiene diferentes modos de desarrollar la escala Likert [1 – 7] o, otros autores utilizan la Escala Likert convencional [1 – 5]. En el presente estudio, se optó elegir la segunda escala. Lo importante es encontrar la correspondiente diferencia entre lo que esperaba el postulante y la percepción que desarrolla después del proceso para encontrar el punto de equidistancia entre el valor de satisfacción aceptable y el valor de aceptación no aceptable (Vásquez-Moctezuma, 2015).

3.9.2. Calificación e Interpretación

Para la calificación del instrumento en la Tabla 2 se presenta el puntaje y la valoración, considerándose un valor de 4.5 a 5 para satisfacción y, por debajo de ella no necesariamente satisfacción. No puede decirse que “no existe satisfacción” porque al hablar de diferencias entre aspectos no tangibles o cognitivamente hablando, siempre existe la posibilidad de cambiar de opinión respecto de cómo se observa una persona, cosa, situación u objeto de uso.

Tabla 3. Escala de Calificación e Interpretación del SERVQUAL.

Índice (P-E)	Grado de Satisfacción	Valor Esperado	Valor Obtenido
(P-E) > 4.5 a 5	Satisfacción aceptable	> 4.5 a 5	4.661
(P-E) = 4.0 a 4.4	Satisfacción poco satisfactoria	= 4.0 a 4.4	2.924
(P-E) < 3.0 a 4.0	Insatisfacción	<3.0 a 4.0	3.149
(P-E) < 0.0 a 2.9	Ninguna satisfacción	<0.0 a 2.9	2.414

3.9.3. Confiabilidad del Instrumento

Existen diferentes autores que encuentran el valor alfa como valor de validez y confiabilidad a este instrumento. El autor original obtiene un alfa de Cronbach de 0.97 para confiabilidad como instrumento global y en particular para expectativa y percepción (Thompson & Cook, 2000). En el contexto latinoamericano el alfa de Cronbach en su nivel más bajo es 0.679; no obstante, es usado por estar combinado con otros instrumentos que modulan el valor referencial obtenido.

En nuestro contexto, en aplicaciones del Servqual para calidad del servicio, el valor referencial del alfa de Cronbach es de 0.71 (Beltrán-Lozano & Sotelo-Zavaleta, 2018) y, para nuestro estudio oscila entre 0.61 a 0.97 en las dimensiones propuestas en el modelo Servqual. Obsérvese Anexo 4, relacionado con la confiabilidad del instrumento utilizado.

3.9.4. Validez del Instrumento

Para nuestros fines de investigación, analizamos el comportamiento métrico de la encuesta con respecto a la validez de su construcción, criterio y consistencia, optando por los criterios básicos de Moriyama, los cuales exigen obtener un valor de aprobación superior al 80%, a fin de demostrar también su consistencia interna, Alonso-Jiménez et al (2013)

El resultado obtenido en la evaluación del instrumento superó el criterio de valoración de Moriyama con un promedio porcentual de 97.95%, lo que indica que el instrumento reúne suficientes propiedades psicométricas para ser considerado una herramienta útil y fiable capaz de medir con objetividad la satisfacción de los usuarios que participan en el proceso de convocatoria y selección de personal desarrollado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil. (ver Anexo 6)

3.10. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Obtenido los datos (obsérvese anexo 7), los pasos seguidos para su análisis se centraron exclusivamente en dos grandes aspectos de los tipos de investigación, considerándose que la investigación tiene una secuencia descriptiva, relacional explicativa no causal para este caso (García-Cueto et al., 2013).

- Se elaboró una Hoja Excel para los datos generales de: Edad, Sexo, profesión, tiempo laboral, área laboral a la que postulaba. En esta misma base de datos, la elaboración de la base de datos creó una página adicional para los puntajes por dimensiones y cada uno de los postulantes, considerándose la puntuación según la Escala Likert para Expectativa y Percepción.
- Luego se elaboraron gráficos de porcentajes para describir la secuencia de puntajes en la Escala Likert, así como el Tipo de Curva.
- Posteriormente se realizó el análisis de las diferencias de promedios general por ítems y el análisis por dimensiones
- Obtenida esta información de las diferencias de medias, se realizó la contrastación de los valores obtenidos con los valores esperados para determinar si las brechas existentes evidenciaban satisfacción o no.

- Para corroborar con las variables control, se sometió a prueba de normalidad los puntajes, resulta datos no normales (p -valor < 0.05), en consecuencia, se utilizaron estadísticos de diferencias de rangos de U Mann Whitney, con el objeto de precisar la prueba de hipótesis según las variables control
- Nótese que en el análisis de los datos el valor central es la brecha entre las diferencias de promedio para adecuarnos a la demanda del modelo Servqual y no desvirtuar su naturaleza original.
- El análisis de los resultados mencionados, se detallan en siguiente capítulo IV, punto 4.1 Desarrollo de la investigación.

3.11. Aspectos éticos

Desde el enfoque de estudio con personas el modelo Servqual se adecúa a cualquier estándar de estudio respecto de las expectativas y percepciones y su relación con situaciones, objetos personas u valoración de análisis de contextos. En esta orientación el valor ético del estudio es que está regido por la originalidad y pertinencia de la información resultante del análisis de datos generales y, de expectativas y percepción presentados en el presente documento; los mismos que cuentan con el consentimiento de la institución analizada y usuarios encuestados (digital) sin poner en riesgo la integridad y confidencialidad de los participantes.

También, a la valoración de la Dirección de Investigación y el Comité de ética de la Universidad para adecuarnos a la transparencia de presentación de proyectos e informes de tesis; en ese sentido, el presente estudio se expone al escrutinio de todos los sistemas de control de originalidad, pertinencia y calidad del estudio.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Desarrollo de la investigación

Durante la etapa del proceso de desarrollo de este estudio, se planteó la necesidad de evaluar la dinámica de los activos digitales, pero encontrándonos con dificultades para obtención de información sensible de la Autoridad Autónoma del Servicio Civil (SERVIR), se orientó el estudio a evaluar la satisfacción del usuario que es convocado y seleccionado para su ingreso a las diversas organizaciones requirentes por este sistema. En este sentido los datos presentados se orientan a describir la muestra seleccionada, luego las características de empleabilidad y analizar las diferencias de promedio de la satisfacción del usuario, para luego demostrar analíticamente la prueba de hipótesis cómo el usuario esperaba y percibe el proceso de selección y convocatoria.

4.1.1. Panorama general

a. Análisis Cuantitativo de Servir: Activos Digitales.

En la tabla 4 se describe el panorama previo antes de realizar el análisis de los datos obtenidos de la percepción y expectativas de la percepción de los usuarios. De acuerdo con la información proporcionada por las fuentes publicadas por SERVIR, sus Activos digitales a 2017 contaban con un 80% de implementación para poder comunicarse, así como una actividad de postulantes a diferentes entidades del estado en promedio 76,001 registrados por redes sociales como Facebook; Twitter, YouTube y LinkedIn. Así mismo, es importante destacar que las herramientas digitales Owner, Earned y Paid están instaladas en varios OPD como Ministerios. Este panorama de automatización describe que la capacidad instalada de la automatización todavía es reciente e

incrementa la necesidad de mejorar la capacidad instalada de tecnología para permitir la accesibilidad de la masa laboral profesional, técnico, auxiliar y de mano de obra califica para los próximos años.

Tabla 4. Porcentaje de activos digitales en la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Autoridad Nacional Del Servicio Civil (SERVIR)	ACTIVOS DIGITALES			Promedio (%) de Implementación
	% Propietarios Digitales	% Embajadores / Colaboradores	% Público	
	80%	75%	85.71%	80%

b. Características de la Automatización e Interconectividad.

En la tabla 5, se describe las características de automatización por activos propietarios de SERVIR que operan al 100% en sus instalaciones para desarrollar distintos procesos de admisión de personal a los organismos del estado (considérese Ministerios, OPD, entre otros). Esta capacidad instalada de los principales productos automatizados, nos indica la necesidad de mejora de la organización para brindar un servicio de alta calidad, satisfaciendo con su tecnología a toda la población que requiere de postular, realizar otras actividades o, mantener la capacidad de comunicación con todos los organismos del aparato estatal. Por último, la cobertura real es del 61.15%, demostrándose con esta información que el panorama todavía sigue siendo insuficiente requiriéndose de mejoras tecnológicas para dar cumplimiento a la intencionalidad de SERVIR, como es el de asegurar la eficiencia global del servicio.

Tabla 5. Disponibilidad de activo digital de tipo propietario.

Propiedad Digital (Owned)				
Dominio y Hosting	Sitio Web Institucional	Página web de Oportunidades Laborales	APP en Línea	Correo Electrónico
100%	100%	100%	8.11%	91.89%
74 entidades de 121				

Fuente: SERVIR (2017)

4.1.2. Análisis Descriptivo de Percepción y Expectativa

a. Distribución Porcentual de Percepción y Expectativa de Usuarios.

En las siguientes figuras planteamos la necesidad de analizar de manera descriptiva la distribución porcentual de los porcentajes según las percepciones y expectativas. En ambos casos encontramos que la valoración de los postulantes al proceso de convocatoria y selección tienden a puntuar entre 3 a 4, siguiendo la misma trayectoria en ambos factores del modelo Servqual para analizar la satisfacción.

- *Distribución Porcentual de la Percepción*

La tendencia escalar en la figura 4 es de 4 a 5, en una variación porcentual entre 72% a 88%, siendo la mediana sobre cuartil 75% predominantemente.

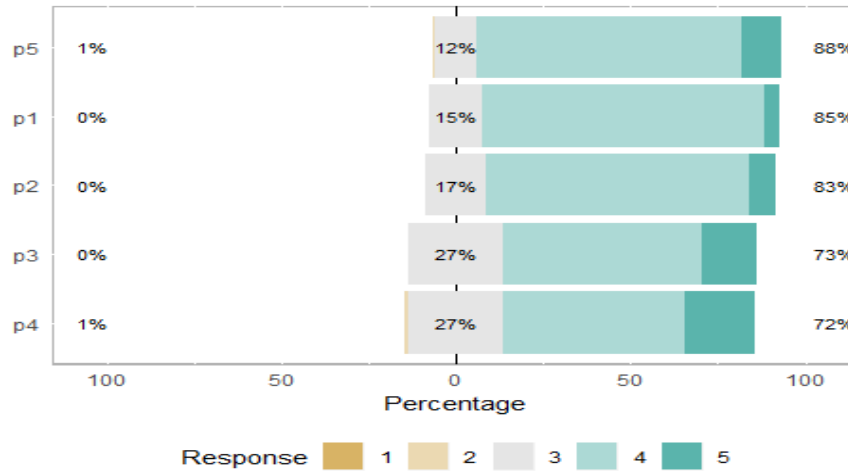


Figura 4. Distribución de la Percepción según Tangibilidad.

En la figura 5, la distribución escalar se da entre el cuartil 4 predominantemente, variando el valor porcentual entre 73% a 88%.

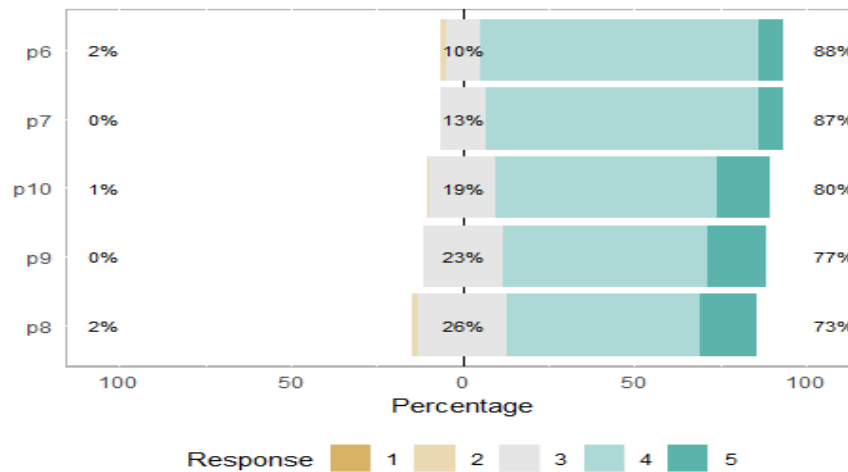


Figura 5. Distribución Perceptual según Fiabilidad.

En la figura 6, la valoración escalar se ubica en el cuartil 3, encontrándose un patrón escalar entre 4 a 5 y su distribución porcentual varía entre 85% a 92%.

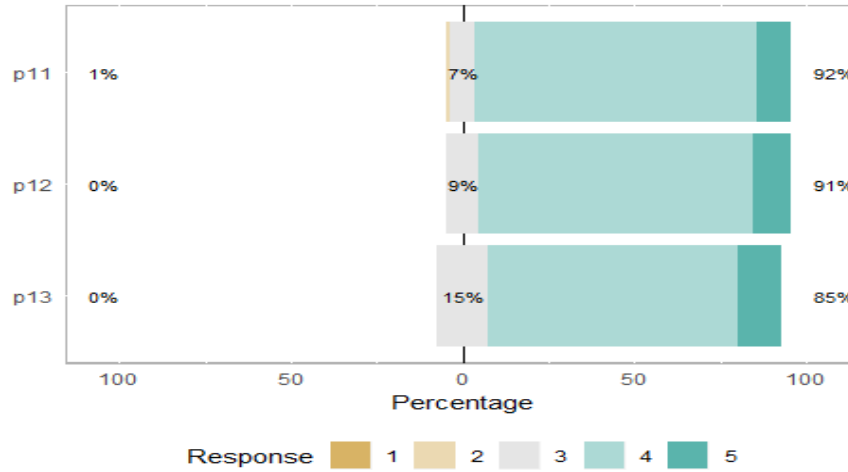


Figura 6. Distribución Porcentual según Dimensión Capacidad de Respuesta.

En la figura 7, la valoración escalar se ubica en el cuartil preferentemente 3 a 4 y su variación porcentual es de 85 a 90%.

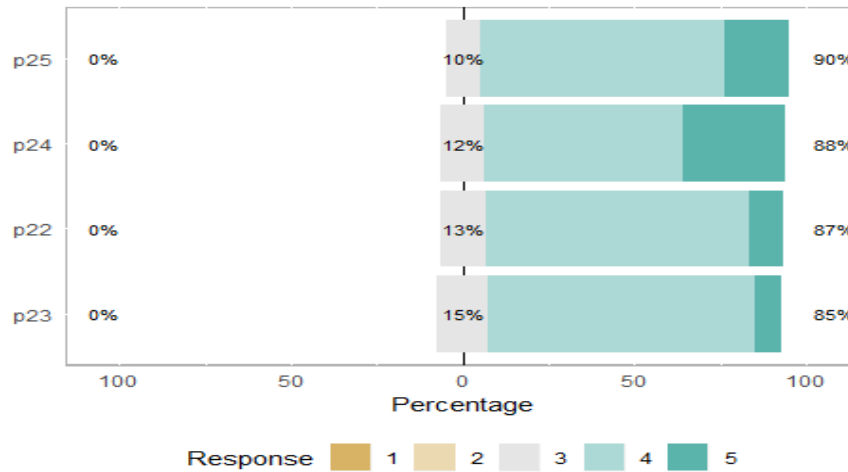


Figura 7. Distribución Porcentual según Dimensión Seguridad.

En la figura 8, la distribución porcentual de la dimensión empatía va de 77% a 93% y se distribuye en el cuartil 3 y 4, así mismo la valoración escalar se proyecta entre 4 y 5 en la escala Likert.

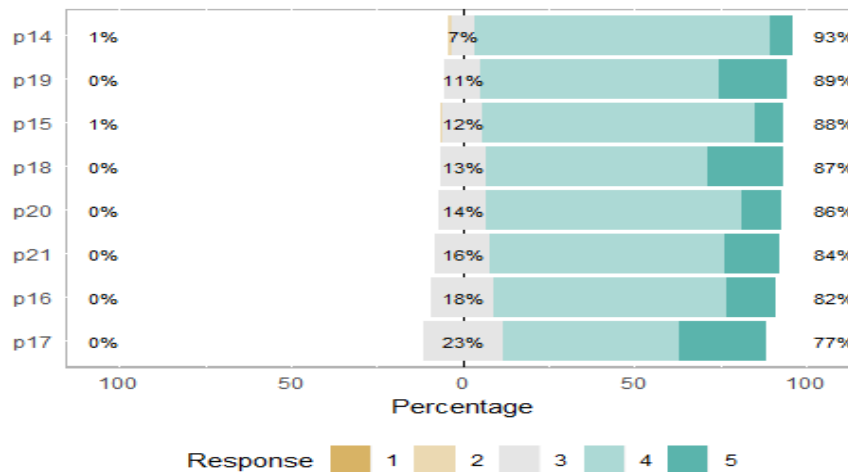


Figura 8. Distribución Porcentual de Empatía.

- Distribución Porcentual de las Expectativas

De acuerdo con la figura 9 la tendencia es casi uniforme (entre 67% a 69%) en la puntuación 3 a 4, indicando que el cuartil 50 a 75, presenta la mayor tendencia de respuesta.

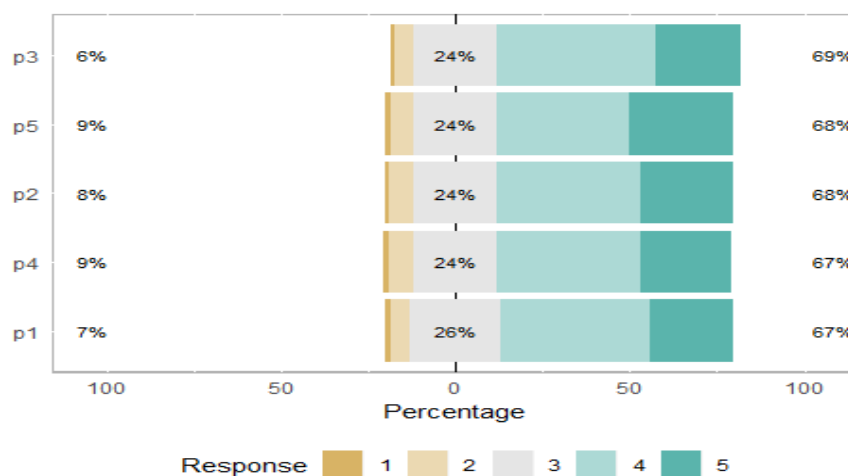


Figura 9. Distribución Porcentual de Tangibilidad.

Respecto de la dimensión Fiabilidad en la figura 10, se observa que la distribución porcentual varía entre 5 a 7% menor a la anterior dimensión. El porcentaje va de 58% a 60%, la valoración se distribuye entre 3 a 4.

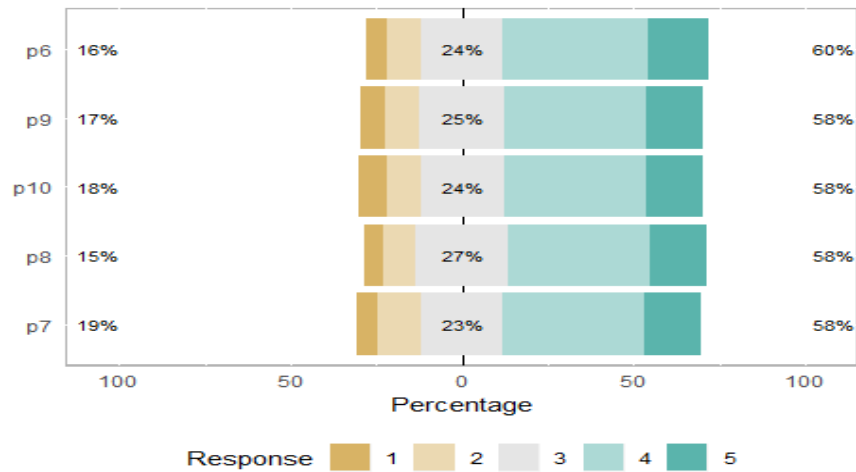


Figura 10. Distribución Porcentual de Fiabilidad.

En la figura 11, la distribución porcentual varía entre 40% a 44%, centrándose la valoración escalar entre 4 y 5.

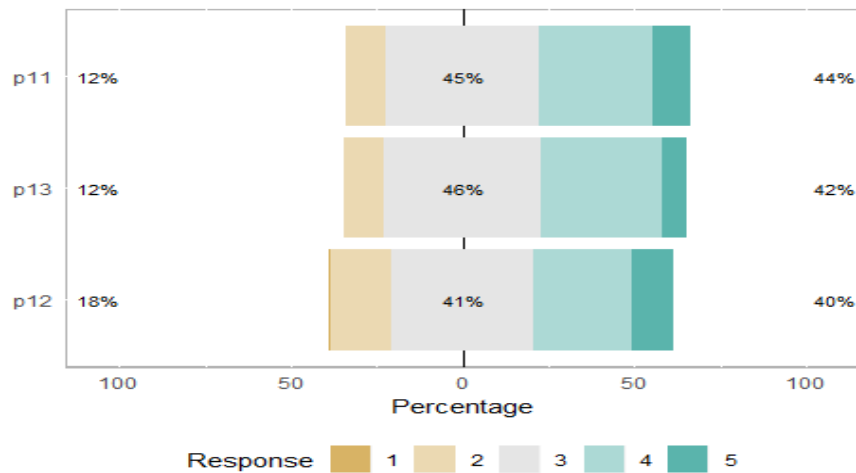


Figura 11. Distribución Porcentual de Capacidad de Respuesta.

En la figura 12, sobre la dimensión seguridad se cuenta con una variación porcentual entre 42% a 49%, y la valoración escalar se ubica entre 4 y 5.

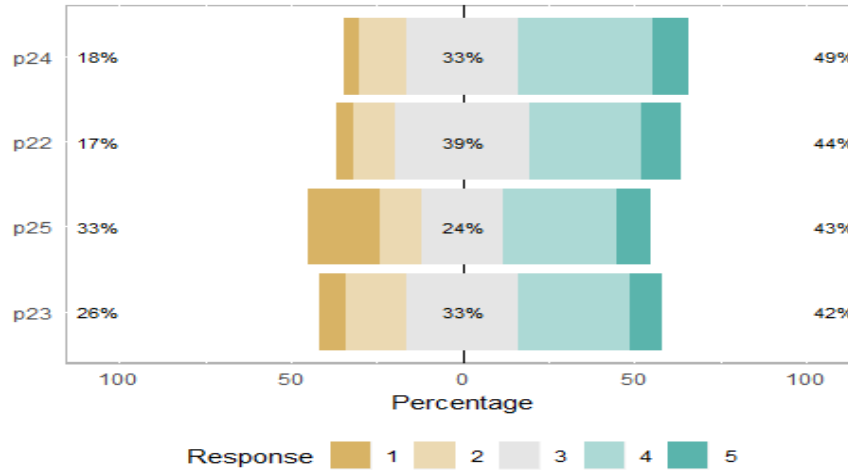


Figura 12. Distribución Porcentual de Seguridad.

La figura 13, la distribución porcentual en la Dimensión Empatía, la valoración escalar predomina entre 4 a 5 y el porcentaje se distribuye entre 40% a 60%.

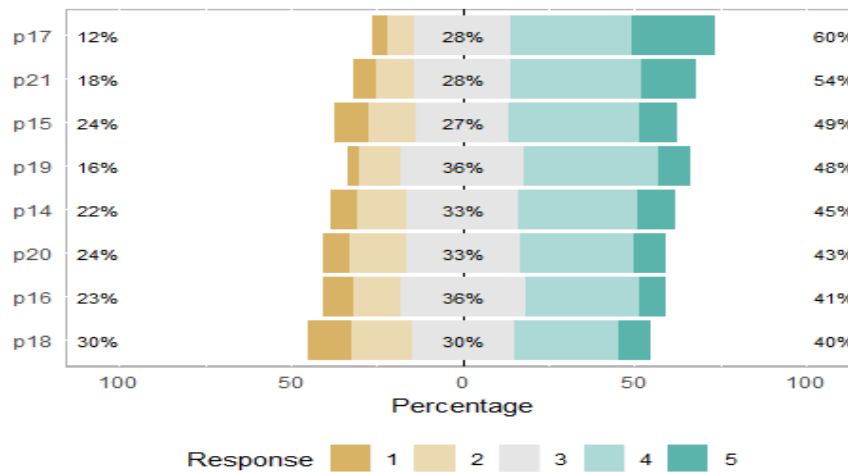


Figura 13. Distribución Porcentual de Empatía.

Esto nos lleva a observar en la tabla 6, que las diferencias entre percepción y expectativa según el modelo Servqual presenta una variación en 4.929 en el primer ítem hasta el último ítem 3.895. Esa variación de diferencias de promedios es de 4.47456. En otras palabras, el promedio ponderado de todas las respuestas se encuentra dentro del promedio de satisfacción de grado aceptable. Sin embargo, no se analiza en este promedio general, el análisis por cada dimensión como se observará en la siguiente tabla.

4.1.3. Análisis de Diferencia de Promedios

En la tabla 6, el análisis Inter ítems plantea las diferencias obtenidas entre los promedios de percepción y expectativa de la satisfacción de usuarios de activos digitales para el proceso de convocatoria y selección de personal por la autoridad autónoma del servicio civil (SERVIR). Nótese que las diferencias de promedios por ítems mantienen una constante entre un valor de 3.895 a 4.928. Coincidente con la distribución porcentual descrita en las figuras 2 a 11. Indicativo que la tendencia se mantiene regular en la manera cómo perciben la calidad del servicio brindado para el proceso por la entidad convocante. Esta diferencia de promedios por sí mismo no es determinante, pero expresa una tendencia respecto de la actitud general de los postulantes ante la introducción de la automatización a los procesos de postular a la vida laboral en las entidades del Estado.

Es decir, esta distribución valorativa escalar refleja en sí, cómo la población va aprendiendo a percibir que la tecnología irrumpe su vida laboral, pero no necesariamente en el análisis diferencial está la certeza de calidad.

a. Diferencias de Promedios.

Tabla 6. Diferencias de Promedios por Ítems.

Ítem	Percepciones	Expectativas	(P-E)
1	3.821	3.893	4.928
2	3.846	3.901	4.945
3	3.860	3.884	4.976
4	3.829	3.909	4.920
5	3.876	3.983	4.893
6	3.552	3.942	4.610
7	3.497	3.942	4.555
8	3.539	3.876	4.663
9	3.503	3.942	4.561
10	3.486	3.950	4.536
11	3.433	4.008	4.425
12	3.339	4.017	4.322
13	3.377	3.975	4.402
14	3.270	3.983	4.287
15	3.259	3.950	4.309
16	3.176	3.959	4.217
17	3.669	4.025	4.644
18	3.066	4.091	3.975
19	3.391	4.091	4.300
20	3.201	3.975	4.226
21	3.455	4.000	4.455
22	3.333	3.967	4.366
23	3.179	3.926	4.253
24	3.375	4.174	4.201
25	2.986	4.091	3.895

Quando analizamos por dimensiones las diferencias de promedios entre percepción y expectativas, en la Tabla 7, se establece que el mayor promedio se encuentra en Tangibilidad con 4.661; en Fiabilidad 2.924; en Capacidad de Respuesta 3.149; en Seguridad 1.716 y Empatía 2.414. Desde esta perspectiva se establece que las brechas en relación con el valor escalar de 1 a 5 (Escala Likert) se va ampliando a medida que se aleja del valor 5, que indica mayor satisfacción.

Tabla 7. Diferencias de Promedios por Dimensiones.

Dimensiones	Percepciones	Expectativas	(P-E)
Tangibilidad	19.231	19.570	4.661
Fiabilidad	17.577	19.653	2.924
Capacidad de Respuesta	10.149	12.000	3.149
Empatía	29.488	32.074	2.414
Seguridad	12.873	16.157	1.716

En la tabla 8, se observa que existe un grado de insatisfacción del usuario con respecto a todas las dimensiones de análisis del Servqual. Éstas, corroboradas por las brechas entre la escala obtenida en cada una de las dimensiones de análisis. Encontrándose además que los valores aproximados a 5 solo puede observarse en la dimensión Tangibilidad del usuario, aun así, si redondeáramos a 5, existe en el usuario indiferencia respecto de la tangibilidad.

Tabla 8. Brecha de Diferencias de Percepción y Expectativa.

Dimensiones	Grado de Satisfacción	Valor Esperado	Valor Obtenido	Brecha
Tangibilidad	Satisfacción	(P-E) < 4.5 Insatisfacción	4.661	-0.339
Fiabilidad	Insatisfacción	(P-E) = Indiferencia del usuario	2.924	-2.076
Capacidad de Respuesta	Insatisfacción	(P-E) >=4.5	3.149	-1.851
Seguridad	Insatisfacción	Satisfacción del usuario.	1.716	-3.284
Empatía	Insatisfacción		2.414	-2.586.

Descripción: Análisis comparado de Valor esperado y obtenido.

4.1.4. Análisis de Correlación y Varianza

Por otro lado, en la Tabla 9, se analizan las correlaciones y covarianzas entre las dimensiones de la satisfacción del usuario según el modelo Servqual. Estos resultados, demuestran que las correlaciones globales entre las dimensiones están dentro de los parámetros esperados de acuerdo con el análisis de correlación por el índice del Alfa de Cronbach es de 0.69. En ambos casos los índices más altos se observan en Tangibilidad y Empatía, luego como aceptables en Fiabilidad, Seguridad. Característica importante porque a desarrollar una matriz más robusta en el análisis estadístico esas diferencias negativas implican que existe cierto grado de tendencia hacia la tangibilidad, fiabilidad seguridad y empatía tanto desde lo que espera el usuario como de la percepción que tiene a partir del servicio recibido.

Esta peculiaridad, se puede interpretar erróneamente, pero en casos de aceptación hacia el uso de la tecnología para procesos sensibles como convocatoria y selección de personal, tienen un valor importante por el peso de los “alfa” y el nivel de confiabilidad de cada correlación (p-valor de: 0.000 a 0.002) para todos los casos.

Tabla 9. Matriz de Correlaciones entre las Dimensiones.

Dimensiones	Percepción	Expectativa
Tangibilidad	0.82* **	0.65 *
Fiabilidad	0.74 *	0.7* **
Capacidad de Respuesta	0.62 *	0.61* **
Seguridad	0.64 *	0.71* **
Empatía	0.74 *	0.77 *

(*) significativo (p-valor 0.000 a 0.002) para todos los casos

Esta tendencia se corrobora por la matriz de covarianzas. En la Tabla 10, se puede observar que el porcentaje de representatividad de una tendencia hacia la satisfacción implicaría específicamente una covarianza promedio por encima de 0.65 es decir, el 65% de la varianza acumulada para todas las dimensiones. El porcentaje de varianza acumulada es en promedio del 100% lo que evidencia estos datos es que el porcentaje de percepción respecto de la manera como perciben el servicio no es satisfactorio considerando los datos obtenidos en las tablas 8,9. Sin embargo el porcentaje promedio para expectativa es bajo al estar por debajo del 65% para datos relacionados con percepción de calidad. Este porcentaje en expectativa es del 28%.

En definitiva, la estructura básica de las expectativas de los usuarios respecto de la satisfacción sigue siendo de desconfianza con respecto a lo que SERVIR brinda a través de la tecnología o, de lo que se viene planteando los Activos Digitales.

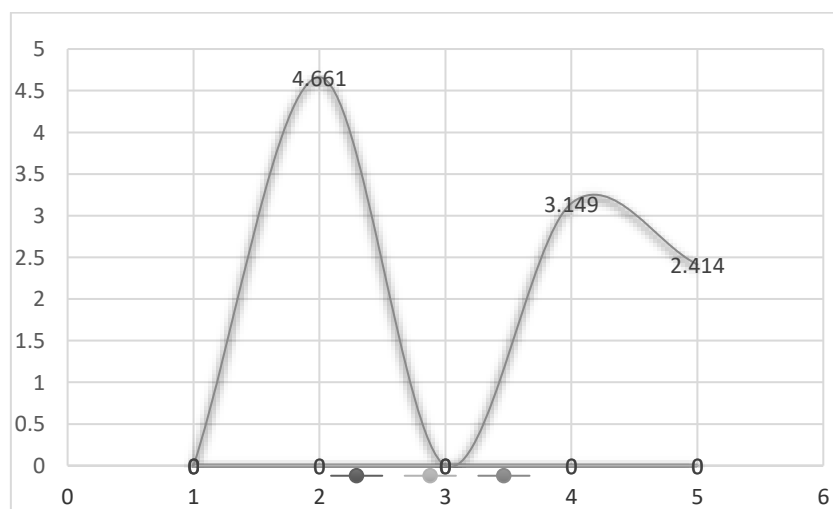
Tabla 10. Matriz de Covarianzas y Porcentaje Acumulado.

Dimensiones	% Percepción	% Expectativa
Tangibilidad	0.86	0.31
Fiabilidad	0.92	0.33
Capacidad de respuesta	0.72	0.22
Seguridad	1.00	0.27
Empatía	1.00	0.29

Leyenda: Porcentaje: Ejem: $0.31 * 100 = 31\%$. En ambos factores se obtiene el promedio porcentual.

Por tanto, desde la perspectiva de las diferencias y tendencias de percepción y expectativa, se observa que la diferencia de promedios se encuentra por debajo del valor esperado calificado por indiferencia (puntaje 5); sin embargo, el valor mayor a 5, no expresa la posibilidad de mayor satisfacción respecto de los medios digitales como de la percepción del servicio de convocatoria y selección de personal.

Figura 14. Análisis de Tendencia de las Dimensiones Analizadas.



4.1.5. Análisis Paramétrico por Variables Control

Cuando se analiza los objetivos específicos relacionados con las variables control, tales como sociodemográficas, laborales y empatía hacia los activos digitales y al proceso, se establece que existen diferencias significativas en sexo, condición laboral y tipo de profesión. En la Tabla 11, se presenta las diferencias entre ellas.

La variable control sexo se comporta como dos grupos independientes, en consecuencia, el estadístico no paramétrico de elección es el U Mann-Whitney. Los valores z oscilan de -0.546 a -2.461 [IC 95% -0.450 - -3.000]. Para las dos primeras

dimensiones los valores p 0.493 y 0.284 son > 0.005 , no hay diferencias en las dimensiones tangibilidad y fiabilidad y velocidad de respuesta. Esta no diferencia se refleja en la distribución porcentual y en las covarianzas, por tanto, no hay diferencias entre ambos grupos.

Esta tendencia se corrobora en las brechas de las diferencias de medias. No obstante, en Seguridad y Empatía, los valores 0.014 para Seguridad y Empatía, sí existen diferencias. Se puede colegir que esta disonancia cognitiva entre los postulantes varones y mujeres en cuanto a la no diferencia respecto de tangibilidad y fiabilidad como en la capacidad de respuesta implica que no existe significatividad para ambos grupos lo que ofrece SERVIR con sus activos digitales. Pero, hay un grado de seguridad y empatía respecto de la organización para con el proceso de convocatoria y selección de personal independiente de los procesos automatizados.

Tabla 11. Análisis No Paramétrico de U de Mann - Whitney. Según Sexo.

U Mann-Whitney	Dimensiones del Servqual				
	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
W de Wilcoxon	11113	10767	11259.5	9537	9519.5
	13391	1305	13537.5	11815	1197.5
Z	-0.685	-1.071	-0.546	-2.461	-2.454
Sig. asintótica (bilateral)	0.493 >0.05	0.284 >0.05	0.585 >0.05	0.014	0.014
RD	Se rechaza la Ht y Acepta Ho			Se acepta la Ht.	

En la tabla 12, al relacionar los datos obtenidos en cada una de las dimensiones del Servqual, se establece que existen diferencias en todas las dimensiones al ser significativa $p. 0.000$ a $0.015 < 0.005$. Estas diferencias respecto del uso de los activos digitales (dimensión tangibilidad, fiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad) compatibilizan con la empatía. Es decir, los postulantes al proceso de convocatoria y selección de personal tienen alta seguridad y empatía respecto de los activos digitales según el tipo profesional al que postulan. Característica importante, porque en términos de uso de los activos digitales dependerá de manera significativa en algunos tipos profesionales que otros. Se genera la necesidad de establecer cuál es el tipo profesional de mayor empatía a los activos digitales como al proceso de convocatoria y selección de personal.

Tabla 12. Análisis Paramétrico según Kruskal - Wallis, según Área Laboral.

Kruskal-Wallis	Dimensiones del Servqual				
	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
X ²	56,258	68,239	63,272	51,372	52,954
G1	8	8	8	8	8
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
RD	Se acepta que los postulantes por áreas laborales son diferentes entre los grupos de estudio seleccionado				

Como los valores p es menor en todas las dimensiones (0.000 a 0.005) según el tipo profesional, estos resultados refuerzan que existen diferencias significativas entre los postulantes al proceso de convocatoria y selección e implican además que, tanto área laboral como el tipo de profesión orientan la percepción y expectativa respecto de lo

que requiere SERVIR para sus postulantes a las diferentes entidades del estado. Lo central en este estudio es determinar el valor estadístico o práctica de los resultados.

Tabla 13. Análisis No Paramétrico Kruskal - Wallis, según Tipo de Profesión.

Estadístico no paramétrico	Dimensiones del Servqual				
	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
X ²	22.272	28.051	21.99	59.137	48.067
gl	10	10	10	10	10
Sig. asintótica (bilateral)	0.014	0.002	0.015	0	0
RD	Se acepta que los postulantes por tipo de profesión son diferentes entre los grupos de estudio seleccionado				

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Contrastación sobre la hipótesis general

Desde la perspectiva práctica, no se comprueba la hipótesis trabajo, al demostrarse estadísticamente que las brechas entre percepción y expectativa está por debajo de 0 y los otros valores son negativos, tanto en tangibilidad, fiabilidad y velocidad de respuesta. Este patrón indicaría que la seguridad y empatía no genera en el postulante al proceso de convocatoria y selección a SERVIR satisfacción del usuario a los activos digitales (Tabla 8). La hipótesis general de trabajo expresa que no existe SATISFACCIÓN, debiendo indicar que desde la visión práctica.

Sin embargo, no es conveniente ser taxativo en esta muestra empleada cuando analizamos las diferencias entre Percepción de Satisfacción como Expectativa del usuario respecto de los activos digitales. Cuando analizamos la correlación entre los factores de percepción y expectativa el valor alfa integrado es de 0.69 y es significativo

en ambos factores de la satisfacción, considerándose este valor como cercano a lo aceptable que es 0.70 (Tabla 9).

Y, también las covarianzas promedio entre ambos factores es de $0.59 * 100$, representa el 59% de la covarianza, considerándose como aceptable, aun cuando en diferentes patrones analíticos del uso del Servqual se estima conveniente una varianza acumulada de 65% para fines de validez del instrumento (Tabla 10).

Por lo tanto, se concluye que la hipótesis general se confirma parcialmente estadísticamente y, para fines prácticos requiere de incluir otros elementos de análisis en las variables intervinientes para confirmar el grado real de satisfacción de los usuarios frente al uso de los activos digitales.

4.2.2. Contrastación sobre las hipótesis específicas

En la hipótesis específica 1 relacionado con el sexo, no hay diferencias en relación con la satisfacción y el uso de los activos digitales. Aun cuando en relación con seguridad y empatía es significativa (Tabla 11), al igual que la hipótesis general el grado de satisfacción para fines prácticos no se puede considerar confirmada de manera tácita.

Tabla 14. Prueba de hipótesis del objetivo específico 1.

Instrumento utilizado	Significancia obtenida	Comprobación de Hipótesis
Prueba de Kruskal – Wallis	No hay diferencias en edad y sexo respecto del uso de activos digitales para el proceso de convocatoria y selección de personal	Se acepta la Hipótesis nula.

No obstante, cuando analizamos la hipótesis específica 2 con Área Laboral y Profesión los valores significativos obtenidos (Tablas 12 y 13), confirman que los postulantes según la actividad laboral que van a desarrollar y de acuerdo con su profesión muestran estadísticamente un patrón significativo, faltando incorporar para fines prácticos otras variables que aseguren que existe satisfacción en términos de ACEPTACIÓN real de los postulantes al proceso de convocatoria y selección de personal.

Tabla 15. Prueba de hipótesis del objetivo específico 2.

Instrumento utilizado	Significancia obtenida	Comprobación de Hipótesis
Prueba de Kruskal – Wallis	Existen diferencias significativas para los parámetros de Actividad Laboral y Tipo de Profesión.	Se acepta la Hipótesis específica 2.

Respecto del objetivo específico 3, por los mismos datos presentados, la empatía y la seguridad es diferente tanto en la percepción como la expectativa del usuario. Es decir, si la expectativa era de seguridad y empatía, la percepción también lo tendría que ser. A partir de la significatividad de los datos si podemos confirmar que para fines prácticas tiene valor la significancia estadística, aun así, en un escenario conversador se necesitan la incorporación de nuevas variables para confirmar la tendencia de los datos aquí declarados.

Tabla 16. Prueba de hipótesis del objetivo específico 3.

Instrumento utilizado	Significancia obtenida	Comprobación de Hipótesis
Prueba de Kruskal – Wallis	Existen diferencias significativas para los parámetros de Actividad Laboral y Tipo de Profesión.	Se acepta la Hipótesis específica 3.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

5.1.1. Análisis de validez y generalización de los resultados

De acuerdo con los objetivos planteados en el presente estudio, es necesario destacar que el modelo de satisfacción de la calidad de un servicio como es la admisión laboral genera un patrón de expectativas favorables de cualquier usuario; en ellos, existe la concepción previa cuyos requerimientos van a ser satisfechos de manera integral. Por tanto, si esa esperanza de obtener beneficios de admisión laboral se mantiene en la percepción respecto de cómo se ingresa (en este caso, usando activos digitales) es clave también, para que la representación (pensamiento) de aceptación genere satisfacción en un grado significativo (Thompson & Cook, 2000).

Los resultados obtenidos tienen, por tanto, validez estadística y práctica. Y, están estrechamente relacionadas con la dinámica de investigación en el área de admisión laboral que comienza a ser automatizada paulatinamente a nivel de organización públicas como privadas. La utilidad práctica en consecuencia es -quizás-, el valor más significativo de los resultados obtenidos en el presente estudio. Teniendo en cuenta, que con los datos se pueden plantear mejoras a todo el proceso planificado previamente. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los operadores de redes (p.e activos digitales) están generando nuevas rutas de acceso como facilitar la conectividad. No obstante, cada vez más, surgen nuevos operadores como proveedores de “over-the-top” (OTT), en otras palabras, a cómo se vienen distribuyendo sistemas de comunicación a través de Internet. Este escenario, plantea que el uso de aplicativos

pueda influir a los usuarios para que estén adecuadamente informados para adecuarse a la demanda laboral en el siglo XXI (OCDE, 2018).

Este grado de satisfacción, se refleja en la seguridad y empatía de las personas que acceden al mercado laboral. Este acceso desde el uso de los activos digitales DEBEN posibilitar la accesibilidad y conectividad al sistema ya sea físico como virtual. No solo en el dominio de las tecnologías, sino en el respeto por su privacidad, y la adecuación del usuario-trabajador a la tecnología. Creando en sí mismo, un clima tecnológico de aceptación y satisfacción en el uso, como en el desempeño laboral mediadas por la tecnología (OIT, 2019).

En consecuencia, desde la perspectiva práctica, la diferencia de promedios obtenidos en la puntuación de percepción y expectativa no refleja SATISFACCIÓN real. Considerando que esta satisfacción por sí misma, se debe expresar en los resultados estadísticos realizados; sin embargo, esta demostración de la hipótesis general no es del todo concluyente (Tabla 8). Diríamos que es una no satisfacción parcial (Tabla 9, 10), porque al analizarse los datos de la matriz de correlaciones éstas resultan moderadamente altas y significativas (Tabla 9).

En esa misma orientación la varianza acumulada producto del análisis de las covarianzas se obtiene un 59% del valor total de los datos analizados; valor estadístico que puede en cierto grado disminuir la no satisfacción del usuario cuando usa activos digitales para acceder al mercado laboral del estado. Este valor obtenido (tabla 10), se debe considerar como clave no solo estadísticamente, sino de manera práctica porque los datos orientan a SERVIR a conocer de primera mano la “línea de acción a seguir”.

Esta línea de acción implicaría mejorar los mecanismos de comunicación con los postulantes, mejorar la calidad de la automatización para la interconectividad con el usuario, además de permitir una mayor suscripción de los postulantes a las redes digitales creadas en el sistema virtual (Internet) para que el postulante posea diferentes medios de participación desde el momento o antes de la convocatoria hasta la obtención de los resultados finales logrados (Cedrola, 2019).

De lo descrito se desprende que los datos obtenidos en este estudio pueden generalizarse al escenario mismo de SERVIR, para plantear nuevas estrategias de trabajo, adecuarse a un sistema de economía digital y de calidad del servicio a través de sistemas mediados. Las ingenierías tienen un bagaje de diferentes objetos de conocimientos y métodos orientados a desarrollar investigaciones que incluyan nuevas variables en el análisis de los datos para comprobar la real satisfacción del usuario, mejor toma decisiones, plantear estrategias de gestión, realizar un mejor análisis funcional de arquitectura entre otras acciones (Gallegos-Torres & Gonzales-Crespo, 2017).

5.1.2. Contrastación de los objetivos de la investigación

Desde la perspectiva descriptiva (Figuras 2 al 11), el análisis orienta a los usuarios de los activos digitales plantean que su satisfacción desde la perspectiva de la percepción y expectativa es variable. Encontrándose que el valor escalar se da entre 4 y 5 para tangibilidad, fiabilidad y velocidad de respuesta. No obstante, en seguridad y empatía suele hacerse más estable en estable en percepción que en expectativa.

Esta característica planteó la necesidad de inferir que servir a pesar de tener una capacidad instalada de activos digitales éstas, no van acorde con el número de

suscriptores a las redes sociales, principalmente LinkedIn y Facebook (Tabla 4 y 5), en la medida que un 87% de suscriptores orientan su preferencia a acceder por redes sociales más que por los activos propietarios de SERVIR.

Este patrón variable descrito entre los datos porcentuales, escalares y las tablas 4 y 5 es coincidente con la baja capacidad de accesibilidad e interconectividad de los usuarios a nivel general en Latinoamérica, en la que Perú, ocupa el último lugar con un 3% frente a un 10% en Chile, 9,3% en Argentina 6,7% en Brasil y 5,2 Colombia (Castillo, Bettoni, Trímboli, & Iturria, 2005). Y, por otro lado, la misma tendencia de uso o suscripción a las principales redes sociales (Facebook y LinkedIn) tal como afirma Hernández-Malaquina (2016), que estas redes son el principal medio de búsqueda de empleabilidad por parte de los usuarios, realidad que no es ajena al Perú según los datos de SERVIR (2015, 2017) respectivamente.

En consecuencia, desde la perspectiva descriptiva el panorama de uso de activos digitales propietarios de las instituciones del Estado como de la Autoridad Autónoma del Servicio Civil que regularmente es encargada para evaluar al personal que accede a laborar al estado peruano es baja comparada con los países antes mencionado. Darse cuenta de que el sistema de gestión de las plataformas propietarias de estas entidades no está claramente declarado en los informes revisados en las entidades del estado (PCM, 2013; Cusma Saldaña, 2015).

Esta situación genera un problema de gobernanza para el estado peruano en temas de comunicación digital para que los trabajadores que quieren acceder al sistema laboral estatal son muy diversificados no, existiendo claridad en la calidad de la gestión

de las plataformas digitales como el monitoreo y seguimiento de las redes sociales (García, et al, 2016). Esta realidad genera un problema de significancia práctica, en el sentido que se genera una necesidad de acercar más a estas entidades con el público en general y, el público laboral (Moreno, 2015).

Si esta significancia práctica la asociamos a la significancia estadística, el promedio entre los ítems (tabla 6), la diferencia de promedio en función de los valores escalares va de 1.716 a 4.976 entre ítems, valores estadísticos que están más cercanos a la escala 5 en ítems 1 y del ítem 6 al 22 cuyos valores se alejan de la conformidad total, aun cuando su valor varía entre 4 a 4.97. En los ítems 2,3,4,5 y 22, se alejan a un valor medianamente de acuerdo. Estas diferencias de promedio, se expresa con más claridad en la Tabla 7, que el promedio es de 4.6 en tangibilidad, valor escalar cercano a 5, pero en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía la diferencia de promedio oscila entre 1.716 (empatía) fiabilidad (2.924) es moderado en velocidad de respuesta (3.149) y seguridad (2.414).

En esta misma línea de análisis se comprueba que las brechas entre percepción y expectativa (Tabla 8) los valores son negativos y por debajo de 0. Adviértase que estas diferencias de valoraciones se han realizado en diferentes estudios, pero éstos (estudios) se orientan solo a analizar la calidad del servicio de personas, a partir de la percepción de usuarios (Cabello & Chirinos, 2012; Serrano, et al, 2010).

Estas observaciones, plantean ya no solo una utilidad práctica, sino estadística, porque evidencia las limitaciones de la gobernanza de los activos digitales en función, de los talentos del trabajador, las competencias, en la fiabilidad, la disposición para

respuestas oportunas, pero sobre todo generar seguridad y un sentido de empatía para con los usuarios.

Aspecto central en las brechas encontradas está reflejando, por tanto, que la satisfacción del usuario que quiere acceder a la vida laboral del estado no está del todo clara. No podemos afirmar de manera tácita, que la satisfacción no existe, pero si, podemos considerar que la supuesta insatisfacción probablemente no es tanto a los activos digitales, sino a cómo los gestores de la información se comunican con los postulantes en el proceso de convocatoria y selección de personal. Reflejada también por la probable claridad en los perfiles del puesto, si esos perfiles pueden ser comprendidos por los postulantes, si los requisitos solicitados corresponden a las cualificaciones que tiene el trabajador (Cusma Saldaña, 2016; Silva Chicoma & Ubillús Ríos, 2015)

En otras palabras, la satisfacción del usuario no solo estaría claramente definida por las políticas, plan estratégico, objetivos de acción en relación a la convocatoria y selección del personal, generando en el usuario candidato a trabajar en las organizaciones del estado, que no sienten satisfacción por la oportunidad laboral, sino porque perciben que la eficacia de los recurso, la eficiencia de los recursos empleados y efectividad para comunicar a los usuarios de manera clara y eficiente, mejorar el gobierno electrónico y la implementación de sistemas de monitoreo, seguimiento respecto de los estilos de convocatoria y selección de personal (Casa Tragodara, 2014; Flores Rodríguez, 2016; Mababu Mukiur, 2016; Mendéz Torrez-Llosa, Oneeglio-Repetto, & Pando-Beltrán, 2014).

En consecuencia, el objetivo central se cumpliría respecto de la satisfacción del usuario sería parcial desde un enfoque ordinal y desde un análisis estadístico inferencial (diferencias de medias). La razón, que soporta esta afirmación podemos observarla en la tabla 9 y 10. Las correlaciones son aceptables y significativas y el promedio de varianza acumulada es del 59%, confirmándose esa parcial satisfacción. Es decir, que se plantea un valor importante desde la perspectiva estadística con los valores de la matriz de correlaciones y covarianzas. Esto quiere decir, la generación de una minería de datos e ingeniería de requerimientos para la mejora de los activos digitales orientadas a lograr la más alta eficiencia del servicio que ofrece (Contreras, Pérez-Arriaga, Cruz, & Toscano de la torre, 2015; Destéfanis, 2012; Iglesias & López, 2004; Sánchez-Martí & Ruiz-Bueno, 2017).

Respecto de los objetivos específicos, si bien los activos digitales no muestran diferencias plenas según sexo (Tabla 11) tomando en cuenta la tangibilidad y fiabilidad como la capacidad de respuesta. Esta significancia, evidencia que la satisfacción según las variables demográficas no está claramente definida según sexo. Sin embargo, cuando se considera el tipo de actividad laboral (Tabla 12) y Tipo de profesión (13), la empatía y seguridad suelen demostrar que los usuarios presentan satisfacción por el acceso laboral hacia organizaciones públicas y/o privadas, pero no necesariamente el uso de los medios por el cual accede o, los activos digitales de la organización (Velando & Guisado, 2006).

Estos datos específicos también van a ayudar en futuras investigaciones a diseñar mejores perfiles de puesto, orientación al uso de los activos digitales o de las redes sociales que más se adecúen a sistemas de convocatoria y selección de personal para

mejorar la productividad al momento de la admisión (Saiz, 2016). Mejorar la actualización de los metabuscadores como Google, Firefox, Explorer, Safari (Decano, 2014); crear repositorios digitales para nuevas convocatorias, promover su adaptación adopción de la tecnología (Sanchez, 2010); cumplir con la razón de ser de la institución (Hagemann, 2002); captar mejores recursos humanos y adaptación de los usuarios internos para liderar sistemas de convocatoria, por consiguiente mejorar el liderazgo de las organizaciones en la gestión de las Redes sociales para la convocatoria y selección (Atalaya, 2001; Hernández-Díaz, Liquidano-Rodríguez, & Silva-Olvera, 2014; Sanabria, 2015).

Por último, la adecuación de los objetivos planteados para el presente estudio generan un sentido de promoción a la búsqueda de mejor satisfacción de los usuarios, ampliar la masa crítica laboral a la tecnologización, desarrollar confianza en la información que se gestiona de las personas, mejorar la atmósfera laboral en el mercado laboral público y privado, posibilidad de acceso de personal profesional calificado para la gobernanza electrónica, garantizando con ello la mejora en la satisfacción de los usuarios (Chiavenato, 2009; Iglesias & López, 2004; Martínez, 2006; Osio, 2010; Parilla-Hernández, 2015).

5.1.3. Generación de nuevas hipótesis y proyecciones futuras

El aprendizaje de admisión laboral bajo el soporte de los sistemas inteligentes en la actualidad es un patrón clave para proyectar estudios futuros respecto del rol clave de los dispositivos inteligentes a los activos digitales gobernados por las organizaciones (Rojas, 2010; Saiz-Bringas, 2016), mejorar el acceso a los procesos de convocatoria y

selección de personal en tiempo real (Baptista, Dulce; Bosch, Mariano; García, Manuel; Jaar, Daniel; Ospino, Carlos; Pagés, Carmen; Ripani, Laura; Rucci, Graciana, 2018); definir mejor la percepción de la calidad (Vargas, Valecillos, & Hernández, 2013), mejora de la calidad de los procesos a partir de las garantías que ofrece la institución, redefinición del plan estratégico, mejorar la captación de personal de alta calidad (Zagarro Cano et al, 2012) y sobre todo conocer mejor cómo es la práctica asincrónica y sincrónica entre organización y personal que accede a la vida laboral (Blanco M. , 2016; Zagarro Cano, 2012).

Tomando en cuenta estas consideraciones, planteamos las siguientes hipótesis de investigación:

Hipótesis 1.- El uso de los activos digitales asociados a Redes sociales validados garantiza la satisfacción del usuario en los procesos de convocatoria y selección de personal.

Hipótesis 2.- El uso de los activos digitales asociados a aplicativos Web y socializados con los postulantes al proceso de convocatoria y selección, garantiza la eficacia de la comunicación constructiva entre ambos actores.

Hipótesis 3.- El uso de activos digitales garantiza la calidad del servicio a los usuarios internos que participan en el proceso de convocatoria y selección de personal, generando satisfacción del usuario externo.

5.2. Conclusiones

1. La satisfacción del usuario respecto de los activos digitales está parcialmente expresada aun cuando se requiere la necesidad de incorporar nuevas variables para tener una garantía clara de la calidad del proceso de convocatoria y selección de personal por la Autoridad Autónoma del Servicio Civil.
2. La satisfacción de los usuarios según variable sociodemográfica como es el sexo es parcialmente satisfactoria al no ser significativo la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta como se observa en seguridad y empatía
3. La satisfacción de los usuarios según variables tipo laboral y profesión son garantizadas por la significatividad de las dimensiones de análisis principalmente de la seguridad y empatía que tiene el usuario hacia el acceso laboral más que a los activos digitales.
4. La satisfacción de los usuarios según empatía y seguridad soporta la significatividad de la satisfacción parcial de los usuarios al proceso de convocatoria y selección de personal.

5.3. Recomendaciones

1. Tomar como referencia la información ofrecida en el presente documento, a fin de proponer a las entidades públicas que aún no han implementado Activos y Herramientas digitales y se encuentran por debajo del 80% de implementación. Ello con la finalidad de alcanzar un mejor nivel acorde a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y buscar asegurar los criterios de calidad expuestos en la presente investigación.
2. Considerar los resultados de la presente encuesta realizada a las entidades públicas, considerando las variables sociodemográficas que permitan cuantificar la

percepción y expectativa de los servicios ofrecidos por la Autoridad Nacional del Servicio Civil y demás instituciones, a fin de proponer el desarrollo de activos y herramientas digitales de tipo propietario orientados a dichas variables, considerando su recolección y valoración en cada proceso de inscripción, presentación de documentos sustentatorios y evaluación, a fin de optimizar los resultados y respuesta frente a los postulantes, alineando los valores de transparencia propuestos por la PNMGP.

3. Promover la gestión de e implementación de activos y/o herramientas digitales que permitan brindar percepciones y expectativas de empatía y seguridad a través de las especializaciones en Gestión de Activos Digitales o DAM (Digital Assess Management), tomando en cuenta las habilidades a desarrollar para el mejor uso e implementación desde la institución. Así mismo, basándose en la misión y visión de la PNMGP que se tiene hacia el 2021, es apremiantes proponer el desarrollo de las habilidades profesionales en Marketing, Publicidad, Sistemas y Gestión Pública.
4. Promover los valores de Seguridad y Empatía en la institución a fin de garantizar la calidad de los procesos y servicios de cara a los usuarios participantes. Reforzar así también el enfoque de los activos digitales hacia las dimensiones propuestas por el instrumento SERVQUAL a fin de llevar evaluaciones futuras que alineados con la PNMGP se alcancen los valores de transparencia, inmediatez, servicio al ciudadano y aseguramiento de la calidad del servicio institucional.

Referencias bibliográficas

- Alcazar, K. (2016). *Modelo SERVQUAL para el Análisis de la Percepción de la Calidad del Servicio de la Atención Prioritaria en la Unidad Médica Cartagena de Indias*. Cartagena de Indias, Colombia.
- Aleksandr Aleksandrovich, K. (2019). Substantiation of the term “Digital Assest”: Economic and legal aspects. *Justificación del termino "Activo Digital": Aspectos económicos y legales*. Latvia, Ukania: Simcord Information Services SIA, Simcord LLC. Technologies. doi:OI 10.26697/ijes.2019.1.06; UDC 33.053.22-028.63-
- Alonso Jiménez, E., Cabeza Díaz, P., Gutiérrez Fernández, G., Pérez Manjón, A. R., & Tomé Bravo, P. (Marzo de 2013). *Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención*. doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000100003>
- Angulo, C. (2013). Las Herramientas Digitales y el Aprendizaje de Contenidos. *Revista Iberoamericana para la Investigación y del Desarrollo Educativo*.
- Arriola Navarrete, O., & Montes de Oca Aguilar, E. (Noviembre de 2014). Sistemas integrales de automatización de bibliotecas: Una descripción suscinta. *Bibliotecas y Archivos*, 1(4), 47 - 70.
- Atalaya, M. (2001). Nuevos Enfoques en Selección de Personal. *Revista de Investigación Psicológica Vol 4 N° 2*.
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (13-15 de Noviembre de 2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación: Aplicación en la investigación en psicología. La Plata, Argentina: IV Congreso Internacional de la Investigación. Obtenido de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12219/ev.12219.pdf
- Baptista, Dulce; Bosch, Mariano; García, Manuel; Jaar, Daniel; Ospino, Carlos; Pagés, Carmen; Ripani, Laura; Rucci, Graciana. (2018). CAPITULO 5: El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe. En B. I. Desarrollo, *El Futuro del Trabajo: Perspectivas Regionales* (págs. 95-113). Washington DC.
- Barriga, P., & Andrade, J. (2012). Herramientas digitales para la construcción del conocimiento. *Revista S&T*, 115-124.
- Bartolomé, A., & Grané, M. (2009). Herramientas digitales en una Web ampliada. *Tecnología Educativa (La formación del profesorado en la era de internet)*. Juan de Pablos, Mánaga, España: Ediciones Aljibe.
- Beltrán-Lozano, C. C., & Sotelo-Zavaleta, C. L. (2018). Integración vertical como modelo de negocio en empresas de salud privada en el Perú y su efecto en la calidad del servicio al paciente. (PUCP, Ed.) Lima, Perú: Facultad de Gestión y Alta Dirección.

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Blanco, M. (2016). *Medición del nivel de satisfacción de la calidad del servicio proporcionado a sus pacientes y/o usuarios por los hospitales (PYMES) mexicanos*.
- Blanco, N., & Pirela, J. (Enero-Abril de 2016). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Red de revistas científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 19(45), 97-111.
- Blasco, R. (2004). Reclutamiento, Selección de Personal y las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*, 141-167.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (Abril-Junio de 2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Cardona, M. (2003). Las relaciones laborales y el uso de las tecnologías informáticas. *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*, 157-173.
- Casas Tragodara, C. (2014). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado Peruano*. Lima, Perú.
- Castañeda Guzmán, V. M. (Julio de 2016). *Reforma del Estado a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: La participación del Ministerio de la Producción en la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior*. Lima, Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castillo, M., Bettoni, A., Trímboli, J., & Iturria, R. (2005). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Integración Social en América Latina*. Fondo Regional para la Innovación Digital en América Latina y el Caribe. FRIDA.
- Cedrola, G. (2019). Competencias, Organización del Trabajo y Formación Profesional en el Trabajo del Futuro. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(1).
- Cendejas, J., Vega, C., Careta, A., Gutierrez, O., & Ferreira, H. (18 de 09 de 2014). Diseño del Modelo Integral Colaborativo para el Desarrollo Ágil de Software en las Empresas de la Zona Centro - Occidente en México. *Design of the Integrated Collaborative Model for Agile Development Software in the Central - Western Companies in Mexico*.
- CEPLAN. (14 de Noviembre de 2018). *Guía de Políticas Nacionales*. Lima, Perú.
- Chafloque Chunga, S. M. (2018). *Activos digitales y el impacto en los estados financieros de las empresas automotores de Lima Metropolitana 2018*. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Elsevier Editora Ltda.

- Contreras, G., Pérez-Arriaga, J. C., Cruz, A., & Toscano de la torre, B. (2015). Convocatoria Web Accesible para una Selección Incluyente en el Ingreso a las Universidades. El Caso de la Universidad Veracruzana. *Revista Sociología Contemporanea*, 2(5), 215-227.
- Cusma Saldaña, H. (2016). Modernización de la Gestión Pública: Igualda de Oportunidades. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/MINJUS-DGDOJ-XXII-Heber-Cusma-Saldana-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>
- Del Alcazar, J. (2018). *Buenas Prácticas en la Era Digital para la Captación del Talento Humano*. Obtenido de <https://blog.formaciongerencial.com/buenas-practicas-en-la-era-digital-para-la-captacion-del-talento-humano/>
- Destéfanis, Y. (2012). Formalización de procesos de recursos humanos para Villa Nueva S.A.
- Díaz-Chao, Á., & Torrent-Sellens, J. (2010). ¿Pueden el uso de las TIC y los activos intangibles mejorar la competitividad? Un análisis empírico. *Estudios de Economía Aplicada*, 28(2), 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30120357011>
- Duarte, G. (2017). *El gobierno electrónico y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Perú*. Informe temático, Congreso de la República, Área de servicios de investigación, Lima. Obtenido de <http://www.congreso.gob.pe/Didp/>
- Dzul-Escamilla, M. (2013). Diseño No-Experimental. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
- Escobar, E. (2016). Herramientas Digitales para los Recursos Humanos. *Capital Humano*, 76-79.
- Espilco Zamudio, I. C. (2018). Eficiencia de la metodología de Reclutamiento 2.0 comparado con un reclutamiento tradicional en una universidad de Lima metropolitana - 2016. Lima, Lima, Perú: Repositorio Académico USMP.
- Espinosa, Y., Figueroa, C., Perezchica, E., & Sepulveda, J. (2016). Criterios prioritarios de calidad para la selección de recursos didácticos digitales diseñados por terceros. En A. E. SARL, M. E. PECH, & C. I. APRENDIZAJE, *La tecnología como instrumento para potenciar el aprendizaje* (págs. 505-510). México: Manuel E. Prieto; Silvia J. Pech.
- Farnós, J. D. (28 de Octubre de 2012). *Las universidades y las escuelas tienen los días contados en su formato actual*. Obtenido de didactalia: <https://didactalia.net/comunidad/materialeducativo/recurso/Juan-Domingo-Farnos-juandoming--Las-universidade/328d4c0d-61ca-4901-8d89-86b58153e897>
- Ficapal-Cusi, P. (2008). La organización en red del trabajo: una aproximación empírica para la empresa catalana. *UOC papers*, 15-32.
- Flores, R. M. (2016). Selección del talento humano frente a la calidad de los servicios de salud en las empresas sociales del estado del departamento de Sucre. *Clio América*, 23-30.

- Gallegos-Torres, A., & Gonzales-Crespo, R. (Mayo/Agosto de 2017). Metodología de la investigación en ingeniería. *Revista científica*, 29(2), 115.
doi:<https://doi.org/10.14483/23448350.11959>
- García Capcha, G. A. (Julio de 2018). El Rol de la Gestión del Conocimiento en el proceso de Modernización de la Gestión Pública Peruana 2011 - 2016. Lima, Lima, Perú.
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., . . . Macías, D. (2016). Procesos de Reclutamiento y las Redes Sociales. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, Vol. 6(Núm. 12), Pp. 17.
- García-Cueto, E., Pedrosa, I., & Suárez-Álvarez, J. (2013). Evidencias sobre la Validez de Contenido: Avances Teórico y Métodos para su Estimación. *Acción Psicológica*, 10(2), 3-20. doi:<http://dx.doi.org/10.5944/ap.10.2.11820>
- Gutierrez, L. (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas, y posibles limitaciones. *Revista Educación y Tecnología*, 111-122.
- Gutiérrez-Bonilla, M. L. (2014). Los enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que exigen: Curso Investigación Aplicada a Ciencia Política . Bogotá, Colombia: Universidad Jaberiana de Bogotá.
- Hagemann, G. (2002). *Motivación: Manual de Implementación* (Vol. 1). México: Edit. Limusa.
- Hernández, L., Solís, M., & Pastor, H. (Noviembre de 2014). Estudio de satisfacción laboral en una universidad pública. *Celaya. Academia Journals.com*, 6(5), 2178-2183.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (6 ed., Vol. 9). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. doi:ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hernández-Díaz, L. H., Liquidano-Rodríguez, M. d., & Silva-Olvera, M. d. (2014). Reclutamiento y selección a través de las redes sociales Facebook y LinkedIn (Análisis preliminar). *Revista OIKOS*, 37-61.
- Hernández-Malaquina, C. I. (2016). Las Redes Sociales, ¿Han Cambiado la Forma de Abordar los Procesos de Reclutamiento y Selección? *Revista Iberoamericana de Ciencias Empresariales y Economía.*, VII(7), Pp: 33-45.
- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación - cuadernos docentes en procesos de desarrollo número 1*. Valencia, España: Universitat Politècnica de Valencia.
- Iglesias, M., & López, G. (2004). Servicios digitales y modelos de negocio: Condiciones de uso en El País Digital, La Vanguardia y Vilaweb. España.
- Iglesias, M., Lozano, I., & Martínez, M. (2013). La utilización de herramientas digitales en el desarrollo del aprendizaje colaborativo: analisis de una experiencia en la educación superior. *REDU - Revista de Docencia Universitaria*, 333-351.

- Ikemiyashiro, J. (2017). *Uso de las Redes Sociales Virtuales y Habilidades Sociales en Adolescentes y Jóvenes Adultos de Lima Metropolitana*. Lima, Perú.
- Jiménez Macías, E. (2002). *Técnicas de automatización avanzadas en procesos industriales*. Tesis doctoral. Rioja, España: Universidad de La Rioja Servicio de Publicaciones.
- Kucheryavenko, M., Bilinskyi, D., & Smychok, Y. (2019). Digital Assets as an Object of Legal Regulation. *Scientific and Legal Opinion*. Ukraine: NATIONAL ACADEMY OF LEGAL SCIENCES OF UKRAINE.
- Mababu Mukur, R. (2016). Reclutamiento a través de Las Redes Sociales: Reclutamiento 3.0. *OPCIÓN*, Vol. 32(núm. 10), Pp. 135-151.
- Martinez, E. (2006). El impacto de las tendencias tecnológicas y organizacionales en el trabajo administrativo. *GTI*, 37-48.
- Mendéz Torres Llosa, M. M., Oneeglio Repetto, C., & Pando Beltrán, S. (05 de Mayo de 2014). Implementación del Proceso Centralizado de Adquisición de Servicios Relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Entidades del Gobierno Nacional Caso de Estudio: Servicios de Seguridad de Información. Lima.
- Moreno, A. (2015). *Nuevos Métodos de Reclutamiento de Personal*. Madrid, España.
- Morillo, M., Morillo, M., & Rivas, D. (Mayo-Agosto de 2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala Servqual. *Contaduría y Administración*(234), 101-130.
- Mousalli-Kayat, G. (Octubre de 2015). Método y diseño de investigación cuantitativa. Mérida. doi:10.13140/RG.2.1.2633.9446
- Naranjo, R. (Julio de 2012). *Pensamiento & Gestión*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100005
- OCDE. (2018). Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital 2017. *Centro de la OCDE en México para América Latina*, 385.
- OIT. (Mayo de 2019). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. (20), 46. Santiago: Naciones Unidas.
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 93-109.
- Otzen, T., & Manterola, C. (Marzo de 2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). *More on improving service quality measurement*.

- Parilla-Hernández, A. (2015). Valoración del apoyo a la Unidad de Asesoría en Red, uso de herramientas digitales e interés para continuar aprendiendo. Reporte del cuestionario a profesores de ITESO. Tlaquepaque, Jalisco, México: ITESO. doi:DOI: 10.13140/RG.2.2.33862.68163
- Peiro, J. (2013). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Valencia: Centro de Estudios Financieros.
- Peláez-Parra, A., Zapata-Madrigal, G., & Gracia-Sierra, R. (2020). Gestión de la obsolescencia de activos digitales en el sector eléctrico. *UIS Ingenierías*, 20(1), 47-58. doi:10.18273/revuin.v20n1-2021004
- Pineda, U., Estrada, M., & Parra, C. (Enero-Junio de 2011). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. *Revista Internacional de Bibliotecología*, 34(3), 243-255.
- Ramos Jaubert, R., Ramirez Chávez, J., Hernández Cueto, J., & Valdés Ramos, R. (Octubre de 2011). Diseño de investigación y experimentos en el perfil de investigadores científicos. 1. Campeche, México. doi:10.13140/RG.2.1.1179.8803
- Rivas-Tovar, L. (2016). *Dirección estratégica*. México: Trillas.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200. doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ros, A. (Febrero de 2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Murcia, España.
- Ruiz-Alejos, C. (2015). Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte. Logroño, España: Universidad de la Rioja, Servicio de Publicaciones, 2015.
- Saiz, C. (2016). Herramientas 2.0 en los Procesos de Reclutamiento. *Reclutamiento 2.0*.
- Sanabria, P. (Nov de 2015). *Gestión Estratégica del Talento Humano en el Sector Público: Estado del Arte, Diagnóstico y Recomendaciones para el caso Colombiano., Primera Edición*. Bogotá, Colombia: Uniandes.
- Sanchez, J. (2010). Diseño de un Modelo de Planeación Estratégica del Talento Humano para la Empresa de Transportes VIGIA S.A.S. de la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia.
- Sánchez-Martí, A., & Ruiz-Bueno, A. (2017). Análisis de clasificación con variable criterio a SPAD. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(1). Obtenido de <http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/19354>

- Serrano, V., Rial, A., García, O., & Hernández, A. (Junio de 2010). La evaluación de la calidad percibida del servicio como elemento clave para la gestión de los clubes de golf en España. *Gestión deportiva, ocio activo y turismo*(102), 95-105.
- SERVIR, A. N. (2012). Informe Técnico 2012 sobre la Dinámica de Consultorías en el País. *Informes Técnicos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil*. Lima. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe>: <https://www.servir.gob.pe>
- Silva Chicoma, R., & Ubillús Ríos, M. (2015). Propuesta de Mejora Basada en Competencias para el Proceso de Admisión de Personal en una Empresa de Servicio de Transporte Terrestre de Carga Pesada Ubicada en el Norte del País. Chiclayo, Perú.
- Tello Pacheco, M. D. (2019). *Brecha digital en el Perú: Diagnóstico, Acceso, Uso e Impacto*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Thompson, B., & Cook, C. (27-29 de January de 2000). Reliability and validity of servqual scores used to evaluate perceptions of library service quality. Dallas: ERIC.
- Tristán-Lopez, A. (2008). Modificación al modelo de LAWSHE para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo. *Avance de Medición*, 37-48.
- Uriel Pineda, M. E. (2011). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la biblioteca central de la universidad de Antioquia. *Rev. Interam. Bibliot.*, 34(3), 243-244.
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(4), 663-671. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
- Vásquez-Moctezuma, S. E. (2015). Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en la revista digital a través del modelo Servqual. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.*, 3(1), 53-68.
- Velando, M., & Guisado, M. (2006). Impacto de la estrategia de reclutamiento organizacional sobre el rendimiento del personal de I+D en empresas de alta tecnología. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(2), 131-150.
- Velasco, P., & Viollier, P. (Enero de 2016). Información financiera y discriminación laboral en Chile: Un caso de estudio sobre Big Data. Chile.

Abreviaturas

- **Activos Digitales:** Bienes y/o activos fijos adquiridos por la entidad o institución pública basados en TIC's.
- **Aplicación web:** Programa y/o software que se ejecuta sobre un portal y/o página web de la institución u organización.
- **APP en Línea:** programa y/o software con fin específico y que permite interacción en tiempo real.
- **Formulario Digital:** Formato diseñado sobre una aplicación, permitiendo el registro de información y portabilidad a través de otros medios digitales, ejemplo: formulario MS Excel, MS Word, etc.
- **Gestión de Activos Digitales:** Administración adecuada de los bienes y/o activos fijos basados en TIC's.
- **Herramientas Digitales:** Herramientas basadas en TIC's que permiten el acceso, difusión y desarrollo de los servicios de la institución u organización.
- **Herramientas Digitales de Tipo Colaborador:** Herramientas soportadas por TIC's disponibles a través de empresas y/u organizaciones con servicios de difusión y/o publicidad de acceso público y bajo costo; como son las redes sociales.
- **Herramientas Digitales de Tipo Propietario:** Herramientas soportadas por TIC's desarrolladas y/o adquiridas por la institución u organización, la misma que requiere de una administración y gestión.
- **Herramientas Digitales de Tipo Publicitario:** Herramientas soportadas por TIC's, que son de acceso público y general, que permite la difusión y/o publicación de convocatorias, a través de servicios pagables por la institución. Ejemplo, páginas web de empleo o head-hunters.
- **Nivel de Uso / Implementación:** Indicador porcentual, determinado a través de la identificación de casos y/o implementación propuesta en el presente documento, como son las herramientas digitales.

- **PCM:** Siglas pertenecientes a la Presidencia del Consejo de Ministros.
- **PNMGP:** Siglas correspondientes a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- **Sitio Web Institucional:** Activo digital desarrollado y administrado por la institución o entidad pública y está soportado por TIC's.
- **Software Especializado:** Programa u Aplicación desarrollada específicamente para procesos específico; para el presente estudio, hacemos referencia a un programa u aplicación que permite los procesos de evaluación y proceso de registro de datos.
- **TIC:** Siglas de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO
¿De qué manera los activos digitales satisfacen a los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018?	Establecer si los activos digitales satisfacen a los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018.	<p>Ht Los activos digitales presentan un algo grado de satisfacción en los usuarios en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018</p> <p>Ho Los activos digitales presentan un grado variable en la satisfacción del usuario en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018.</p>	<p>Metodología:</p> <p>Hipotético - Deductivo</p> <p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Mixto</p>
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Específicos	
<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera los activos digitales satisfacen a los usuarios en relación con la tangibilidad y velocidad de respuesta en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma de servicio civil en el periodo 2018, según variables sociodemográficas? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar si los activos digitales satisfacen a los usuarios en relación con la plausibilidad y velocidad de respuesta en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018, según variables sociodemográficas. 	<ul style="list-style-type: none"> Los activos digitales tienen un grado diferenciado según edad y sexo en la satisfacción de los usuarios en relación con la plausibilidad y velocidad de respuesta en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018. 	<p>Población: 1200</p> <p>Muestra: 363</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Cuantitativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera los activos digitales satisfacen a los usuarios en relación con la seguridad y responsabilidad en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018, según variables sociolaborales? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar si los activos digitales satisfacen a los usuarios en relación con la seguridad y responsabilidad en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018, según variables sociolaborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Los activos digitales tienen un grado diferenciado según actividad laboral y profesión en la satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad y velocidad de respuesta en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018. 	<p>Técnica de procesamiento de datos:</p> <p>Estadístico</p>
<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera los activos digitales satisfacen a los usuarios en relación con la empatía en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma de servicio civil en el periodo 2018, según percepción y expectativa diferenciada? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar si los activos digitales satisfacen a los usuarios en relación con la empatía en el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018, según diferencias entre percepción y expectativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Los activos digitales tienen un grado diferenciado en relación con la empatía y la percepción y expectativa con el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad autónoma del servicio civil en el periodo 2018. 	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INSTRUMENTO
V.I. ACTIVO DIGITAL	Son todos aquellos bienes que propician una comunicación o servicio a usuarios finales a través de las TIC's; se identifican 03 tipos; Propietarios, Colaboradores y Servicios Pagaderos	Son todos los activos digitales que permiten una mejor interoperabilidad para la hacer efectivo el proceso de convocatoria y selección de personal por la entidad "Servir"	Activos Digitales	1.Disponibilidad. 2. Accesibilidad. 3. Porcentaje de implementación.	Hoja de Recolección de datos
V.D. PROCESOS DE CONVOCATORIA Y SELECCIÓN DE PERSONAL	Es la efectividad en la definición del perfil, búsqueda, convocatoria de personas, que al ser evaluados son seleccionados y contratados por una organización del cualquier tipo	El grado de efectividad del proceso de convocatoria y selección de personal" a través del uso de las Herramientas digitales por los postulantes a la entidad "Servir"	1.Tangibilidad 2.Fiabilidad 3.Capacidad de Respuesta 4.Seguridad 5.Empatía	1.Índice promedio diferencial. 2.Porcentaje Escalar por dimensión 3.Índice de brechas diferenciales	Cuestionario de Satisfacción Servqual

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

[Adaptado para medir Satisfacción]

1. Datos Generales:

Edad ____ Sexo ____ Profesión _____ Tiempo Laboral _____ Área Laboral _____

2. Cuestiones de Expectativas y Percepción

N°	Cuestiones Percepción	Cuestiones Expectativas	Escala				
			1	2	3	4	5
1	Los medios de difusión de la convocatoria cumplen lo solicitado.	Qué medios de difusión dispone la convocatoria	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones u oficinas habilitados para la convocatoria están en las redes sociales	Que instalaciones u oficinas habilitados para la convocatoria están en las redes sociales	1	2	3	4	5
3	Dan Información y Orientación brindada en cada etapa.	Qué Información y Orientación brindada se dan en cada etapa	1	2	3	4	5
4	El sitio web habilitado para la Convocatoria está en Internet	Qué sitio Web habilitado para la convocatoria está en Internet	1	2	3	4	5
5	Los formatos digitales están habilitados para la etapa de inscripción	Qué formatos digitales están habilitados para la etapa de inscripción	1	2	3	4	5
6	Se cumplen todos los procesos para la convocatoria	Qué procesos se cumplen en la convocatoria	1	2	3	4	5
7	Están los medios habilitados para la convocatoria	Qué medios habilitados para la convocatoria	1	2	3	4	5
8	El personal asignado al proceso de convocatoria responde con rapidez	Que personal asignado al proceso de convocatoria responde de inmediato a la solicitud.	1	2	3	4	5
9	El acceso a través de Internet la Autoridad Nacional del Servicio Civil es fácil	Qué acceso a la Autoridad Nacional del Servicio Civil se tiene a través de Internet	1	2	3	4	5
10	Los resultados en cada etapa de la convocatoria me son inmediatamente comunicados a mi correo o mensaje de texto	Qué resultados en cada etapa de la convocatoria comunicas a través del correo y mensaje de texto	1	2	3	4	5
11	Hay Responsabilidad sobre el proceso de convocatoria por SERVIR	Qué responsabilidad sobre el proceso de convocatoria tiene SERVIR	1	2	3	4	5
12	Se cumple Responsablemente en cada etapa de la convocatoria	Qué Responsabilidad se cumple en cada etapa de la convocatoria	1	2	3	4	5
13	Existen operativamente los medios habilitados para atender consultas	Qué medios están operativos y habilitados para atender consultas	1	2	3	4	5
14	Existe accesibilidad a los establecimientos habilitados para la convocatoria	Qué accesibilidad a los establecimientos habilitados para la convocatoria	1	2	3	4	5
15	Las instalaciones habilitadas para las evaluaciones están en las redes sociales	Qué instalaciones habilitadas para las evaluaciones en las redes sociales	1	2	3	4	5
16	Es fluida la comunicación verbal y no verbal del personal a cargo de la convocatoria	Qué tipo de comunicación verbal y no verbal del personal a cargo de la convocatoria	1	2	3	4	5
17	Se cumple cada etapa del proceso de convocatoria	Qué procesos se cumplen en de cada etapa del proceso	1	2	3	4	5
18	Los medios informativos están habilitados en la convocatoria	Qué medios informativos están habilitados en la convocatoria	1	2	3	4	5
19	Los resultados son publicados en cada etapa	Qué resultados son publicados en cada etapa	1	2	3	4	5
20	Los tiempos de atención en cada etapa del proceso de convocatoria se cumplen	Qué valor tienen los tiempos de atención en cada etapa del proceso de convocatoria	1	2	3	4	5
21	Hay confidencialidad de su información personal en la Red social.	Qué grado de confidencialidad de su información personal en la Red social.	1	2	3	4	5
22	Hay mecanismos de seguridad están habilitados en cada etapa de la convocatoria	Qué mecanismos de seguridad están habilitados en cada etapa de la convocatoria	1	2	3	4	5

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

/VARIABLES=i1 i2 i3 i4 i5 Tangibilidad /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	363	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	363	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,659	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los medios de difusión de la convocatoria	15,68	2,573	,462	,598
Las instalaciones u oficinas habilitados para la convocatoria	15,67	2,476	,431	,602
Sobre la Información y Orientación brindada en cada etapa.	15,69	2,288	,344	,646
El sitio web habilitado para la Convocatoria	15,66	1,899	,506	,561
Los formatos digitales habilitados para la etapa de inscripción	15,59	2,497	,379	,622

/VARIABLES=i6 i7 i8 i9 i10 Confianza /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	363	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	363	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
hacia el proceso de convocatoria	15,71	2,875	,472	,657
en los medios habilitados para la convocatoria	15,71	2,908	,506	,649
sobre el personal asignado al proceso de convocatoria	15,78	2,411	,470	,658
en la Autoridad Nacional del Servicio Civil	15,71	2,676	,391	,689
en los resultados en cada etapa de la convocatoria	15,70	2,497	,522	,630

/VARIABLES=i11 i12 i13 Capacidad de Respuesta / Responsabilidad /SCALE('ALL VARIABLES')
ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	363	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	363	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,610	3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Responsabilidad sobre el proceso de convocatoria	7,99	,588	,499	,397
Responsabilidad en cada etapa de la convocatoria	7,98	,613	,476	,434
Responsabilidad en la atención a los postulantes	8,02	,621	,303	,693

/VARIABLES=i14 i15 i16 i17 i18 i19 i20 i21 Empatía /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	363	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	363	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los medios habilitados para atender sus consultas?	28,09	6,398	,477	,755
¿La accesibilidad a los establecimientos habilitados para la convocatoria?	28,12	6,192	,471	,753
¿Las instalaciones habilitadas para las evaluaciones?	28,12	5,755	,540	,741
¿La comunicación verbal y no verbal del personal a cargo de la convocatoria?	28,05	5,467	,486	,754
¿El cumplimiento de cada etapa del proceso?	27,98	5,900	,452	,756

¿Los medios informativos habilitados en la convocatoria?	27,98	6,033	,452	,756
¿Los resultados publicados en cada etapa?	28,10	6,090	,480	,752
¿Los tiempos de atención en cada etapa del proceso de convocatoria?	28,07	5,854	,507	,747

/VARIABLES=i22 i23 i24 i25 Seguridad /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	363	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	363	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,719	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La confidencialidad de su información personal?	12,19	1,497	,603	,606
¿La seguridad de la información y documentos presentados en la convocatoria?	12,23	1,653	,470	,679
¿Los mecanismos de seguridad habilitados en cada etapa de la convocatoria?	11,98	1,375	,455	,703
La seguridad en las instalaciones y/u oficinas del SERVIR?	12,07	1,471	,531	,642

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Valoraciones de los autores:

- Nunnally (1967, p. 226): en las primeras fases de la investigación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 puede ser suficiente. Con investigación básica se necesita al menos 0.8 y en investigación aplicada entre 0.9 y 0.95.
- Nunnally (1978, p.245-246): dentro de un análisis exploratorio estándar, el valor de fiabilidad en torno a 0.7 es adecuado.
- Kaplan & Saccuzzo (1982, p. 106): el valor de fiabilidad para la investigación básica entre 0.7 y 0.8; en investigación aplicada sobre 0.95.
- Loo (2001, p. 223): el valor de consistencia que se considera adecuado es de 0.8 o más.
- Gliem & Gliem (2003): un valor de alfa de 0.8 es probablemente una meta razonable.
- Huh, Delorme & Reid (2006): el valor de fiabilidad en investigación exploratoria debe ser igual o mayor a 0.6; en estudios confirmatorios debe estar entre 0.7 y 0.8.

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

De acuerdo con los procedimientos establecidos para el desarrollo de la investigación, se realizaron las coordinaciones inicialmente de manera presencial y a continuación vía correo electrónico, dada las restricciones de acceso a las instalaciones de la institución.

Nuestra gestión, tuvo la primera oportunidad de entrevistarse con Alejandro Ponce, quien, en atención a nuestra solicitud, derivó mi solicitud a las áreas correspondientes.

De: Alejandro Ponce <aponce@servir.gob.pe>
 Fecha: 13 de marzo de 2017, 11:26
 Asunto: Fwd: Presentación // Tesista Francisco Aldama - UCSUR
 Para: Cesar Augusto Herrera Camacho <cherrera@servir.gob.pe>, Guillermo Garcia Capcha <ggarcia@servir.gob.pe>, Eva Bolívar Lobatón <ebolivar@servir.gob.pe>, Inmaculada Perez <iperez@servir.gob.pe>

Bienvenido César, Hola Guillermo!

Hoy me enteré de la llegada de César a SERVIR, ¡qué bueno! ¿Cuándo nos podemos reunir? Tenemos que conocernos.

Por lo pronto, los cuento que tuvimos un usuario en biblioteca muy interesante. Se trata de un tesista que está trabajando los instrumentos desarrollados en SERVIR para convocar, reclutar y seleccionar personal. Como imaginan, los investigadores en gestión pública son prioritarios para nosotros, porque es muy poco el conocimiento original en nuestros temas.

El problema es que no me corresponde colaborar con él, porque tratándose de SERVIR, necesitaría más bien de la ayuda de gestión del conocimiento de la sede central. Por favor, ¿le podrían ayudar?

Si necesitan alguna ayuda de nuestra parte, la persona a cargo es Eva Bolívar, nuestra Gestora de Biblioteca.

Saludos,
 Jans

Con fecha 28 de marzo del 2017 desde el área de Asesoría Jurídica, recibimos los permiso y consentimiento para acceder a la información e instalaciones a fin de concretar las investigaciones iniciales.

Tania Lourdes Narazas Riega <tnarazas@servir.gob.pe> 28 mar 2017 18:00 ☆ ↩ ⋮
 para mí *

Estimado señor Aldama, acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27806 y modificatorias mediante el presente atendemos su solicitud de acceso a la información, remitiendo a la dirección electrónica proporcionada en su solicitud, el Oficio N° 267-2017-SERVIR/ACCESO A LA INFORMACION conjuntamente con los Memorando Nos 360-2017-SERVIR/GG-OGAF, 079-2017-SERVIR/GG-ORH, 080-2017-SERVIR/GG-ORH los cuales contienen la información solicitada, información que ha sido remitida por el órgano competente.

Asimismo, el órgano competente precisa que si bien existe la información, no cuenta con la misma en el formato solicitado, encontrándose la misma a disposición de su persona en la Calle Natalio Sánchez 220 of. 1005 - Jesús María.

Quedamos a la espera de la confirmación de la recepción del presente.

Atte.

Tania Narazas Riega
 Responsable de acceso a la información
www.servir.gob.pe



 Protege nuestro ambiente, no imprimas este e-mail de no ser necesario

Anexo 6: Validez de instrumento por jueces expertos

Criterios Básicos de Moriyama:

Criterios de Valoración	Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	Exper to 4	Exper to 5	Total	%
Presentación del instrumento	5	5	4.84	4.96	4.92	24.72	98.88%
Claridad en la redacción de los ítems.	5	4.92	4.84	4.84	4.8	24.4	97.60%
Pertenencia de la variable con los indicadores	5	5	4.84	4.76	4.8	24.4	97.60%
Relevancia de contenido	5	4.88	4.84	4.96	4.84	24.52	98.08%
Factibilidad de aplicación	5	4.92	4.84	4.92	4.72	24.4	97.60%
						Promedio Porcentual	97.95%

Jueces expertos Participantes	
Experto 1	Experto 2
<p>CIENTÍFICA</p> <p>F. DATOS DEL JUEZ VALIDADOR</p> <p>Apellidos y nombres: Dania Cella, Guillermo Antonio</p> <p>DNI: 90022019 Número de colegiatura:</p> <p>Profesión: Ingeniero de Sistemas</p> <p>Cargo y/o especialidad: Profesor Universitario</p> <p>Centro de labores o institución educativa: Universidad de Lima</p> <p>Lugar y Fecha: Lima, 30 de Marzo de 2021</p>  <p>Firma del juez validador</p>	<p>CIENTÍFICA</p> <p>F. DATOS DEL JUEZ VALIDADOR</p> <p>Apellidos y nombres: CYNTHIA LICY ANGELES CAMPOS</p> <p>DNI: 41791040 Número de colegiatura:</p> <p>Profesión: Master en administración de negocios</p> <p>Cargo y/o especialidad: Gerente de proyecto</p> <p>Centro de labores o institución educativa: Center for Applied Research and Development</p> <p>Lugar y Fecha: Santiago de Surco, 02 de abril de 2021</p>  <p>Firma del juez validador</p>
Experto 3	Experto 4
<p>CIENTÍFICA</p> <p>F. DATOS DEL JUEZ VALIDADOR</p> <p>Apellidos y nombres: Guzmán Mariño, Gisela</p> <p>DNI: 10628555 Número de colegiatura:</p> <p>Profesión: Ingeniero de Computación y Sistemas</p> <p>Cargo y/o especialidad:</p> <p>Centro de labores o institución educativa: Cibertec</p> <p>Lugar y Fecha: Lima, 31 de marzo del 2021</p>  <p>Firma del juez validador</p>	<p>CIENTÍFICA</p> <p>F. DATOS DEL JUEZ VALIDADOR</p> <p>Apellidos y nombres: CHEPE MONTERO JOSE LUIS</p> <p>DNI: 10228342 Número de colegiatura: CIP 148584</p> <p>Profesión: INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES - UCSUR</p> <p>Cargo y/o especialidad: GERENCIA DE SISTEMAS / GESTOR DE PROYECTOS</p> <p>Centro de labores o institución educativa: TSG TECNOLOGIA Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.</p> <p>Lugar y Fecha: Los Olivos, 31-03-2021</p>  <p>Firma del juez validador</p>

Experto 5	Experto 6
 <p>CIENTÍFICA</p> <p>F. 04701/001 (002) VALIDADOR</p> <p>Apellidos y nombres: <u>Carrasco, Carlos David</u></p> <p>DNI: <u>10.654.435</u> Número de colegiatura:</p> <p>Profesión: <u>Ingeniero de Sistemas Computación</u></p> <p>Categoría o especialidad: <u>Suplente de TI</u></p> <p>Centro de labores o institución educativa: <u>Co. Industrial Nueva Roca S.A.</u></p> <p>Lugar y fecha: <u>Lima</u> <u>07/04/2021</u></p> <p> Firma del jur evaluador</p>	<p>*****</p>

Carta de Presentación

Señor (a) rita:

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Yo Francisco Erik Aldama Chávez, identificado con DNI N° 40349295, me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de titulación de la carrera de INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES, de la Universidad Científica del Sur, lo cual requiero validar los instrumentos, mediante el cual recopilaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cuál optaré el grado de Ingeniera con el título de mi proyecto de tesis:


“Activo digital y satisfacción del usuario en la convocatoria y selección de personal, de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2018 – 2019” y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales o docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de aplicaciones y tecnología.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de Presentación.
- ❖ Matriz de operacionalización de las variables.
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos de dimensión.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente.



Apellidos y nombre: Francisco Erik Aldama Chávez

Teléfono: +51 997 920 467

DNI: 40349295

Formato para la evaluación de Jueces Expertos

Dimensiones Servqual	ítem	Elemento del cuestionario	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	No estoy seguro (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente desacuerdo (1)	
Tangibilidad	Califique usted ...							
	1	los medios de difusión dispuestos para el proceso de convocatoria y selección de personal.						
	2	las instalaciones habilitadas para el proceso de convocatoria y selección de personal.						
	3	la información y orientación brindada en cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal.						
	4	el sitio web habilitado para el proceso de convocatoria y selección de personal.						
	5	los formatos digitales habilitados para cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal.						
Fiabilidad	Califique su confianza...							
	6	hacia el proceso de convocatoria y selección de personal.						
	7	a los medios habilitados para el proceso de convocatoria y selección de personal.						
	8	al personal asignado al proceso de convocatoria y selección de personal.						
	9	en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR						
Capacidad de Respuesta / Responsabilidad	10	en los resultados publicados en cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal.						
	El SERVIR demuestra...							
	11	responsabilidad sobre el proceso de convocatoria y selección de personal.						
	12	responsabilidad en cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal.						
Empatía	El personal muestra							
	13	responsabilidad en la atención a los postulantes al proceso de convocatoria y selección de personal.						
¿Cómo califica usted...								

	14	los medios habilitados para atender consultas?					
	15	la accesibilidad a los establecimientos habilitados para el proceso de convocatoria y selección de personal?					
	16	las instalaciones habilitadas para las evaluaciones?					
	17	la comunicación verbal y no verbal del personal a cargo de la convocatoria?					
	18	el cumplimiento del programa en cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal?					
	19	los medios informativos habilitados para el proceso de convocatoria y selección de personal?					
	20	los resultados publicados en cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal?					
	21	los tiempos de atención en cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal?					
Seguridad	¿Cuál es su calificación sobre...						
	22	la confidencialidad de la información personal?					
	23	la seguridad de la información y documentos presentados al proceso de convocatoria y selección de personal?					
	24	los mecanismos de seguridad habilitados en cada etapa del proceso de convocatoria y selección de personal?					
	25	la seguridad en las instalaciones y/u oficinas del SERVIR?					

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

.....

.....

.....

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

DATOS DEL JUEZ VALIDADOR

Apellidos y nombres:

.....

DNI: Número de colegiatura:

Profesión:

Cargo y/o especialidad:

Centro de labores o Institución educativa:

.....

Firma del juez validador

Anexo 7: Análisis Estadístico Descriptivo

7.1 Estructura de hoja de recolección de datos y codificación

1

Edad	
21 - 25	0
26 - 30	1
31 - 35	2
36 - 40	3
41 - más	4

2

Sexo	
Masculino	0
Femenino	1

3

Profesión	
Contador	0
Economista	1
Ingeniero de Sistemas	2
Administrador	3
Secretaria Ejecutiva	4
Técnico	5
Abogado	6
Auxiliar	7
Obrero - Operario	8

4

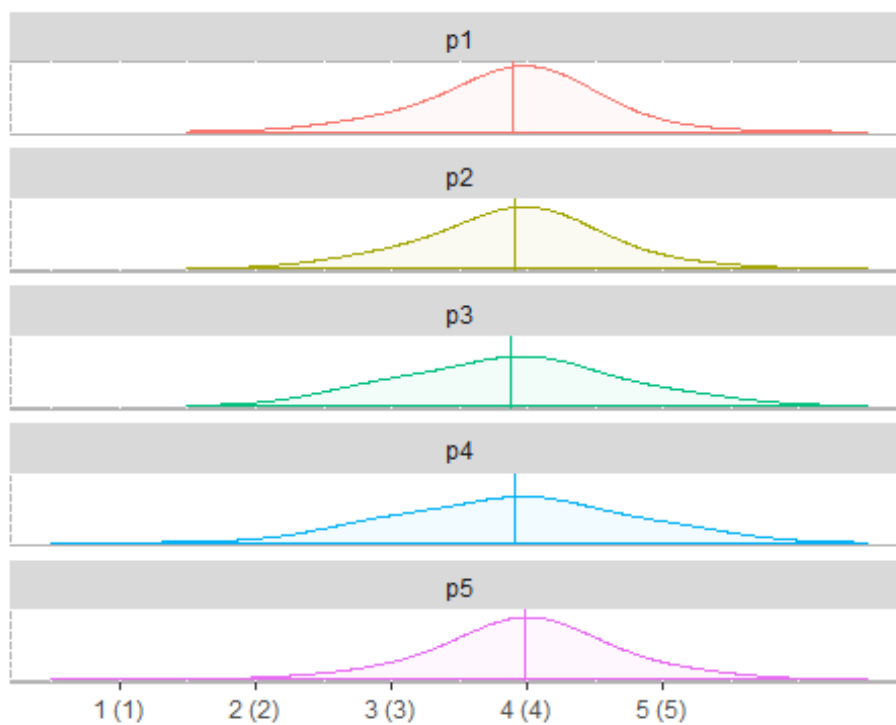
Tiempo Laboral	
menos de 1 año	0
1 - 2 años	1
3 - 4 años	2
5 a más años	3

5

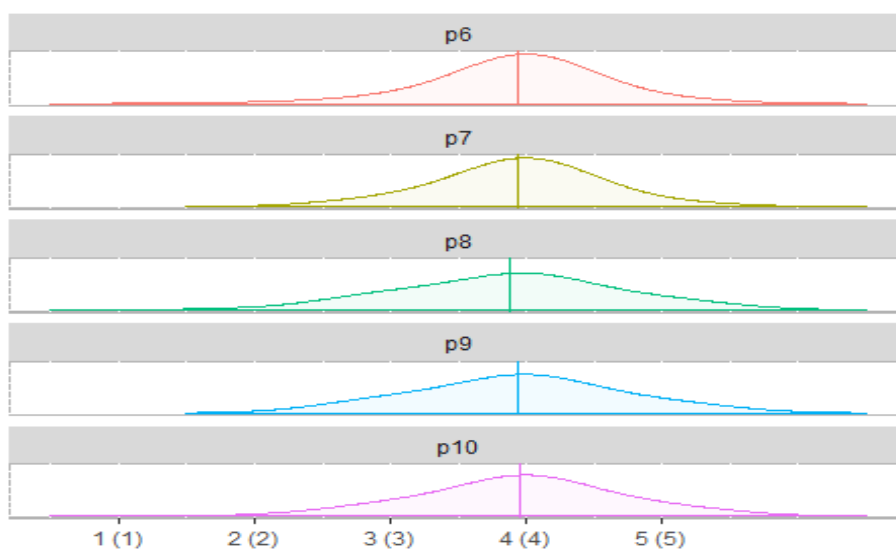
Área Laboral	
Gerencia de Desarrollo del Cuerpo de Gerentes Públicos	0
Gerencia de Políticas de Gestión de Recursos Humanos	1
Gerencia de Desarrollo Institucional del Sistema	2
Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento	3
Gerencia General	4
Oficina de Asesoría Jurídica	5
Oficina de Administración y Finanzas	6
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	7
Oficina de Control Institucional	8
Presidencia Ejecutiva	9
Tribunal del Servicio Civil	10
Consejo Directivo	11

7.1 Análisis De Distribución Muestral

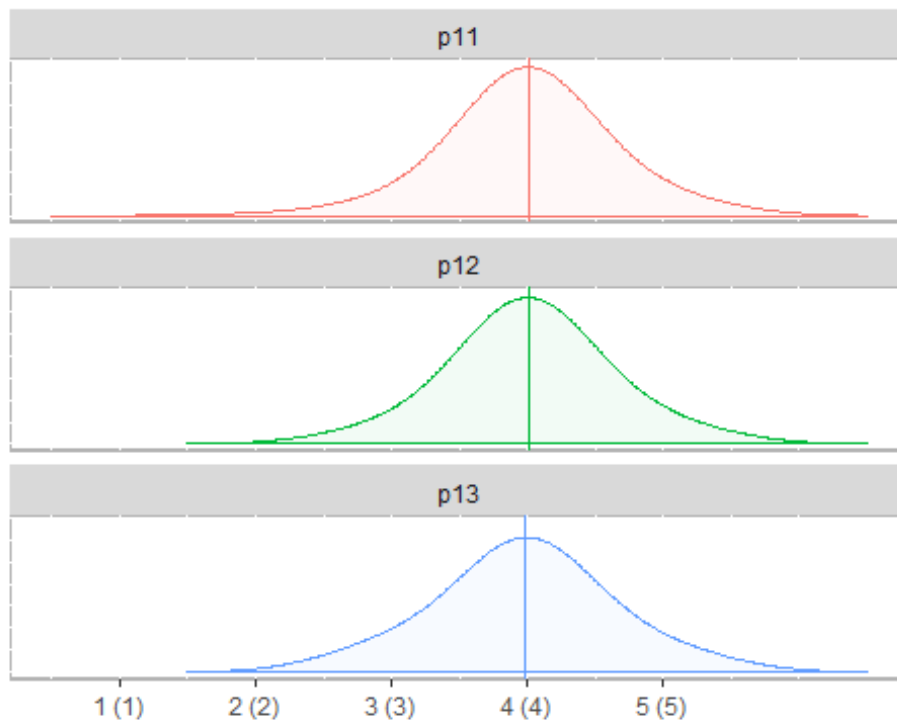
Tangibilidad



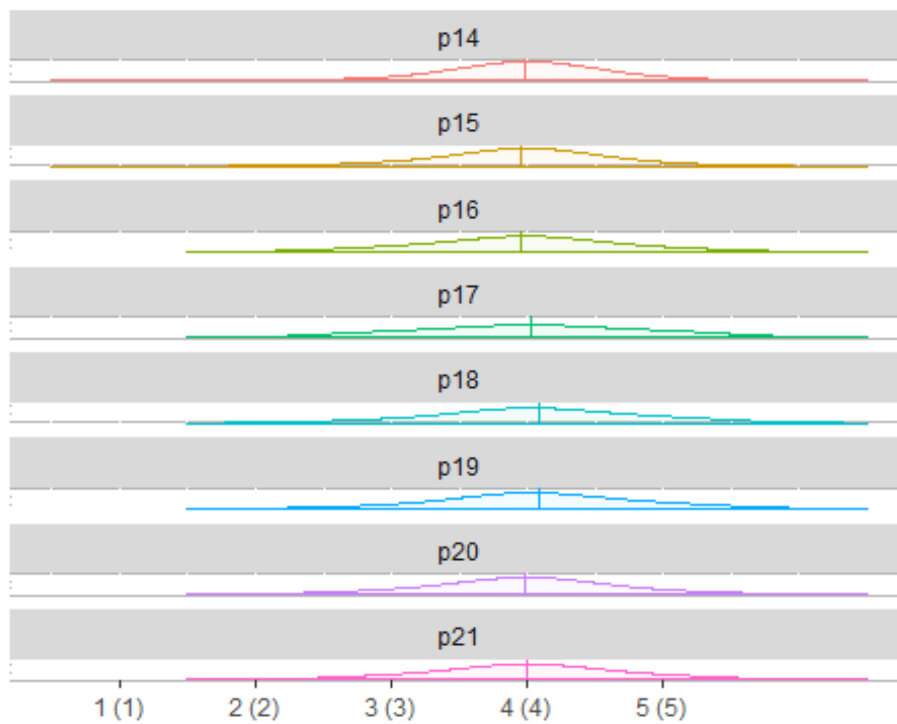
Fiabilidad



Capacidad de Respuesta



Empatía



Seguridad

