



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los
trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana,
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salazar Torres, Rocio Mercedes (orcid.org/0000-0002-3505-8187)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

CO-ASESORA:

Mg. Nieto Fernández, Gaby Jessica (orcid.org/0000-0003-0303-9915)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por siempre estar a mi lado, a mis padres Magno y Rosa, por su apoyo incondicional. A Javier, por ser mi soporte y a mis hermanos Jesús, Esteban y Marisol por siempre estar unidos.

Agradecimiento

Mi agradecimiento infinito a Dios por permitirme cumplir esta meta y a la Universidad César Vallejo por brindarme todos los conocimientos de este programa académico Gestión Pública.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de resultado de validez del instrumento G.E y A.O	16
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad	17
Tabla 3	Distribución de niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones	18
Tabla 4	Distribución de niveles de la variable aprendizaje organizacional y sus dimensiones	19
Tabla 5	Prueba de normalidad	20
Tabla 6	Correlación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional	21
Tabla 7	Correlación entre la Gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje	22
Tabla 8	Correlación entre el Gobierno electrónico y la claridad estratégica	22
Tabla 9	Correlación entre el gobierno electrónico se relaciona con el aprendizaje grupal	23

Índice de figuras

Figura 1	Diagrama de correlación	13
Figura 2	Distribución de niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones	18
Figura 3	Distribución de niveles de la variable aprendizaje organizacional y sus dimensiones	19

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022. El estudio se elaboró con enfoque cuantitativo, de corte transversal, con un diseño no experimental, transaccional descriptivo, correlacional. La muestra fue no probabilística por conveniencia a 100 trabajadores. Se utilizó como instrumento el cuestionario con 40 preguntas cerradas en la escala de Likert y la técnica aplicada fue la encuesta. Para validar el instrumento se realizó por juicio de expertos con tres profesionales conocedores de las variables y la fiabilidad se determinó con Alfa de Cronbach con resultados de alta confiabilidad. Los resultados señalan que el gobierno electrónico fue de 81% como bajo y medio en tanto aprendizaje organizacional su valoración fue 84% como bajo y medio, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,382 es decir positiva baja con lo cual se corrobora la correlación entre gobierno electrónico y aprendizaje organizacional. Concluyendo la relación significativa entre Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.

Palabras claves: Gobierno electrónico, TIC, Aprendizaje Organizacional.

ABSTRACT

The general objective of the research is to determine the relationship between electronic government and the organizational learning of the workers of a public institution in Metropolitan Lima, 2022. The study was prepared with a quantitative, cross-sectional approach, with a non-experimental design, transactional descriptive, correlational. The sample was non-probabilistic for convenience to 100 workers. The questionnaire with 40 closed questions on the Likert scale was produced as an instrument and the applied technique was the survey. To validate the instrument, it was carried out by expert judgment with three professionals who knew the variables and the reliability was finished with Cronbach's Alpha with high reliability results. The results indicate that the electronic government was 81% as low and medium in terms of organizational learning, its evaluation was 84% as low and medium, the evidence shows Rho Spearman it was 0.382, that is, low positive, which corroborates the performance between electronic government and organizational learning. Concluding the significant relationship between electronic government and the organizational learning of the workers of a public institution in Metropolitan Lima, 2022.

Keywords: Electronic government, ICT, Organizational Learning.

I. INTRODUCCIÓN

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2022), señaló que durante la pandemia coronavirus surgió la necesidad del uso inmediato de las tecnologías a nivel mundial (TIC e internet), con la finalidad de que las entidades públicas continuarán sus labores mediante el trabajo remoto a través del internet y así proseguir con el surgimiento de la economía. Por otra parte, resaltó el alto índice del uso de las plataformas para efectuar reuniones de trabajo (zoom) en las oficinas de la administración pública. Los procedimientos administrativos presentan limitaciones (Kovac, 2021). Considerando que la pandemia del COVID-19 está produciendo cambios en las organizaciones y en los trabajadores, quienes deben tomar decisiones asertivas para que su liderazgo en sus equipos de trabajo sea efectivo ante cualquier situación (Alegre et al., 2021). A su vez, comento que los gobiernos a nivel internacional ante esta circunstancia se vieron sorprendidos antes las tecnologías arcaicas que venían utilizando durante varios años.

De la misma forma, Turner et al. (2022), consideraron que en Corea el gobierno electrónico (a partir en adelante GE) beneficio a la ciudadanía, mediante la acentuación de la eficiencia en la administración gubernamental. Así como de encontrarse con servicios que se consideren accesibles y sean de fácil manejo (Kocher & Chigurupati, 2021). Igualmente, de proporcionar información solicitada por la población. Por lo que concluyó señalando que el GE adiciona un elevado valor público. Sumado a esto, un desmembramiento de las instituciones, una ruptura entre el sentido de lo público y lo privado, y políticas públicas que no están de acuerdo con las demandas de los ciudadanos que demandan justicia social (Barraza et al., 2022).

En los últimos diez años, la modernización del Estado en el Perú se ha venido efectuando de manera lenta en las instituciones públicas, comprendiendo normativas que regulan su implementación y proceso, como es la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Ley N° 30039 y D.L. N° 1446, las mismas que declaran al Estado en cambios hacia la modernización en todos los niveles de gobierno, conduciendo a mejorar la gestión pública a través de la innovación tecnológica, para la atención oportuna al ciudadano. Acerca de la falta de ejecución, hace dos años atrás surgió la transformación debido a la Pandemia, que obligó a realizar cambios no

premeditados, y así se dio el uso forzoso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC, en todas las entidades públicas por lo que el gobierno de turno continuo su relación y comunicación con la población, así fue que COFOPRI, implementó de manera urgente el uso de herramientas digitales como la mesa de partes virtual, firma electrónica, sistema de gestión documental - SGD, google meet, entre otros.

El gobierno peruano, en vista de los cambios que trajo consigo la pandemia y debido al uso obligatorio de nuevas herramientas digitales en la esfera estatal, asumió la modernización de la administración, precisamente mediante el D.S. N° 029-2021-PCM, se aprueba el Reglamento del D.L. 1412, Ley del Gobierno Digital, el cual regularizará el implemento, procedimientos, requisitos y el uso de los instrumentos electrónicos en las entidades públicas, a razón del uso masivo de las nuevas herramientas digitales en las organizaciones estatales. También, el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021), dio a conocer a nivel nacional la importancia y los resultados bruscos de los dos últimos años con respecto al uso de la TIC, debido al aislamiento domiciliario, resultando altos porcentajes en los hogares y centros de trabajo.

Con respecto a COFOPRI, la problemática se ha podido observar a través del uso de las TIC, que sin duda para los servidores públicos es aquella adaptación a los nuevos sistemas implementados por el gobierno electrónico, pero ya que esta transformación e innovación no fue avizorada por ninguna institución especialista, existe una brecha de conocimiento y manejo de las herramientas digitales el cual resulta desfavorable para el empleado público y del mismo modo resulta en perjuicio para la propia Institución. El valor de este estudio será de suma importancia puesto que es muy poco estudiado y ejecutado a nivel de las instituciones públicas.

Esta investigación se sitúo bajo el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022? y los problemas específicos, a) ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima

Metropolitana, 2022?, c) ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022?.

Existe pocos estudios sobre el GE en las instituciones públicas, hay desconocimiento. Por tanto, la investigación estuvo orientada a descubrir la influencia que ejerce el GE el cual está orientado al uso de las TIC y el AO sobre los trabajadores de COFOPRI, se justificó el trabajo de forma teórica porque el estudio tomará en cuenta las teorías y modelos teóricos del gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional. Por lo que el mismo servirá como antecedente para otros estudios. También la justificación metodológica se dio mediante la investigación cuantitativa, no experimental, se llevará a cabo la validez y la confiabilidad de los instrumentos y hablar sobre el método científico. Por último, la justificación práctica, se beneficiará la institución porque dará a conocer la situación en la que se encuentran sus trabajadores sobre el conocimiento del gobierno electrónico y el estudio será útil para un aporte para la ciencia.

En ese sentido, el objetivo general se planteó en establecer la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022. Asimismo, los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022, b) Identificar la relación entre el Gobierno electrónico y la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022, y c) Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.

Según el tipo de investigación se planteó la siguiente hipótesis general: El Gobierno electrónico se relaciona significativamente con el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas: a) el Gobierno electrónico se relaciona con la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022, b) el Gobierno electrónico se relaciona con la claridad estratégica de los trabajadores, y c) se planteó que el Gobierno electrónico se relaciona con el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de efectuar el proceso de investigación se revisaron antecedentes o trabajos previos del ámbito nacional e internacional que indagaron sobre la temática de esta investigación; así tenemos autores nacionales como Canales (2021), realizó su investigación para su grado de maestría en la UCV, cuyo objetivo fue evaluar la competitividad digital en lo concerniente al aprendizaje organizacional (a partir en adelante AO) aplicado en los docentes de un distrito limeño correspondiente al periodo 2020. Se usó el enfoque cuantitativo, tipo sustantiva, diseño no experimental, correlacional, su población se constituyó por 80 docentes y la confiabilidad fue Alpha de Cronbach. Sobre los resultados se encontró en competitividad digital que el 37.5% indicó como ineficaz, 51.2% como nivel regular y por último el 11.3% alega nivel eficaz, mientras que el aprendizaje organizacional se encontró a un 45% con nivel bajo, 47,5% como nivel medio y 7,5% señaló nivel alto, además la alfabetización tecnológica anuncia mejor el AO, donde $Wald=4,312$ $p=0,000<0,05$. Respecto a la conclusión identifica que hay una incidencia significativa entre la competitividad digital y el aprendizaje organizacional respecto a los docentes del sector de Ventanilla – 2020, con una desviación ($x^2=80,808$) enseñan un $p<0,05$ y R cuadrado de Nagelkerke (0,469).

De la misma forma, Ramírez (2021), en su investigación para obtener el posgrado de maestría en la UCV, el cual señaló como objetivo establecer la relación existente del aprendizaje organizacional respecto a la productividad en la oficina de infraestructura de la M.P del Santa - 2021. Metodología de tipo correlacional, aplicada, diseño transaccional, cuya población censal fue de 45 trabajadores y se empleó la encuesta en la escala de Likert, se aplicó cuestionarios de ambas variables. Respecto al AO el 76% de trabajadores lo ubico como nivel de logro, además el 20% lo identifico nivel destacado, además el 4% lo consigno nivel en proceso y respecto a productividad el 76% indico nivel alto y por último el 24% lo designo como nivel muy alto, asimismo se observó una $P= 0,827$ y un nivel de sig= 0,000. Conclusión del estudio se determinó que existe una relación positiva alta y significativa del aprendizaje organizacional y productividad, y a su vez el aprendizaje organizacional influirá de forma directa en la productividad.

También tenemos a Collazos (2018), quien demostró en su investigación para el grado de maestro en la UCV, donde su objetivo es que el AO proporcione

calidad de vida laboral a los empleados de una dirección del Viceministerio de turismo del MCET. Su enfoque fue cuantitativo y llegó a emplear el método hipotético deductivo, siendo de tipo básica, diseño no experimental y corte transversal. Tuvo una población de 83 empleados a los cuales se les efectuaron dos cuestionarios. Se generó como resultado que ocurrió una conexión positiva entre el AO y calidad laboral de los empleados y tuvo como $Rho = 0,669$. Se concluyó que se encuentra una correspondencia directa y significativa entre ambas variables tanto en el AO y calidad de vida laboral de los empleados mencionados, además el nivel de significancia deducida es $p < .05$ y consecuentemente el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,669 por tanto existe correlación positiva de importancia.

De la misma forma, Ángeles (2020), en su investigación para su Doctorado en la UCV, obtuvo como objetivo instaurar la relación entre la gestión por procesos y el AO en centros educativos públicos en el distrito de Puente Piedra. Consecutivamente su enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional, la población se conformó por 450 profesores de la institución y permaneciendo con una muestra de 208 profesores, con muestreo probabilístico. Se alcanzó un resultado de validez de constructo de la variable de AO, bajo el índice de Kayser Meyer Olkin donde logró 0.738 y además se expresó una confiabilidad sobre gestión por procesos de 0.946 el cual significa una alta confiabilidad y AO es 0.945 puntos. Se concluyó que se puede verificar que la variable gestión por procesos y aprendizaje organizacional en centros educativos de Puente Piedra obtienen una relación significativa, con Rho de Spearman=0.521** y $p = 0.000$.

También tenemos un estudio relevante de los autores Angulo et al. (2021), en nuestro país, cuyo objetivo se fundamentó en determinar la dimensión del aprendizaje organizacional que predomina la existencia del bienestar laboral de los maestros de un centro educativo de nivel secundaria. Se trabajó esta investigación desde el enfoque cuantitativo, tipo básico, corte transversal, correlacional – causal. Se realizó la muestra con 200 docentes mediante encuestas aprobadas por el Alfa de Cronbach, las cuales obtuvieron por aprendizaje organizacional: 0,945 y bienestar laboral: 0,858. Así que el resultado se adquirió que el chi cuadrado de Pearson = 18,091, g.l.=1, $p=0,0001$ por lo que el AO se encuentra asociado a la

variable 2. De lo manifestado concluyó que el aprendizaje organizacional influyo en el bienestar referente al ámbito laboral.

De la misma manera Marín (2020), en su investigación señalo como su objetivo implantar la correspondencia entre el GE y la satisfacción del ciudadano como usuario de la mesa de partes electrónica de la CSJ del Santa-2020. Se manejó el diseño no experimental, descriptivo y correlacional y a su vez el cuestionario para medir la muestra a 103 de usuarios correspondientes a la mesa de partes. Sobre los resultados se alcanzó un coeficiente de correlación de $Rho=0,487$ y $Sig. =0,001 < 0,05$ el cual resultó demostrando la validez de la hipótesis, de una conexión directa significativa entre las variables. Concluyendo que se viene ejecutando una buena gestión a causa de la pandemia y el cual ha sido necesario cambiar la falta de confianza que se tenía a los servicios digitales.

Aedo (2021), en su investigación de grado de maestría en la UCV, cuyo objetivo fue determinar que el GE predomina en la gestión pública del despacho del área de planeamiento de un gobierno regional. Enfoque cuantitativo, tipo aplicado, correlacional, no experimental y de método hipotético deductivo, tuvo una población de 120 trabajadores y gerentes, del cual su muestra es de 92 trabajadores y gerentes, la técnica usada fue la encuesta. Sobre los resultados el 50% de encuestados manifestaron que la oficina de planeamiento tiene un uso intensivo de las TICs, también el GE y la gestión pública tiene una correlación positiva porque el valor de la $r = 0,473$ y además es directamente proporcional a razón que hay una relación directa entre las variables descritas ($P=0,000$) así también el $p < 0,05$. Concluyo que el GE predomina en la gestión pública en la oficina de planeamiento.

Ortiz (2018), ejecuto una importante investigación donde su objetivo fue establecer la influencia del GE respecto a la eficiencia organizacional en un juzgado laboral de la CSJL. Enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental y correlacional, además se utilizó una muestra de 56 participantes correspondientes a ocho juzgados del tipo señalado, también se aplicó la encuesta donde el instrumento fueron los cuestionarios. Con respecto al GE el 44.64% los encuestados indicaron que se hallaba en alto nivel y el 30,36% indico un nivel medio y el 25% reveló que está en nivel bajo y sobre la eficiencia organizacional señalaron que un 33.93% está en bajo nivel, y un 33.93 indico nivel medio y por último el

32,14% considero un nivel alto, además alcanzó un $Rho= 0,877$ y $p \text{ valor}=0.0000$ menor que 0.05. Concluyo, que el GE influye en la eficiencia organizacional de los juzgados.

Por otro lado, tenemos a Reynoso (2018), quien para alcanzar el grado de maestría de gestión pública en la UCV, cuyo objetivo fue fundamentar la correspondencia existente de la administración de calidad y el gobierno electrónico del OEFA en el 2017. Su enfoque fue cuantitativo, tipo básico, hipotético deductivo. Tuvo una muestra de 220 empleados en el cual uso la encuesta y en la escala de Likert se aplicó para cada variable. Así se adquirió como resultado que el 66,4% inadecuado y 67,3% inadecuado, tanto la administración de calidad y el gobierno electrónico respectivamente, se efectuaron de modo inadecuado, también verifíco que existe adecuación positiva entre ambas variables con un $Rho \text{ Spearman } 0,72^{**}$. Concluyo que a mayor exigencia referente a la gestión de calidad será un mayor desarrollo de gobierno electrónico y por lo tanto si existe menor gestión de calidad se proporcionará menor desarrollo del gobierno electrónico.

Del mismo modo, Loli (2022), en su investigación de maestría en la UCV, sostuvo como objetivo verificar la relación que existe con el gobierno electrónico y la modernización de la gestión respecto a la atención a los usuarios de un gobierno local de Lima-2022. Siendo su estudio bajo un enfoque cuantitativo, tipo básica, de investigación no experimental, descriptivo correlacional, se utilizó la encuesta. Sobre los resultados se comprobó sobre los encuestados de un gobierno local de Lima que un 43% considera bajo al gobierno electrónico, 49% lo medita como medio y finalmente el 8% lo clasifica como bajo. Por consiguiente se infiere que si hay una relación muy fuerte de ,944 en lo que respecta el gobierno electrónico con los servicios ofrecidos a los administrados en una institución pública municipal de Lima. Culmino señalando a mayor estrategia al GE mayor será la mejora en los tramites y apreciación de los usuarios.

Respecto a los estudios internacionales, es conveniente mencionar el artículo elaborado por Bermúdez-Arango et al. (2020), en Colombia, cuyo objetivo es presentar estrategias diseñadas con el fin de que las pymes mejoren la gestión del conocimiento relacionados con el AO y TIC. La investigación fue de enfoque cuantitativo, además se aplicó la recolección de datos y análisis estadístico,

también uso encuestas dirigidos los funcionarios y líderes de un total de 117 pymes. Se obtuvo como resultado la ausencia de la gestión del conocimiento de los integrantes de la organización, además se llegó a observar la carencia de cultura organizacional que pudo realizar la fluidez del conocimiento de los integrantes. Concluyo que se debe ejecutar capacitación a los colaboradores y por ende se establecerá la transferencia de conocimientos para su desempeño en el puesto de trabajo, además es importante la gestión del conocimiento el cual tenga como base la tecnología, el cual permitirá actualizar y dar función mediante los correos electrónicos, redes sociales, entre otros.

Asimismo la investigación efectuada por Moreno et al. (2022), en su artículo mantuvo como objetivo establecer si la resiliencia tiene relación con el AO de los colaboradores de una organización de México. En ese contexto la investigación fue enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y de diseño correlacional, también empleo muestra no probabilística con 112 servidores. Además se obtuvo datos desde un cuestionario de modo online, los instrumentos fueron adoptados de Wagnild y Young del 1993 y López, et del 2012, también se analizaron a través del SPSS lo referente a los estadísticos descriptivos. Termina concluyendo, que en el entorno laboral los empleados siempre enfrentan los distintos eventos o innovaciones que se les presentase en determinado tiempo y terminan aprendiendo de los acontecimientos suscitados, lo que al final resulta muy beneficioso para el aprendizaje organizacional.

Un estudio relevante es lo efectuado por Coronado y Estrada (2021), sobre el gobierno electrónico en los países: Ecuador, Perú, Venezuela, Brasil, Uruguay, Bolivia, Argentina, Colombia y Chile, sobre la determinación de las cumbres para la colectividad de la información en Ginebra y Túnez. La investigación tuvo un enfoque mixto, por parte del cualitativo se efectuó la revisión documental y desde lo cuantitativo se usó la observación y el instrumento fue el check list aplicado a 166 plataformas ministeriales de América del Sur. Concluyo precisando que los portales aplicados por las instituciones públicas no desempeñan interacción, disponibilidad y usabilidad para los ciudadanos.

De la misma manera, Alhanatleh et al (2022), en su estudio en Jordania su objetivo fue determinar cuál sería el agente que resulto perjudicial para el valor

público y GE, dentro del entorno de la institución pública. Su enfoque fue cuantitativo y además se utilizó modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Los resultados del estudio comprobaron que la calidad de servicio fue aquella acción definitiva que resultó afectando al valor público y GE, se empleó el SPSS y AMOS v.22, además se generó la correlación de Pearson donde SQ está conectado CIU de GE en Jordania ($r = .683$, $p < .01$), ($r = .844$, $p < .01$) y ($r = .733$, $p < .01$) respectivamente. Asimismo, se declara afirmativamente la calidad de la información, y una afinidad el servicio y los sistemas a CS de e-gobierno en Jordania ($r = .860$, $p < .01$), ($r = .921$, $p < .01$) y ($r = .858$, $p < .01$). Finalmente, CIU y CS se conjugan positivamente con PV-EGOV en Jordania ($r = .576$, $p < .01$), ($r = .708$, $p < .01$) proporcionalmente.

Según las bases teóricas que sustenta la investigación se tiene que Mediante el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM “Decreto Supremo que aprueba la modernización de la Gestión Pública al 2030”, publicada en el peruano el 21 de agosto de 2022, señala en su cuarta política de Estado del Acuerdo Nacional: “Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado”, en el cual se regirá un estado que conduzca a la eficiencia, eficacia y transparencia y de esta manera se encuentren a disposición del ciudadano y que cumpla sus derechos, así también deberá cumplir con las necesidades de la población y ofrecer un buen servicio público en los correspondientes niveles de gobierno. Asimismo, la citada norma decreta que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, que todas las instituciones públicas deberán cumplir de forma obligatoria y seguidamente aplicarlas en todas las entidades de la administración pública las cuales comprometen a toda la esfera pública. En tal sentido la investigación recoge la propuesta del gobierno en la institución pública donde se sitúa la investigación.

Según la variable gobierno electrónico, es preciso aludir a Naser y Concha (2011) manifestaron que es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. En la misma línea CEPAL (2010), manifiesta que su noción ha sufrido una evolución porque anteriormente solo era visto como aplicación de las TIC en la esfera gubernamental, por consiguiente surgió como una estrategia para conectar al gobierno con la sociedad y finalmente Arguelles (2022), refirió que es la implementación de las TIC en el ámbito

gubernamental, con exclusividad de mejorar y generar servicios públicos eficientes, con una dirección hacia la rendición de cuentas y transparencia con el fin de eliminar o aminorar la corrupción. Asimismo, realizan el aprovechamiento del servicios, realizando los gobiernos inteligentes (Apleni & Smuts, 2020). El GE es una estrategia política para administración pública.

En relación a las fases del gobierno electrónico, tal como lo señala García y Plasencia (2020), la dimensión presencia significa el comienzo del desarrollo del GE, a partir del cual se intercambia información por medio de la web, asimismo se inician los portales gubernamentales en la administración pública, brindando información sobre sus noticias, normativas, directorio de funcionarios, misión, visión entre otros. Por otro lado Naser y Concha (2011) manifestó que el estado implanta dentro de sus políticas públicas la implementación y el avance del gobierno electrónico brindando información pública a través del internet; igualmente Rivera (2006), lo considera como la primera fase el cual se hallara ubicada en el internet, transmitida mediante las páginas web donde se visualizaran información netamente gubernamental.

Seguidamente la dimensión interacción, Naser y Concha (2011) es cuando las instituciones públicas cuentan con un portal en la web en el cual los servicios ofrecidos interactivos se encuentran más elaborados, además García y Plasencia (2020), señala que es donde podemos observar la relación de la población mediante los portales web, donde logran realizar sus solicitudes o trámites en línea. Así también sostiene Ripalda (2019), que en esta fase se establece la comunicación y relación del ciudadano con el gobierno, por intermedio del internet, donde se producen solicitudes de forma virtual en el cual enmarcara su perspectiva según sean sus necesidades. Finalmente Fath-Allah et al. (2017), es la interacción del pueblo con sus autoridades elegidas que se encuentran instaladas en la administración pública, así como es el caso que en los portales se encuentran descritos sus teléfonos y correos institucionales, esto con el fin de que las instituciones usen sus respectivos boletines e informen de sus actividades.

Sobre la fase transacción, Sandoval y Gil (2009), precisa que es lo más importante en el portal gubernamental, ya que resulta ser la manera más efectiva de recaudar diversos tipos pagos o impuestos, a través de lo que llamamos en la

actualidad como servicios o pagos en línea. En la misma línea Naser y Concha (2011) sitúa al estado con servicios o transacciones, tales como certificados de nacimiento, matrimonio, defunción, DNI, visas, entre otros, asimismo García y Plascencia (2020), es donde los ciudadanos realizan sus gestiones a través de las portales institucionales y es donde se observa el progreso del uso de las TIC en los distintos gobiernos. Igualmente Siau (2005), declara que en esta etapa se efectúan los servicios en línea de manera completa, como por ejemplo declaración de impuestos por la página de la SUNAT, llenado completo de solicitud de transparencia, formulación de pedidos por mesa de parte virtual, entre otros.

En relación a la dimensión transformación, Naser y Concha (2011) esta etapa es donde los servicios se encuentran integrados y el usuario tiene acceso a diferentes servicios, también García y Plascencia (2020), menciona que es el nivel donde los ciudadanos o usuarios son los más beneficiados ya que descubren la rapidez que proporciona los servicios de forma integrada, al momento de no necesitar todos sus datos para llenar una solicitud tan solo su identificación. Finalmente Ripalda (2019), comenta que los e-gobiernos se han consolidado en una sola base de datos en la administración pública y esto se refleja en la creación de su ventanilla única en el cual podemos encontrar todas las instituciones públicas que conforman el Estado. En ese sentido, Dias & Gomes (2021) indicaron que existe la gobernanza de transformación y establece que el gobierno electrónico busca la generaciones de condiciones de la organización.

Respecto a la variable aprendizaje organizacional donde López et al. (2012) lo precisa como la forma que las instituciones buscan recolectar, construir e intercambiar conocimiento. Su desarrollo cumple con tres escenarios para que emerja un estilo de vida que permite reconocer, un método de educación y el cambio de hechos para que se transforme en aprendizaje. De la misma forma García (2004), afirmo que es aquella que tiene una relación estrecha con la mejora del desempeño y que este se debe al conocimiento continuo del individuo, asimismo Choi y Meyers (2020), consideraron que el AO tiene una importante relación con el estudio de la innovación, puesto que nos conllevaría a una mejora del desempeño profesional, además señala que los funcionarios o altos cargos de

una organización son los encargados de implementar políticas organizacionales para una respuesta inmediata y efectiva ante un nuevo surgimiento de innovación.

Cabe señalar que el aprendizaje organizacional, tiene tres factores: en primer lugar la cultura de aprendizaje, López et al. (2012) considero que es una cultura propicia ante los diversos cambios existentes y además emplea aprendizajes aprendidos con la finalidad de conducir a la construcción de nuevos aprendizajes. De la misma forma Castañeda (2015), indico que se identifica por la distribución y fluidez del conocimiento y además de la solución de problemas que se presentaran en una institución. Por el cual es necesario la participación constante, colaboración y confianza de los trabajadores, asimismo nos señalaría es que si no hay confianza no se lograría compartir el conocimiento. En la misma línea Johnston y Hawke (2002), lo declaran como la agrupación de valores, actitudes y experiencias que se ejecutan en una organización, el cual genera un proceso diario de aprendizajes tanto para los trabajadores como para su organización.

Prosiguiendo en segundo lugar, la claridad estratégica, López et al. (2012), precisaron que está orientado a la claridad de la institución respecto a la misión y visión del mismo. Así también sobresale el trabajo de cada uno orientado a la misión de la organización. Según Pertuz y Pérez (2020), se expresa como el conocimiento de los servidores en relación al planeamiento organizacional, igualmente cabe indicar que el conocimiento de la estrategia establecería mayor motivación en sus servidores debido a que visualizan su trabajo al logro de la meta institucional. De la misma manera Fassio y Rutty (2017), aludieron que la misma se relaciona a la misión organizacional y comprobación de valores, al mismo tiempo observaron que los trabajadores favorecen a la organización.

Por último, aprendizaje grupal, López et al. (2012), puntualiza que dicho aprendizaje se genera en la adecuada integración de grupos de trabajo. Así también García (2004), indica que la manera más significativa de aprender es de forma grupal fundamentado bajo la experiencia de cada integrante. Por último Medina et al. (2017), indicaron la importancia del principio del colectivismo desarrollado en el trabajo en grupo el cual adquiere las condiciones más prósperas para la mejora respecto a la personalidad de sus miembros, a su vez las diferentes formas que obtiene el trabajo colectivo facilita que exista solidaridad, cooperación y socialización de los aprendizajes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

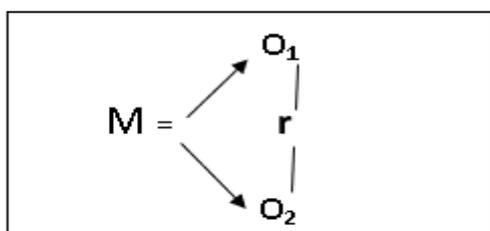
La actual pesquisa fue de tipo básico cuyo objetivo de dicho estudio es describir, explicar, predecir un fenómeno por qué se va enfocar en generar nuevos conocimientos a través de la comprensión de hechos observables. (Arispe Alburquerque et al., 2020; Sánchez et al., 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, correlacional que según Hernández y Mendoza (2018), es transversal por que la recolección de datos se van a obtener en un determinado momento y correlacional causal por que se van a establecer una relación entre las variables en un determinado momento. El corte de la presente investigación es transversal por que la recolección de datos se va a obtener en un determinado momento.

Figura1

Diagrama de correlación.



Dónde:

M : Muestra

O1 : gobierno electrónico

O2 : aprendizaje organizacional

r : relación entre O1 Y O2

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno Electrónico

Definición conceptual: transformar la gestión pública a través de la tecnológica.

Definición operacional: se medirá bajo cuatro dimensiones presencia, interacción, transacción y transformación.

Indicadores: 12

Escala: ordinal

Variable 2: Aprendizaje organizacional

Definición conceptual: es todo proceso que busca la organización la capacitación integral de los trabajadores para realizar un trabajo en equipo cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Definición operacional: tiene tres dimensiones las cuales serán medidas por cultura de aprendizaje, claridad estratégica y aprendizaje grupal.

Indicadores: 12

Escala: ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Como refieren Arias et al. (2016) la población es un agrupación o conjunto de personas que comparten similitud o semejanza en las características que tienen, dentro de un ambiente determinado. Asimismo, esta población fue examinada minuciosamente con el objetivo de contestar las hipótesis y llegar a diversas conclusiones y recomendaciones. Para esta investigación, la población estuvo constituido por COFOPRI, asimismo la población de trabajadores de todas las oficinas zonales a nivel nacional fue de 582, mientras la población de trabajadores de Lima (sede San Isidro y la Molina) fue de 370 y la suma total de trabajadores fue de 952. Se consideró como Criterios de inclusión: trabajadores de Lima (consigna: sede San Isidro y la Molina) en un total de 370 y como Criterios de exclusión: población de trabajadores de todas las oficinas zonales de un total de 582.

3.3.2. Muestra:

Según Sánchez et al. (2018), la muestra censal se caracteriza porque toma a todos los sujetos que están dentro de la investigación. Por lo tanto, esta investigación fue

una muestra censal debido a que se consideró y selecciono a los trabajadores de COFOPRI correspondiente a la sede de Lima (San Isidro y la Molina) donde se consideró a 100, el cual fue muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.3.3. Muestreo:

El muestreo según Ñaupas et al. (2018) es aquel procedimiento que permitió seleccionar las unidades de estudio que serán parte de la muestra, con el objetivo de recoger los datos que requiere la investigación. Asimismo, Sánchez et al. (2018) indicaron que el muestreo es un conjunto de operaciones que se realizan con la finalidad de estudiar cómo se distribuyen características de interés en la totalidad de la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis:

Son las personas que se analizan para el estudio en la investigación es un trabajador de la entidad pública.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos

La Técnicas de recolección de los datos, como manifiestan Useche et al. (2019) es un conjunto de métodos metodológicos que apoya al investigador para corroborar y constatar los problemas del proyecto de estudio por medio de la recolección de información empelando herramientas específicas. Asimismo, en la investigación se seleccionó la encuesta como técnica que permitió la selección, obtención y eficacia de los datos a conseguir que son provenientes de los trabajadores.

Sobre el **Instrumentos de recolección de los datos**, Sánchez et al. (2018) los denominan una pieza importante para la recolección de información sobre las variables de gobierno electrónico y aprendizaje organizacional Asimismo, la investigación utilizo el instrumento del cuestionario que sirvió para recolectar toda la información de la población en estudio, que consta de una serie de interrogantes constituidas, organizadas y de fácil comprensión lectora.

Instrumento: Cuestionario de Gobierno Electrónico

Instrumento: Cuestionario de aprendizaje organizacional

La Validez, según Hernández et al. (2018) refirieron es la exactitud en que una herramienta determina con precisión las variables que se va a medir. En la presente tesis de investigación se utilizaron dos herramientas de medición que fueron el cuestionario. Seguidamente fueron validados por tres expertos que comprenden el tema.

Tabla 1

Tabla de resultado de validez del instrumento G.E y A.O

Experto	Grado académico	DNI	Especialidad	Aplicabilidad
Oscar Guillermo Chicchon Mendoza	Magister	08478538	Gestión pública, administración y finanzas	Aplica
Jessica Paola Palacios Garay	Doctora	00370757	Doctora en Educación	Aplica
Jacquelin Arabela Mavila Canales	Doctora	09143094	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplica

Nota: Elaboración propia

La Confiabilidad, tal como manifiestan Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) una herramienta es verídico y aceptable cuando al administrarlo a la persona repetidas veces esta procrea resultados confiables, consecuentes y verdaderos, estos resultados seguirán siendo los mismos al administrarlo a la persona en diferentes tiempos, sin que haya alguna modificación. Asimismo, la tesis conto con un adecuado sustento de confiabilidad porque lo respaldan estudios que se han realizado mostrando una adecuada confiabilidad, este coeficiente evalúa la semejanza de las preguntas en instrumentos con escala de Likert como son: Dos Alpha uno por variable sobre una encuesta piloto de 30 encuestados con 20 elementos por cada variable.

El Alfa de Cronbach para la variable 1 Gobierno Electrónico es 0,894 por el cual es una alta confiabilidad, asimismo en cuanto a la variable 2 aprendizaje organizacional, el resultado obtenido es de 0,949 reflejándose una alta confiabilidad en la construcción del cuestionario.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno electrónico	,894	20
Aprendizaje organizacional	,949	20

Nota: Software SPSS

3.5 Procedimientos

El procesamiento de datos comprende etapas como la gestión de los datos obtenidos de cada una de los constructos para luego ser codificados seguido de esto, analizarlos estadísticamente mediante gráficas y disentirlos.

3.6. Método de análisis de los datos

Para realizar la data, frecuencia, figuras y tablas de contingencia, así como el procedimiento estadístico descriptivo e inferencial prueba de normalidad ,se empleó el programa SPSS versión 26, Rho Spearman porque los datos se encuentran dentro de una estadística no paramétrica. (Sánchez Carlessi et al., 2018).

3.7 Aspectos éticos

Todo proyecto o investigación científico debe contar con una ética donde engloba todas las normas y principios que debe tener una investigación. La presente tesis conto con una ética fehaciente y verídica en todo aspecto ya que se rige por los planteamientos y lineamientos de la Universidad. Asimismo, cumplió con todos los puntos que requiere toda investigación científica, que son la conformidad y aceptación por parte de los alumnos, permisos pertinentes a la organización en donde se realizó la información. Por otra parte, la investigación se presentó bajo un enfoque científico es decir estuvo suscrito antecedentes, bases teóricas con sus respectivos autores, citándolos y nombrándolos para el formato de APA 7 edición, también paso por el programa turnitin buscando un nivel menor a 24% y para deducir con ello que la investigación no es plagio si no es 100% de la autoría de la autora.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 3

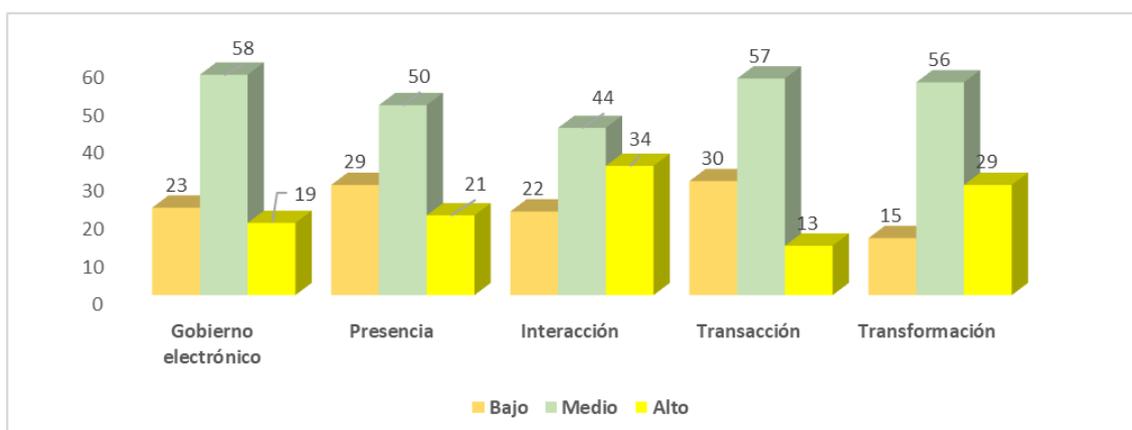
Distribución de niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones

Niveles	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Gobierno electrónico	23	23	58	58	19	19	100	100
Presencia	29	29	50	50	21	21	100	100
Interacción	22	22	44	44	34	34	100	100
Transacción	30	30	57	57	13	13	100	100
Transformación	15	15	56	56	29	29	100	100

Nota: Encuesta efectuada a los trabajadores de una institución pública (2022).

Figura 2

Distribución en niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones



En la tabla 3 y figura 2, se encontró que los trabajadores de una institución pública precisaron al gobierno electrónico como 23% bajo, el 58% medio y el 19% alto. Respecto a la presencia manifestaron un 29% bajo, el 50% medio y el 21% alto. Seguidamente sobre la interacción declararon como 22% bajo, el 44% medio y el 34% alto. Finalmente sobre la transacción presentó un 30% bajo, el 57% medio y el 13% alto y la transformación presentó un 15% bajo, el 56% medio y el 29% alto. Se puede advertir que la mayoría se encuentra en el nivel medio, lo cual conduce

que falta implementar mejoras en el portal web, así como los trámites en línea de la institución (pagos en línea mediante el portal web).

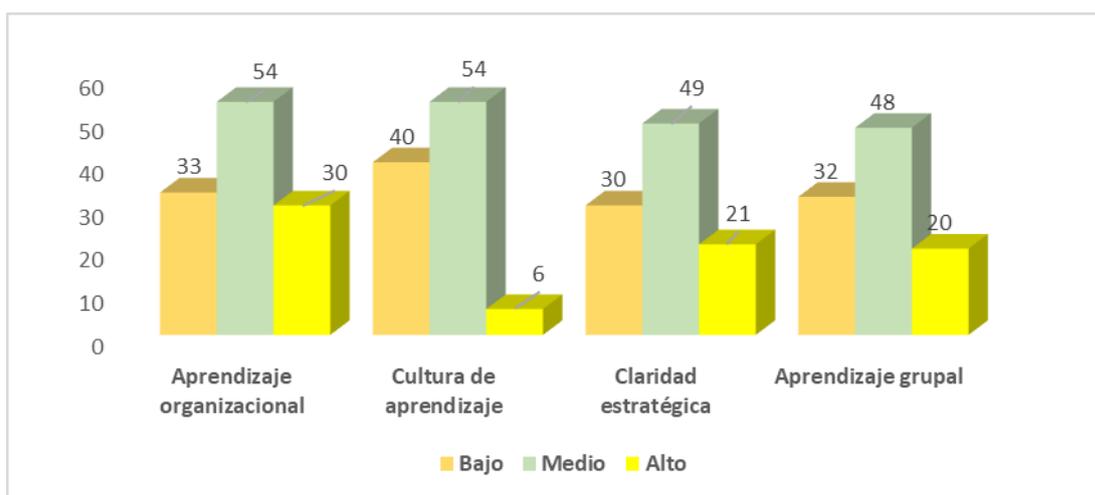
Tabla 4

Distribución de niveles de la variable aprendizaje organizacional y sus dimensiones

Niveles	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Aprendizaje organizacional	33	33	54	54	13	13	100	100
Cultura de aprendizaje	40	40	54	54	6	6	100	100
Claridad estratégica	30	30	49	49	21	21	100	100
Aprendizaje grupal	32	32	48	48	20	20	100	100

Figura 3

Distribución en niveles de la variable aprendizaje organizacional y sus dimensiones



En la tabla 4 y figura 3, se encontró que los trabajadores encuestados de una institución pública precisaron al aprendizaje organizacional como 33% bajo, el 54% medio y el 13% alto. Sobre la cultura del aprendizaje presentó un 40% bajo, el 54% medio y el 6% alto. Respecto a claridad estratégica presentó un 30% bajo, el 49% medio y el 21% alto y Finalmente el aprendizaje grupal presentó un 32% bajo, el 48% medio y el 20% alto. Se evidencia que los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio el cual señalaría la falta de instrucción e integración de los trabajadores de organización.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,095	100	,026
Presencia	,087	100	,062
Interacción	,105	100	,008
Transacción	,114	100	,003
Transformación	,084	100	,079
Aprendizaje organizacional	,053	100	,200 [*]
Cultura de aprendizaje	,077	100	,154
Claridad estratégica	,095	100	,027
Aprendizaje grupal	,095	100	,026

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, donde se obtuvo $p < 0.05$; por lo que se decidió realizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, debido a que la distribución de datos fue no normal.

4.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: El Gobierno electrónico no se relaciona significativamente con el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022.

Ha: El Gobierno electrónico se relaciona significativamente con el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022.

Tabla 6*Correlación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional*

			Correlaciones	
			Gobierno electrónico	Aprendizaje organizacional
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Aprendizaje organizacional	Coeficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 6, se contrastó la hipótesis general con la prueba de Rho de Spearman = 0.382** considerado como baja correlación positiva de las variables Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional. El $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); estableciéndose el rechazo de la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: El Gobierno electrónico no se relaciona con la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022.

Ha: El Gobierno electrónico se relaciona con la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022.

Tabla 7*Correlación entre la Gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje*

Correlaciones				
			Gobierno electrónico	Cultura de aprendizaje
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,357**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Cultura de aprendizaje	Coeficiente de correlación	,357**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 7, se contrastó la primera hipótesis específico con la prueba de Rho de Spearman = 0.357** considerado como baja correlación positiva de las variables Gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje en los trabajadores. El $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); estableciéndose el rechazo de la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

Ho: El Gobierno electrónico no se relaciona con la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.

Ha: El Gobierno electrónico se relaciona con la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 8*Correlación entre el Gobierno electrónico y la claridad estratégica*

Correlaciones				
			Gobierno electrónico	Claridad estratégica
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Claridad estratégica	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 8, se contrastó la segunda hipótesis específico con la prueba de Rho de Spearman = 0.509** considerado como media correlación positiva de las variables Gobierno electrónico y la claridad estratégica. El $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); estableciéndose el rechazo de la hipótesis nula.

Tercera hipótesis específica

Ho: El Gobierno electrónico no se relaciona con el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.

Ha: El Gobierno electrónico se relaciona con el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 9

Correlación entre el gobierno electrónico se relaciona con el aprendizaje grupal

Correlaciones			Gobierno electrónico	Aprendizaje grupal
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Aprendizaje grupal	Coeficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 9, se contrastó la tercera hipótesis específico con la prueba de Rho de Spearman = 0.407** considerado como baja correlación positiva de las variables Gobierno electrónico y el aprendizaje grupal. El $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); estableciéndose el rechazo de la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En el proceso de esta investigación se estableció señalar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje, claridad estratégica y aprendizaje grupal. Con la finalidad de descubrir la percepción del aprendizaje organizacional respecto al uso de las TIC en la institución pública. Asimismo, la información fue recogida mediante la herramienta google forms, obteniendo limitaciones, así como la demora en la entrega de las respuestas por parte de los colaboradores por diversas causas acaecidas en la organización, precisamente por la entrega de información de las diferentes oficinas y/o direcciones y unidades, sobre informes de gestión de fechas precisas, por cambios de directivos ocurridos en la semana de la realización del cuestionario y además también en los casos de la sede central (San Isidro) y la Molina de la organización, las cuales son sedes que obtienen la mayor carga laboral a nivel nacional, esto debido a que brindan atención a las veinticuatro oficinas zonales de la institución, las mismas que se encuentran ubicadas en cada departamento del territorio nacional.

En relación a la hipótesis general, se analizó que existe relación entre el gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022. Donde el resultado de la prueba inferencial se aplicó el estadístico de Spearman con un nivel que tuvo como resultado 0,382, el cual señala una correlación positiva baja entre el gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022. Por lo que se determina que a mayor aprendizaje organizacional mayor conocimiento del gobierno electrónico, indicando un nivel significativo bilateral de 0,01. Además, el nivel de significancia bilateral alcanzado fue menor a 0,05, por el cual se acepta la hipótesis alternativa, por tanto, se determina la relación entre las dos variables citadas. Coincidiendo al analizarlos que los valores más cercanos con nuestra investigación y de la misma forma se lograron correlaciones positivas, Marín (2020) indicó que durante la pandemia se realizó una buena labor y además se logró cambiar la desconfianza hacia el uso de la tecnología, obteniendo una correlación respectiva media de $Rho=0,487$ y significancia $Sig. =0,001 < 0,05$.

De forma similar, Aedo (2022), encontró que el gobierno electrónico interviene de forma positiva en la gestión pública y muestra que existe una

correlación positiva media entre ambas variables, siendo $r=0,473$ hay una relación directa entre las variables de estudio. Alhanatleh et al. (2022), concluyo considerando que el apoyo y las decisiones de la alta dirección y de los directivos de las instituciones públicas logran desempeñar un papel exclusivo en la extensión de la habilidad del uso del gobierno electrónico, y luego aumentar el beneficio del mismo y a su vez generar valor público.

Del mismo modo, Naser y Concha (2011), mencionaron que el Gobierno electrónico directamente como el uso de las tecnologías de la información de la comunicación – TIC, para la disminución del tiempo y trayecto, al momento de generar un trámite administrativo en las entidades públicas. Asimismo, indica que la definición del gobierno electrónico ha sufrido evoluciones en cada cierto periodo, pero concluye definiéndolo que es un fin público a través de herramientas digitales. En el mismo sentido, CEPAL (2022), manifestó que el gobierno digital es el factor que evoluciona a la administración pública y el GE lo conceptualiza como la gestión que consolida de forma intensiva las TIC a las instituciones.

Las interacciones son muy relevantes y Ripalda (2019), que en esta fase se establece la comunicación y relación del ciudadano con el gobierno, por intermedio del internet, donde se producen solicitudes de forma virtual en el cual enmarcara su perspectiva según sean sus necesidades. Finalmente Fath-Allah et al. (2017), es la interacción del pueblo con sus autoridades elegidas que se encuentran instaladas en la administración pública, tal como es en el caso de los portales donde se encuentran descritos sus teléfonos y correos institucionales, esto con el fin de que las instituciones usen sus boletines e informen de sus actividades.

De acuerdo con las dimensiones de la variable gobierno electrónico, se tiene que predomino el nivel medio, siendo presencia 50% interacción 44% transacción 57% y transformación 56%. Por tanto, se deduce que los trabajadores de una institución pública de Lima necesitan capacitaciones respecto a las tecnologías de información y comunicación (TIC). También, debo señalar que en relación a la variable aprendizaje organizacional, predomina de la misma forma el nivel medio, siendo cultura de aprendizaje 54%, claridad estratégica 49% y aprendizaje grupal 48%.

Los bajos niveles se deben haber visto afectados debido a que durante la pandemia coronavirus surgió la necesidad del uso inmediato de las tecnologías a

nivel mundial (TIC e internet), con la finalidad de que las entidades públicas continuaran sus labores mediante el trabajo remoto a través del internet y por consiguiente proseguir con el surgimiento de la economía. Por otra parte, resalto el alto índice del uso de las plataformas para la ejecución de reuniones de trabajo (zoom) en las oficinas de la administración pública. Los procedimientos administrativos presentan limitaciones (Kovac, 2021). A su vez, comento que los gobiernos a nivel internacional ante esta circunstancia se vieron sorprendidos antes las tecnologías arcaicas que venían utilizando durante varios años.

Además, se encontró como resultados de forma descriptiva resaltando que el 23% de los trabajadores de una institución pública confirmaron que el gobierno electrónico es inadecuado, el 58% revelan que es regular y solo el 19% lo visualizo como adecuada, lo cual nos denota que los trabajadores necesitan un mayor aprendizaje organizacional con respecto al uso de las TIC, los cuales se han venido implementado en mayor magnitud durante la pandemia, lo cual implicaría insuficiencia de conocimiento en el manejo y uso de las herramientas digitales para una atención eficiente y eficaz hacia la ciudadanía.

Es importante considerar a Turner et al. (2022), establecieron que en Corea el gobierno electrónico (a partir en adelante GE) beneficio a la ciudadanía, mediante el crecimiento de la eficiencia en la administración gubernamental. Así como de encontrarse con servicios que se consideren accesibles y sean de fácil manejo (Kocher & Chigurupati, 2021). Igualmente, de proporcionar información solicitada por la población. Por lo que concluyó señalando que el GE adiciona un elevado valor público.

Sobre la fase transacción, Sandoval y Gil (2009), precisaron que es lo más importante en el portal gubernamental, ya que resulta ser la manera más efectiva de recaudar diversos tipos pagos o impuestos, a través de lo que llamamos en la actualidad como servicios o pagos en línea. Igualmente Siau (2005), declaró que en esta etapa se efectúan los servicios en línea de manera completa, como por ejemplo declaración de impuestos por la página de la SUNAT, llenado completo de solicitud de transparencia, formulación de pedidos por mesa de parte virtual, entre otros.

Lo establecido se sustenta en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Ley N° 30039 y D.L. N° 1446, en la que

el Estado en proceso de modernización en todos los niveles de gobierno, conduciendo a mejorar la gestión pública a través de la innovación tecnológica para la atención oportuna de los servicios solicitados por el ciudadano. Sin embargo, si bien los procedimientos se encontraban fijados y no se implementaban, hace dos años esta historia cambio debido a la Pandemia de COVID-19, la situación nos obligó a realizar cambios no premeditados y uno de ellos fue la utilización forzosa de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC en todas las entidades públicas, por lo que el gobierno de turno debía y tenía que continuar su relación y comunicación con la población, es así como el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) implemento de manera urgente el uso de herramientas digitales como la mesa de partes virtual, firma electrónica, sistema de gestión documental (SGD), reuniones por meet, chat de correo institucional, entre otros.

Respecto a la primera hipótesis específica, se tuvo que el gobierno electrónico se relaciona con la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública, en cuanto al resultado inferencial se aplicó el Rho Spearman indicando un valor de $r=0,357$ siendo una correlación positiva de nivel bajo y $p = 0.000$ ($p < 0.05$), coincidiendo con los resultados de la investigación tenemos a Collazos (2018) encontró en su resultado un valor de $Rho=0,669$, donde existió una correlación positiva moderada y además preciso que es necesario la implementación de procesos que mejoren el aprendizaje organizacional de los colaboradores y en definitiva terminen identificándose con su institución.

Del mismo modo el investigador Ángeles (2021), alcanzó un valor de $Rho=0,521$ y $p = 0.000$ y sugirió que se efectúen capacitaciones y talleres, para que optimicen los niveles de gestión por procesos y consecuentemente el aprendizaje organizacional de las entidades públicas. Moreno et al. (2022) establecieron que durante la pandemia se ha venido fortaleciendo el aprendizaje organizacional en diversos contextos profesionales debido a los constantes cambios. Estableciendo el contraste de los resultados, podemos establecer que encontramos correlaciones positivas en todas las investigaciones citadas, pero con niveles diferenciados.

Con relación a la segunda hipótesis específica, se planteó que el Gobierno electrónico se relaciona con la claridad estratégica de los trabajadores de una

institución pública de Lima Metropolitana del año 2022, donde se obtuvo una relación de 0,509, siendo una correlación positiva de nivel media y $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$). Coincidiendo con el estudio de Ramírez (2021), donde logro un valor de $Rho=0,827$ y nivel de $sig=0.000$, señalando que el aprendizaje organizacional tiene una influencia directa en la productividad, a su vez exhorta en promover el aprendizaje organizacional para coadyuvar a las metas institucionales.

Del mismo modo Reynoso (2018), obtuvo un resultado de $Rho=0,821$, concluye que el GE es una herramienta fundamental para la gestión pública y permite el progreso de los procesos referentes a la toma de decisiones de los directivos y por ende culmina con una mayor participación ciudadana. En ese sentido, la claridad estratégica, López et al. (2012), precisaron que está orientado a la claridad de la institución respecto a la misión y visión del mismo. Así también sobresale el trabajo de cada uno orientado a la misión de la organización.

Del mismo modo, Coronado et al. (2021), concluye priorizando el GE en los países de América Latina y el Caribe, por lo quedo demostrado que en los tiempos de crisis sanitaria resulto ser necesario para la administración de la información y datos, para solucionar problemas que aquejan a la ciudadanía. Estableciendo el contraste de los resultados, podemos establecer que encontramos correlaciones positivas en todas las investigaciones citadas, pero con niveles diferenciados.

Finalmente la tercera hipótesis específica, se planteó que el Gobierno electrónico se relaciona con el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana correspondiente al periodo 2022, donde $r = 0,407$ considerado como correlación positiva media y $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), Por consiguiente, Ortiz (2018), en su estudio se observó que obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho=0,877$ evidenciando que es positiva alta, en ese sentido, pronuncia el progreso de las TIC, el cual conlleva a su fácil acceso y plataformas amigables para el uso de la ciudadanía, con el fin de desarrollar la eficiencia y eficacia en la gestión institucional.

En esa misma línea, Loli (2022), adquirió como resultado del coeficiente de $Rho= 0.944$ justificándose que es positiva buena, pronuncia que ampliar las estrategias para generar un gobierno electrónico eficiente resolvería la oportuna atención a los trámites y por tanto satisfacción a los administrados. Bermúdez et al. (2020), enfatiza la capacitación a los colaboradores y la transmisión de

conocimiento entre los colaboradores y también sugiere gestionar el conocimiento amparado en las TIC, para adecuarse a la modernización con el direccionamiento de presentarse como una organización innovadora.

Es necesario desarrollar el aprendizaje grupal, López et al. (2012), debido a que puntualiza que dicho aprendizaje se genera en la adecuada integración de grupos de trabajo. A través del cual el conocimiento se extiende y divide en toda la organización, el cual a futuro manifiesta altos índices de aprendizaje organizacional. En esa línea, Medina et al. (2017), indicaron la importancia del principio del colectivismo desarrollado en el trabajo en grupo el cual adquiere las condiciones más prósperas para la mejora respecto a la personalidad de sus miembros, a su vez las diferentes formas que obtiene el trabajo colectivo facilita que exista solidaridad, cooperación y socialización de los aprendizajes.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se establece que se logró el objetivo general, en el que el Gobierno electrónico se relaciona significativamente con el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022, establecido por Rho de Spearman = 0.382** y $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$). Así tenemos, que del total de trabajadores consultados su estimación al gobierno electrónico es 81% considerada mala y regular, en tanto el aprendizaje organizacional su estimación es de 84% considerada como mala y regular.

SEGUNDA: Se logra el primer objetivo específico, el Gobierno electrónico se relaciona con la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022, establecido por Rho de Spearman = 0.357** y $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$). Según los trabajadores consultados su estimación a la cultura de aprendizaje es de 94% considerada como mala y regular.

TERCERA: Se logra el segundo objetivo específico, el Gobierno electrónico se relaciona con la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022, establecido por Rho de Spearman = 0.509** y $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$). Según los trabajadores consultados su estimación a la claridad estratégica es de 79% considerada como mala y regular.

CUARTA: Se logra el tercer objetivo específico, El Gobierno electrónico se relaciona con el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2022, establecido por Rho de Spearman = 0.407** y el $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$). Según los trabajadores consultados su estimación al aprendizaje grupal es de 80% considerada como mala y regular.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se le recomienda a la Dirección Ejecutiva y oficinas involucradas como la Dirección de Sistemas y Unidad de Recursos Humanos de COFOPRI, que actualice los servicios de portal web, boletín institucional, plataforma, el correo de la institución, las interacciones de las redes, las transacciones que se realizan de forma digital, debido a los bajos niveles encontrados.

SEGUNDA: Se le recomienda a la Dirección Ejecutiva y oficinas involucradas como la Dirección de Sistemas y Unidad de Recursos Humanos de COFOPRI, realizar capacitaciones en los diversos procesos de la cultura del aprendizaje, posibilitando una inducción de los colaboradores.

TERCERA: Se le recomienda a la Dirección Ejecutiva y oficinas involucradas como la Dirección de Sistemas y Unidad de Recursos Humanos de COFOPRI, actualizar la misión, visión institucional, reflexionar y lograr la claridad estratégica y suceda el intercambio del conocimiento.

CUARTA: Se le recomienda a la Dirección Ejecutiva y oficinas involucradas como la Dirección de Sistemas y Unidad de Recursos Humanos de COFOPRI, realizar trabajo en equipo, haciendo uso de las estrategias para lograr las metas de la organización.

REFERENCIAS

- Aedo Nuñez, C. (2021). *Gobierno electrónico y la Gestión Pública en el área de planificación de un Gobierno Subnacional, Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81571>
- Alegre, T., Saavedra, F., Alfaro, C. T., Sánchez, R. (2021). Leadership style and attitude to organizational change among health professionals during the covid-19 pandemic. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40(5). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107836942&origin=inward&txGid=957cf63256237722acde518058fec1a5>
- Alhanatleh, H. (2022). Electronic government public value of public institutions in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 27–36. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.10.007>
- Almazán, R., Garcia, J. (2009). Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 2009, no 14, p. 82/122-82/122. file:///C:/Users/usuario/Downloads/viviana_cuevas,+Journal+manager,+13504-34812-1-CE.pdf
- Ángeles López, S. (2020). *Gestión por procesos y el aprendizaje organizacional en instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57145>
- Angulo, S., Fuster-Guillén, D., Sánchez Castro, A., Bautista, E., & Cabezas, T. (2021). Predominant characteristics of organizational learning that influence the labor well-being of teachers in Perú. *Propósitos y Representaciones*, 9 (1), 1035. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1035>
- Apleni, A., Smuts, H. (2020). An e-Government Implementation Framework: A Developing Country Case Study. In: Hattingh, M., Matthee, M., Smuts, H., Pappas, I., Dwivedi, Y.K., Mäntymäki, M. (eds) *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology*. I3E 2020. *Lecture Notes in Computer Sciences*, 12067. https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_2

- Arguelles Toache, Eugenio (2022) The e-government development stages: review of the literature and analysis of the definitions. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, vol. 10, núm. 24, 2022. Universidad Nacional Autónoma de México, México. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457669807004>.
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A, Rivera Lozada de Bonilla, O., Acuña Gamboa, A. L. y Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Norbert Wiener Fondo Editorial. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Barraza, J., Fernpande, Y. & García, J. (2022). Governance in Latin America: Between the Philosophical Dimension and Citizen Power. *Revista de Filosofía (Venezuela)* 39(102), 218 – 228. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85137355232&doi=10.5281%2fzenodo.7042316&origin=inward&txGid=dc8c20f0f43dad3d38f1a1b62461e41e>
- Bermúdez-Arango, A. P.; Cuéllar-Torres, C. J.; Riascos-Erazo, S. C. (2021). *Organizational learning strategies and information and communication technologies to support knowledge management in SMEs in Valle del Cauca, Colombia*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (89), 69-90. <https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2818>
- Canales Ramirez, L. (2021). *Competencia digital en el aprendizaje organizacional docente en tiempos de pandemia de Ventanilla 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69358>
- Castañeda, D. (2015) Condiciones para el aprendizaje organizacional, *Estudios Gerenciales*, 31(134), pp. 62–67. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.09.003>.
- CEPAL (2010), *Report of the third ministerial conference on the information society in latin america and the caribbean lima, 21–23 november, 2010*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/22587/S2011005_en.pdf

CEPAL (2020), Gobierno Digital: Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf

Collazos Rengifo, R. (2018) *Aprendizaje organizacional y calidad de vida laboral de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23153>

Coronado, M., Estrada, A. (2021), E-government portals and citizen participation in latin america: a brief analysis in times of crisis. *Journal of Humanistic and Social Sciences (ReHuSo)*, 6, 191-199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171216017>.

<https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690>

Decreto Legislativo N° 1412. (13 de Setiembre de 2018). *Normas Legales, N°14646*. Diario Oficial El Peruano, 13 de setiembre de 2018.

Decreto Supremo N° 103-2022-PCM (21 de agosto de 2022) *Normas Legales, N°16770*. Diario Oficial El Peruano, 21 de agosto de 2022.

Dias, R. & Gomes, M. (2021). From Electronic Government to Digital Governance: Transformation Governance Models and Strategies. *Iic Scie*, 119. <https://bit.ly/3zISVAp>

Fassio, A. N., & Ruty, M. G. (2017). Towards the Identification of Relevant Dimensions Related to Organizational Learning). *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 9(16), 85-99.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3527768

Fath-Allah, Abdoullah, Laila Cheikhi, Ali Idri y Rafa Al-Qutaish (2017), "A Best Practice Based e-Government Portals' Maturity Model: A Case Study", ponencia presentada en iee International Conference on Computer and Information Technology, Helsinki.

García, V. (2004) *Aprendizaje organizacional: delimitación y determinantes estratégicos*. <https://www.researchgate.net/profile/Victor-Garcia-Morales/publication/335505593>

[APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL DELI](https://www.researchgate.net/profile/Victor-Garcia-Morales/publication/335505593)

[MITACION Y DETERMINANTES ESTRATEGICOS/links/5d69a80c92851c8538805820/APRENDIZAJE-ORGANIZACIONAL-DELIMITACION-Y-DETERMINANTES-ESTRATEGICOS.pdf](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378365834007)

- García, W. y Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14 (3),124-147. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378365834007>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690>
- INEI (2021) Boletín. Informe Técnico.
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2021.pdf>
- Johnston, R., & Hawke, G. (2002). *Case studies of organisations with established learning cultures*. National Centre for Vocational Education Research.
- Kocher B, & Chigurupati A. (2021). *Economic Incentives for Administrative Simplification*. JAMA Network.
<https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2785478>
- Kovač, P. (2021). Debureaucratization Limits in Administrative Procedures Codification: Lessons from Slovenia. *Administrative Sciences*, 11(1), 1.
<https://doi.org/10.3390/admsci11010001>
- Lasala Calleja, Pilar, García Marco, Francisco Javier y Galindo Ayuda, Fernando (2009). *Electronic government*. Prensas Universitarias de Zaragoza.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/34534>
- Loly Espino, M. (2022), Gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99112>
- López, V., Ahumada, L., Olivares, R. y González, A. (2012). Escala de medición del aprendizaje organizacional en centros escolares. *Psicothema*, 24(2), 323-329. <https://bit.ly/3bpvcoP>

- Marín Bernal, W. (2020) *Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa*, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63575>
- Medina, R., Medina de la Rosa, R. E., & Moreno, M. (2017). Critical thinking and group learning: way to improve communication in university students, 9(4), 168-176. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Moreno, G, Vargas, M, Gómez, K. y Rodríguez, M. (2022). Resilience as a background of organizational learning in the context of the COVID-19 pandemic. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 4(1), 1-11. <https://doi.org/10.47666/summa.4.1.02>
- Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago, Chile: Naciones Unidas. Bogotá, Colombia. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología y diseños en investigación científica. Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis*, Editorial ediciones de la U.
- Ortiz Pinedo, E. (2018), *Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima*, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31111>
- Pardo, O. (2006). *El aprendizaje organizacional en las entidades públicas del orden nacional el Departamento de Bolívar: Propuesta de mejoramiento*. Universidad de Cartagena. 14 (9-29). <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3729>
- Pertuz, Vanessa, & Pérez, Adith. (2020). Organizational learning conditions and innovation management practices: an analysis of medium-sized firms. *Información tecnológica*, 31(3), 209-218. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300209>
- Ramírez Augurto, N. (2021). *Aprendizaje organizacional y productividad en la gerencia de infraestructura de la Municipalidad Provincial del Santa*, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74110>

- Reynoso Peralta, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17687>
- Riascos-Erazo, S., Cuéllar-Torres, C., Bermúdez-Arango, A., (2020). Estrategias de aprendizaje organizacional y tecnologías de la información y las comunicaciones para apoyar la gestión de conocimiento en las pymes del Valle del Cauca, Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (89),69-90. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20669889005>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/> Año: VII 48. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rivera, E. (2006). Concept and Problems of the Electronic Government Construction. A Review of the Literature. *Management and public policy*, 15(2), 259-305. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792006000200259&lng=es&tlng=es.
- Sánchez, S., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú. Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Siau, K., & Long, Y. (2005). Synthesizing e-government stage models - a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management & Data Systems*, 105(3), 443-458. <https://doi.org/10.1108/02635570510592352>
- Taehyon Choi, Susan Meyers Chandler (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail, *Government Information Quarterly*, Volume 37, Issue 1, 2020, 101416, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101416>. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X17301296>

- Turner, M.; Kim, J.; Kwon, S.-H. (2022), The Political Economy of E-Government Innovation and Success in Korea. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.* 2022, 8, 145. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030145>
- Useche, M.; Artigas, W.; Queipo, B. y Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. https://www.researchgate.net/profile/Wileidys_Artigas/publication/34425644_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cuali-Cuantitativos/links/5f610c62a6fdcc1164157d76/Tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos-Cuali-Cuantitativos.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				Niveles y Rango	
			Variable 1: Gobierno Electrónico	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022?	Objetivo general: Establecer la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	Hipótesis general: El Gobierno electrónico se relaciona significativamente con el aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango	
Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	Hipótesis específicas: El Gobierno electrónico se relaciona con la cultura de aprendizaje de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	Presencia	Portal web Servicios Boletín Institucional Plataforma Correo Institucional Formularios	1, 2, 3, 4, 5	Escala ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bajo (20-46) Medio (47-74) Alto (75-100)	
			Interacción	Redes sociales Trámites en línea	6, 7, 8, 9, 10 11, 12, 13, 14, 15			
¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022?	Identificar la relación entre el Gobierno electrónico y la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	El Gobierno electrónico se relaciona con la claridad estratégica de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	Transacción	Pagos en línea Transformación digital Acceso a los servicios	16, 17, 18, 19, 20	Escala ordinal	Bajo (20-46) Medio (47-74) Alto (75-100)	
			Transformación	Uso de las TICs				
¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje grupal de	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y el aprendizaje grupal de	El Gobierno electrónico se	Variable 2: Aprendizaje organizacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango
			Cultura de aprendizaje	Directivos Inducción Capacitación Procesos Necesidad de perfeccionamiento Actualización Misión y Visión	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo (20-46) Medio (47-74) Alto (75-100)	

aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022?	los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	relaciona con el aprendizaje grupal de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022.	Claridad estratégica	Presiones de cambio Aprendizaje Intercambio de conocimiento/experiencia Reflexión	8, 9, 10, 11, 12, 13 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
			Aprendizaje grupal	Trabajo en grupo	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo: Básica		Variable 1: Gobierno Electrónico	
Nivel: Descriptiva correlacional	Población: La población está conformada por 370 trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Rocio Mercedes Salazar Torres Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: COFOPRI Forma de Administración: Virtual – Google form	DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencia utilizando niveles y rangos en cada variable. Figuras de barras
Diseño: No experimental y transversal			INFERENCIAL: Prueba de normalidad Prueba de Hipótesis RHO SPEARMAN
Método: Hipotético Deductivo	Tamaño de muestra: La muestra consta de 100 trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana.		
	Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia	Variable 2: Aprendizaje organizacional	
		Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario	

Autor: Lopez V.
Ahumada L., Olivares R
y Gonzales A.
(Modificado por Rocio
Salazar Torres)
Año: 2012
Monitoreo: Individual
Ámbito de Aplicación:
COFOPRI
Forma de
Administración: Virtual
- Google form

Anexo 3: Encuesta de la variable Gobierno Electrónico

Estimado Colaborador

Me encuentro realizando mi investigación sobre **Gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022**, con lo cual agradeceré llenar la encuesta, la misma que será de carácter confidencial.

Se detalla las siguientes alternativas:

1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

Dimensiones		Escala				
		TD	D	I	DA	TA
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Presencia						
1	El portal web de la institución posee las herramientas necesarias para los usuarios y colaboradores.					
2	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución resulta de fácil acceso para los usuarios y colaboradores.					
3	Considera que el boletín institucional es importante para el aprendizaje organizacional de los colaboradores					
4	Se encuentra capacitado o informado sobre la plataforma digital única del Estado Peruano.					
5	Mediante plataforma digital institucional (faceboock, youtube y WhatsApp) se promueve el aprendizaje de actividades operativas en el colaborador.					
DIMENSIÓN 2: Interacción						
6	Mediante el correo institucional intercambian información que induce a un aprendizaje organizacional.					
7	Considera al correo institucional una herramienta importante para dar más celeridad a los trámites.					
8	Existen formularios en la página institucional para el trámite de acceso a la información pública.					
9	Cree usted que las redes sociales intervienen en la interacción de los colaboradores de compartir sus ideas.					
10	Mediante las redes sociales los colaboradores intercambian aprendizajes.					
DIMENSIÓN 3: Transacción						
11	Poseen los colaboradores información o capacitación de los trámites en línea de la institución.					

12	Los colaboradores tienen acceso al seguimiento de sus trámites en línea.					
13	La institución brinda el servicio de pagos en línea.					
14	La institución informa a los colaboradores los beneficios de los pagos en línea en el gobierno electrónico.					
15	Considera necesario que los usuarios deban realizar pagos en línea a través de la página web de la institución.					
DIMENSIÓN 4: Transformación						
16	La transformación digital, en la organización es necesaria para el progreso, la estrategia y el proceso transformador de cambio.					
17	La transformación digital es necesaria para la eficiencia en los trámites administrativos de la organización.					
18	La institución brinda acceso a los servicios de integración de la transformación digital a todos los colaboradores.					
19	Los trabajadores intercambian información sobre el uso y beneficios de las TICs a nivel institucional.					
20	La institución brinda orientación de las nuevas herramientas tecnológicas – TIC usadas en la institución.					

Encuesta de la variable Gobierno electrónico

Estimado Colaborador
Me encuentro realizando mi investigación sobre **Gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022**, con lo cual agradeceré llenar la encuesta, la misma que será de carácter confidencial.
Se detalla las siguientes alternativas:

1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo

 rsalazarto13@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos) 
[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

El portal web de la institución posee las herramientas necesarias para los usuarios y colaboradores. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

La información establecida sobre los servicios que brinda la institución resulta de * fácil acceso para los usuarios y colaboradores.

Anexo 4: Cuestionario de Aprendizaje Organizacional

Estimado Colaborador

Me encuentro realizando mi investigación sobre **Gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022**, con lo cual agradeceré llenar la encuesta, la misma que será de carácter confidencial.

Se detalla las siguientes alternativas:

1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

N°	Dimensiones	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Cultura de aprendizaje						
1.	Los directivos suministran a los grupos de trabajo información de reuniones y eventos de gobierno electrónico o digital a los que ellos asisten					
2.	Cuando una persona entra a trabajar a la institución recibe inducción formal o informal sobre la entidad a la que ingresa					
3.	En la institución la capacitación que los colaboradores reciben es aplicable al gobierno electrónico.					
4.	En la institución se capacita a los colaboradores que trabajan en él					
5.	La institución mejora sus procesos y prácticas en el uso de las TICs basándose en el conocimiento de las personas que trabajan en él					
6.	En la institución se conocen las necesidades de perfeccionamiento de los colaboradores en el uso de las TICs y se implementan acciones para responder a ellas					
7.	La institución actualiza a los colaboradores sobre los cambios e innovación administrativa que ocurren en él					
DIMENSIÓN 2: Claridad estratégica						
8.	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden de acuerdo a la misión y visión de la institución					

9.	La institución responde a las presiones de cambio del entorno desarrollando nuevas prácticas del uso de las TICs					
10.	En la institución los colaboradores aprenden reflexionando acerca de las prácticas cotidianas del uso del internet					
11.	En la institución los colaboradores usan sus errores como fuente de aprendizaje.					
12.	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden, considerando los propósitos u objetivos a corto plazo de la institución.					
13.	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden considerando los documentos disponibles en el internet.					
DIMENSIÓN 3: Aprendizaje grupal						
14	En la institución los colaboradores aprenden intercambiando experiencias sobre el uso de las TIC con sus compañeros de trabajo.					
15	En la institución se promueve espacios para que los colaboradores intercambien sus conocimientos					
16	Los colaboradores de la institución aprenden cuando reflexionan en grupo.					
17	Los colaboradores de la institución intercambian conocimiento y experiencias de transformación digital cuando trabajan en grupo					
18	En la institución los colaboradores aprenden el uso de las TICs cuando trabajan en grupo.					
19	Los colaboradores de la institución aprenden cuando trabajan en grupo con entusiasmo					
20	Los colaboradores de la institución logran aprendizajes compartidos sobre el uso de las TICs cuando trabajan en grupo					

Encuesta de la variable Aprendizaje organizacional

Estimado Colaborador

Me encuentro realizando mi investigación sobre **Gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022**, con lo cual agradeceré llenar la encuesta, la misma que será de carácter confidencial.

Se detalla las siguientes alternativas:

1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre

 rsalazarto13@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Los directivos suministran a los grupos de trabajo información de reuniones y eventos de gobierno electrónico o digital a los que ellos asisten. *

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Cuando una persona entra a trabajar a la institución recibe inducción formal o informal sobre la entidad a la que ingresa. *

1 2 3 4 5

Anexo 5: Validación de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno Electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia								
1	El portal web de la institución posee las herramientas necesarias para los usuarios y colaboradores.	X		X		X		
2	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución resulta de fácil acceso para los usuarios y colaboradores.	X		X		X		
3	Considera que el boletín institucional es importante para el aprendizaje organizacional de los colaboradores.	X		X		X		
4	Se encuentra capacitado o informado sobre la plataforma digital única del Estado Peruano.	X		X		X		
5	Mediante plataforma digital institucional (faceboock, youtube y WhatsApp) se promueve el aprendizaje de actividades operativas en el colaborador.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interacción								
6	Mediante el correo institucional intercambian información que induce a un aprendizaje organizacional.	X		X		X		
7	Considera al correo institucional una herramienta importante para dar más celeridad a los trámites.	X		X		X		
8	Existen formularios en la página institucional para el trámite de acceso a la información pública.	X		X		X		
9	Cree usted que las redes sociales intervienen en la interacción de los colaboradores de compartir sus ideas.	X		X		X		
10	Mediante las redes sociales los colaboradores intercambian aprendizajes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Transacción								
11	Poseen los colaboradores información o capacitación de los trámites en línea de la institución.	X		X		X		
12	Los colaboradores tienen acceso al seguimiento de sus trámites en línea.	X		X		X		
13	La institución brinda el servicio de pagos en línea.	X		X		X		
14	La institución informa a los colaboradores los beneficios de los pagos en línea en el gobierno	X		X		X		

	electrónico.							
15	Considera necesario que los usuarios deban realizar pagos en línea a través de la página web de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La transformación digital, en la organización es necesaria para el progreso, la estrategia y el proceso transformador de cambio.	X		X		X		
17	La transformación digital es necesaria para la eficiencia en los trámites administrativos de la organización.	X		X		X		
18	La institución brinda acceso a los servicios de integración de la transformación digital a todos los colaboradores.	X		X		X		
19	Los trabajadores intercambian información sobre el uso y beneficios de las TICs a nivel institucional.	X		X		X		
20	La institución brinda orientación de las nuevas herramientas tecnológicas – TIC usadas en la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ HAY SUFICIENCIA _____

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

aplicable () Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dr: Oscar Guillermo Chicchón

Mendoza **DNI:** 08478538 **ORCID:** orcid.org/0000-0001-6215-7028

Especialidad del validador: Gestión pública, administración y finanzas.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 16 de noviembre del 2022.



Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza
DNI 08478538

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable aprendizaje organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Cultura de Aprendizaje							
1	Los directivos suministran a los grupos de trabajo información de reuniones y eventos de gobierno electrónico o digital a los que ellos asisten.	X		X		X		
2	Cuando una persona entra a trabajar a la institución recibe inducción formal o informal sobre la entidad a la que ingresa.	X		X		X		
3	En la institución la capacitación que los colaboradores reciben es aplicable al gobierno electrónico.	X		X		X		
4	En la institución se capacita a los colaboradores que trabajan en él.	X		X		X		
5	La institución mejora sus procesos y prácticas en el uso de las TICs basándose en el conocimiento de las personas que trabajan en él.	X		X		X		
6	En la institución se conocen las necesidades de perfeccionamiento de los colaboradores en el uso de las TICs y se implementan acciones para responder a ellas.	X		X		X		
7	La institución actualiza a los colaboradores sobre los cambios e innovación administrativa que ocurren en él.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Claridad estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden de acuerdo a la misión y visión de la institución.	X		X		X		
9	La institución responde a las presiones de cambio del entorno desarrollando nuevas prácticas del uso de las TICs.	X		X		X		
10	En la institución los colaboradores aprenden reflexionando acerca de las prácticas cotidianas del uso del internet.	X		X		X		
11	En la institución los colaboradores usan sus errores como fuente de aprendizaje.	X		X		X		
12	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden, considerando los propósitos u objetivos a corto plazo de la institución.	X		X		X		

13	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden considerando los documentos disponibles en el internet.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aprendizaje grupal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En la institución los colaboradores aprenden intercambiando experiencias sobre el uso de las TIC con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	En la institución se promueve espacios para que los colaboradores intercambien sus conocimientos.	X		X		X		
16	Los colaboradores de la institución aprenden cuando reflexionan en grupo.	X		X		X		
17	Los colaboradores de la institución intercambian conocimiento y experiencias de transformación digital cuando trabajan en grupo.	X		X		X		
18	En la institución los colaboradores aprenden el uso de las TICs cuando trabajan en grupo.	X		X		X		
19	Los colaboradores de la institución aprenden cuando trabajan en grupo con entusiasmo	X		X		X		
20	Los colaboradores de la institución logran aprendizajes compartidos sobre el uso de las TICs cuando trabajan en grupo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ HAY SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dr: Oscar Guillermo Chicchón Mendoza **DNI:** 08478538 **ORCID:** orcid.org/0000-0001-6215-7028

Especialidad del validador: Gestión pública, administración y finanzas.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 16 de noviembre del 2022.



Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHICCHÓN MENDOZA, OSCAR GUILLERMO DNI 08478538	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 03/11/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CHICCHÓN MENDOZA, OSCAR GUILLERMO DNI 08478538	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 13/09/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CHICCHÓN MENDOZA, OSCAR GUILLERMO DNI 08478538	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA - Fecha de diploma: 12/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gobierno electrónico.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Presencia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El portal web de la institución posee las herramientas necesarias para los usuarios y colaboradores.	X		X		X		
2	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución resulta de fácil acceso para los usuarios y colaboradores.	X		X		X		
3	Considera que el boletín institucional es importante para el aprendizaje organizacional de los colaboradores.	X		X		X		
4	Se encuentra capacitado o informado sobre la plataforma digital única del Estado Peruano.	X		X		X		
5	Mediante plataforma digital institucional (faceboock, youtube y WhatsApp) se promueve el aprendizaje de actividades operativas en el colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mediante el correo institucional intercambian información que induce a un aprendizaje organizacional.	X		X		X		
7	Considera al correo institucional una herramienta importante para dar más celeridad a los trámites.	X		X		X		
8	Existen formularios en la página institucional para el trámite de acceso a la información pública.	X		X		X		
9	Cree usted que las redes sociales intervienen en la interacción de los colaboradores de compartir sus ideas.	X		X		X		
10	Mediante las redes sociales los colaboradores intercambian aprendizajes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Poseen los colaboradores información o capacitación de los trámites en línea de la institución.	X		X		X		
12	Los colaboradores tienen acceso al seguimiento de sus trámites en línea.	X		X		X		
13	La institución brinda el servicio de pagos en línea.	X		X		X		

14	La institución informa a los colaboradores los beneficios de los pagos en línea en el gobierno electrónico.	X		X		X		
15	Considera necesario que los usuarios deban realizar pagos en línea a través de la página web de la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Transformación		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La transformación digital, en la organización es necesaria para el progreso, la estrategia y el proceso transformador de cambio.	X		X		X		
17	La transformación digital es necesaria para la eficiencia en los trámites administrativos de la organización.	X		X		X		
18	La institución brinda acceso a los servicios de integración de la transformación digital a todos los colaboradores.	X		X		X		
19	Los trabajadores intercambian información sobre el uso y beneficios de las TICs a nivel institucional.	X		X		X		
20	La institución brinda orientación de las nuevas herramientas tecnológicas – TIC usadas en la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dra: Jessica Paola Palacios Garay DNI: 00370757

ORCID: orcid.org/0000-0002-2315-1683

Especialidad del validador: Investigación y docencia universitaria, psicología educativa y educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 16 de noviembre del 2022.



Dra. Jessica Paola Palacios Garay
Doctora en Educación
DNI: 00370757

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable aprendizaje organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Cultura de Aprendizaje		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los directivos suministran a los grupos de trabajo información de reuniones y eventos de gobierno electrónico o digital a los que ellos asisten.	X		X		X		
2	Cuando una persona entra a trabajar a la institución recibe inducción formal o informal sobre la entidad a la que ingresa.	X		X		X		
3	En la institución la capacitación que los colaboradores reciben es aplicable al gobierno electrónico.	X		X		X		
4	En la institución se capacita a los colaboradores que trabajan en él.	X		X		X		
5	La institución mejora sus procesos y prácticas en el uso de las TICs basándose en el conocimiento de las personas que trabajan en él.	X		X		X		
6	En la institución se conocen las necesidades de perfeccionamiento de los colaboradores en el uso de las TICs y se implementan acciones para responder a ellas.	X		X		X		
7	La institución actualiza a los colaboradores sobre los cambios e innovación administrativa que ocurren en él.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Claridad estratégica		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden de acuerdo a la misión y visión de la institución.	X		X		X		
9	La institución responde a las presiones de cambio del entorno desarrollando nuevas prácticas del uso de las TICs.	X		X		X		
10	En la institución los colaboradores aprenden reflexionando acerca de las prácticas cotidianas del uso del internet.	X		X		X		
11	En la institución los colaboradores usan sus errores como fuente de aprendizaje.	X		X		X		
12	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden, considerando los propósitos u objetivos a corto plazo de la institución.	X		X		X		

13	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden considerando los documentos disponibles en el internet.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aprendizaje grupal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En la institución los colaboradores aprenden intercambiando experiencias sobre el uso de las TIC con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	En la institución se promueve espacios para que los colaboradores intercambien sus conocimientos.	X		X		X		
16	Los colaboradores de la institución aprenden cuando reflexionan en grupo.	X		X		X		
17	Los colaboradores de la institución intercambian conocimiento y experiencias de transformación digital cuando trabajan en grupo.	X		X		X		
18	En la institución los colaboradores aprenden el uso de las TICs cuando trabajan en grupo.	X		X		X		
19	Los colaboradores de la institución aprenden cuando trabajan en grupo con entusiasmo	X		X		X		
20	Los colaboradores de la institución logran aprendizajes compartidos sobre el uso de las TICs cuando trabajan en grupo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dra: Jessica Paola Palacios Garay DNI: 00370757

ORCID: orcid.org/0000-0002-2315-1683

Especialidad del validador: Investigación y docencia universitaria, psicología educativa y educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Lima, 16 de noviembre del 2022.

Dra. Jessica Paola Palacios Garay
Doctora en Educación
DNI 00370757

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCION
PALACIOS GARAY, JESSICA PAOLA DNI 00370757	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 23/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
PALACIOS GARAY, JESSICA PAOLA DNI 00370757	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 24/06/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
PALACIOS GARAY, JESSICA PAOLA DNI 00370757	LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 23/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
PALACIOS GARAY, JESSICA PAOLA DNI 00370757	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 26/06/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
PALACIOS GARAY, JESSICA PAOLA DNI 00370757	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 18/02/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DIDACTICA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 09/10/2008	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El portal web de la institución posee las herramientas necesarias para los usuarios y colaboradores.	X		X		X		
2	La información establecida sobre los servicios que brinda la institución resulta de fácil acceso para los usuarios y colaboradores.	X		X		X		
3	Considera que el boletín institucional es importante para el aprendizaje organizacional de los colaboradores.	X		X		X		
4	Se encuentra capacitado o informado sobre la plataforma digital única del Estado Peruano.	X		X		X		
5	Mediante plataforma digital institucional (facebook, youtube y WhatsApp) se promueve el aprendizaje de actividades operativas en el colaborador.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interacción		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mediante el correo institucional intercambian información que induce a un aprendizaje organizacional.	X		X		X		
7	Considera al correo institucional una herramienta importante para dar más celeridad a los trámites.	X		X		X		
8	Existen formularios en la página institucional para el trámite de acceso a la información pública.	X		X		X		
9	Cree usted que las redes sociales intervienen en la interacción de los colaboradores de compartir sus ideas.	X		X		X		
10	Mediante las redes sociales los colaboradores intercambian aprendizajes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Transacción		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Poseen los colaboradores información o capacitación de los trámites en línea de la institución.	X		X		X		
12	Los colaboradores tienen acceso al seguimiento de sus trámites en línea.	X		X		X		
13	La institución brinda el servicio de pagos en línea.	X		X		X		

14	La institución informa a los colaboradores los beneficios de los pagos en línea en el gobierno electrónico.	X		X		X		
15	Considera necesario que los usuarios deban realizar pagos en línea a través de la página web de la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Transformación		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La transformación digital, en la organización es necesaria para el progreso, la estrategia y el proceso transformador de cambio.	X		X		X		
17	La transformación digital es necesaria para la eficiencia en los trámites administrativos de la organización.	X		X		X		
18	La institución brinda acceso a los servicios de integración de la transformación digital a todos los colaboradores.	X		X		X		
19	Los trabajadores intercambian información sobre el uso y beneficios de las TICs a nivel institucional.	X		X		X		
20	La institución brinda orientación de las nuevas herramientas tecnológicas – TIC usadas en la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dra: Jacquelin Arabela Mavila Canales **DNI:** 09143094 **ORCID:** 0000-0001-5703-5114

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Lima, 16 de noviembre del 2022

Dra. Jacquelin Arabela Mavila Canales
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI: 09143094

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable aprendizaje organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Cultura de Aprendizaje							
1	Los directivos suministran a los grupos de trabajo información de reuniones y eventos de gobierno electrónico o digital a los que ellos asisten.	X		X		X		
2	Cuando una persona entra a trabajar a la institución recibe inducción formal o informal sobre la entidad a la que ingresa.	X		X		X		
3	En la institución la capacitación que los colaboradores reciben es aplicable al gobierno electrónico.	X		X		X		
4	En la institución se capacita a los colaboradores que trabajan en él.	X		X		X		
5	La institución mejora sus procesos y prácticas en el uso de las TICs basándose en el conocimiento de las personas que trabajan en él.	X		X		X		
6	En la institución se conocen las necesidades de perfeccionamiento de los colaboradores en el uso de las TICs y se implementan acciones para responder a ellas.	X		X		X		
7	La institución actualiza a los colaboradores sobre los cambios e innovación administrativa que ocurren en él.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Claridad estratégica							
8	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden de acuerdo a la misión y visión de la institución.	X		X		X		
9	La institución responde a las presiones de cambio del entorno desarrollando nuevas prácticas del uso de las TICs.	X		X		X		
10	En la institución los colaboradores aprenden reflexionando acerca de las prácticas cotidianas del uso del internet.	X		X		X		
11	En la institución los colaboradores usan sus errores como fuente de aprendizaje.	X		X		X		
12	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden, considerando los propósitos u objetivos a corto plazo de la institución.	X		X		X		
13	En la institución los colaboradores orientan su trabajo y aprenden considerando los documentos	X		X		X		

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MAVILA CANALES, JACQUELIN ARABELA DNI 09143094	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 19/02/92 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i>
MAVILA CANALES, JACQUELIN ARABELA DNI 09143094	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 22/02/93 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i>
MAVILA CANALES, JACQUELIN ARABELA DNI 09143094	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MAVILA CANALES, JACQUELIN ARABELA DNI 09143094	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2019 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Organismo de Formalización
de la Propiedad Informal
COFOPRI

Unidad de Recursos Humanos



COFOPRI

Proceso digitalizado por FOPRI DEL
CORPO Fomento Lira PAU
2022/00078/2022
Cargo: Jefe de Unidad
Módulo: Sin el sello del documento
Fecha: 15.11.2022 17:50:44 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional",
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

San Isidro, 15 de Noviembre del 2022

CARTA N° D000078-2022-COFOPRI-URRHH

Señor(a):

SALAZAR TORRES ROCIO MERCEDES
ASOC. VILLA PANAMERICANA MZ. D LOTE 12,
LIMA-LIMA-SAN JUAN DE MIRAFLORES
Presente.-

Acto Administrativo con notificación virtual: rsalazar6@gmail.com

Asunto : Autorización para efectuar encuestas a los trabajadores de
COFOPRI

Referencia : CARTA N° 03-2022-RMST (13.11.2022)

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en respuesta a la comunicación de la referencia a fin de informarle lo siguiente:

Que, Habiendo adjuntado los sustentos requeridos por esta Unidad a través de Carta N° D000074-2022-COFOPROI-URRHH de fecha 10.11.2022 y luego de la revisión de los Anexos, se tiene por conveniente otorgar el permiso solicitado, a fin de que pueda proceder a recopilar información de la institución que le permita desarrollar su trabajo de investigación titulado "Gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022" para la obtención del grado de Maestra en Gestión Pública, según la descripción y procedimiento indicado.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor estima personal.

Atentamente,

BASE DE DATOS EN EXCEL
VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	D4	V1
E1	4	5	4	3	2	18	4	3	3	2	4	16	3	4	1	1	3	12	3	3	4	3	3	16	62
E2	4	4	4	4	2	18	4	5	5	4	3	21	2	2	1	1	1	7	5	5	4	1	2	17	63
E3	4	2	4	2	2	14	2	4	3	2	2	13	3	4	4	2	4	17	5	5	2	2	2	16	60
E4	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	1	1	5	15	5	5	2	2	2	16	67
E5	3	3	3	2	1	12	1	3	3	3	3	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	3	2	14	53
E6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	5	13	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	37
E7	2	3	4	2	5	16	3	5	4	4	4	20	3	3	3	2	3	14	4	4	3	2	3	16	66
E8	1	1	2	2	1	7	2	2	2	1	1	8	1	1	2	2	1	7	2	2	2	1	1	8	30
E9	3	3	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	3	4	2	2	5	16	4	4	3	4	3	18	73
E10	1	1	2	2	1	7	2	2	2	1	1	8	1	4	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	37
E11	1	2	2	1	2	8	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	1	7	30
E12	3	3	4	2	1	13	1	2	2	1	2	8	2	2	1	1	1	7	2	2	3	3	4	14	42
E13	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	3	2	1	1	2	9	2	2	2	2	3	11	40
E14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E15	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	2	2	5	19	5	5	5	5	5	25	91
E16	4	3	4	4	3	18	4	4	4	5	3	20	4	5	1	1	5	16	5	5	4	3	4	21	75
E17	4	3	4	4	3	18	3	4	5	4	3	19	3	4	2	2	5	16	5	5	3	2	3	18	71
E18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	96
E19	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	2	9	34
E20	5	5	4	2	3	19	4	5	5	2	2	18	4	5	5	4	4	22	5	5	3	3	5	21	80
E21	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	3	13	2	2	1	1	3	9	3	3	3	2	2	13	47
E22	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	4	23	80
E23	5	5	5	1	3	19	1	5	1	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	3	5	1	19	78

E24	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	3	9	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	4	10	37
E25	2	2	4	3	2	13	2	5	5	5	5	22	2	5	3	2	5	17	5	5	4	3	2	19	71
E26	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	98
E27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
E28	3	2	2	2	2	11	3	4	4	4	3	18	3	4	4	2	2	15	3	4	2	2	2	13	57
E29	3	2	5	2	2	14	2	5	2	4	4	17	2	5	1	2	5	15	5	3	4	3	2	17	63
E30	4	4	4	4	3	19	4	5	3	4	4	20	3	4	3	3	5	18	5	5	3	3	3	19	76
E31	1	1	3	2	2	9	1	1	3	2	2	9	1	1	3	2	2	9	1	1	3	2	2	9	36
E32	2	3	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16	3	4	2	3	3	15	5	5	2	3	3	18	62
E33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
E34	2	2	3	1	3	11	4	4	2	4	3	17	2	4	1	1	4	12	4	4	2	3	1	14	54
E35	3	3	4	2	2	14	3	4	5	3	3	18	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	65
E36	4	4	4	4	1	17	4	4	5	4	5	22	3	4	1	1	5	14	5	5	5	5	1	21	74
E37	4	3	5	3	2	17	4	5	2	4	5	20	3	5	5	4	5	22	4	5	5	3	3	20	79
E38	4	4	4	4	3	19	4	5	3	3	4	19	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	71
E39	4	5	3	3	3	18	3	4	5	3	3	18	4	4	1	1	5	15	5	5	3	3	3	19	70
E40	4	4	3	4	2	17	3	3	4	3	3	16	4	4	2	3	3	16	5	5	4	3	3	20	69
E41	2	1	2	1	2	8	3	4	3	2	2	14	2	2	2	2	5	13	3	5	2	2	2	14	49
E42	4	4	5	3	2	18	4	4	4	3	2	17	1	4	3	3	4	15	5	5	3	3	3	19	69
E43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
E44	4	4	5	3	3	19	3	5	2	1	1	12	2	5	1	1	5	14	5	5	2	2	2	16	61
E45	3	4	5	3	3	18	4	4	4	3	3	18	3	5	1	1	5	15	5	5	3	3	3	19	70
E46	4	4	5	4	3	20	3	4	5	3	5	20	5	4	2	1	3	15	2	5	4	4	3	18	73
E47	5	5	5	3	4	22	4	5	4	4	4	21	3	5	3	3	5	19	5	5	3	3	3	19	81
E48	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	2	3	2	2	2	11	4	4	3	3	3	17	65
E49	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	21	4	5	1	3	3	16	4	4	4	5	4	21	77
E50	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	4	22	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	80
E51	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	5	11	37

E52	3	4	1	3	2	13	4	5	1	4	2	16	5	5	4	1	5	20	5	5	4	5	4	23	72
E53	3	3	4	2	4	16	3	4	3	2	2	14	2	4	3	2	4	15	4	4	3	4	2	17	62
E54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
E55	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	4	22	3	3	3	3	3	15	5	4	4	3	3	19	78
E56	4	2	1	2	2	11	2	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	3	9	37
E57	3	3	4	2	2	14	2	5	4	3	3	17	4	2	1	2	4	13	4	3	3	1	3	14	58
E58	3	3	5	1	2	14	4	5	5	5	3	22	3	4	4	2	5	18	5	5	4	4	3	21	75
E59	3	4	3	2	3	15	3	5	4	5	4	21	4	4	1	1	3	13	3	3	3	3	4	16	65
E60	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	90
E61	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	3	12	4	4	3	2	3	16	56
E62	2	3	5	3	1	14	4	4	2	4	4	18	3	3	1	2	3	12	5	4	3	2	3	17	61
E63	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17	70
E64	3	4	2	4	2	15	3	4	3	4	3	17	2	3	4	4	3	16	3	3	3	3	3	15	63
E65	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	2	2	2	1	1	8	2	2	4	3	3	14	38
E66	4	3	4	3	3	17	3	4	3	4	4	18	3	2	3	2	4	14	4	4	3	3	3	17	66
E67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
E68	4	5	3	4	1	17	5	4	5	3	3	20	4	4	1	1	3	13	4	4	4	4	3	19	69
E69	3	3	2	3	2	13	2	4	3	2	2	13	3	3	2	1	4	13	4	4	2	2	2	14	53
E70	5	4	5	3	5	22	1	4	5	2	2	14	4	5	4	3	5	21	5	5	3	4	4	21	78
E71	2	3	4	1	1	11	3	5	2	5	5	20	2	3	1	1	5	12	5	5	3	2	2	17	60
E72	2	3	2	2	2	11	3	2	3	2	2	12	3	1	1	1	1	7	1	4	3	3	3	14	44
E73	2	2	1	2	2	9	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	11	2	4	3	3	3	15	46
E74	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	8	4	2	2	2	3	13	41
E75	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	37
E76	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	45
E77	1	1	1	1	2	6	2	1	1	2	1	7	1	4	1	1	1	8	1	1	1	2	1	6	27
E78	1	2	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	6	25
E79	3	1	1	2	1	8	1	3	2	1	2	9	2	2	1	3	3	11	1	1	1	3	3	9	37

E80	5	5	5	3	3	21	4	5	4	3	3	19	3	5	1	1	3	13	5	5	4	3	3	20	73
E81	3	4	3	5	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	1	1	5	15	4	4	3	4	3	18	69
E82	3	3	2	3	1	12	3	3	2	1	1	10	3	2	1	2	2	10	2	5	3	3	2	15	47
E83	3	4	5	3	3	18	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	4	16	5	5	4	3	3	20	73
E84	3	4	5	1	1	14	3	5	5	5	5	23	2	5	1	1	4	13	4	4	2	4	1	15	65
E85	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	1	1	5	15	5	5	3	3	3	19	72
E86	3	3	4	2	2	14	3	4	1	3	3	14	2	3	1	1	4	11	5	5	2	1	1	14	53
E87	3	3	3	3	3	15	2	5	4	4	3	18	2	3	3	4	3	15	4	3	2	3	3	15	63
E88	3	2	1	1	3	10	2	1	2	2	3	10	2	1	1	3	2	9	1	2	2	2	5	12	41
E89	4	4	1	1	1	11	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	5	13	5	5	2	1	1	14	49
E90	2	3	4	3	2	14	3	4	3	4	3	17	3	4	3	2	5	17	5	5	2	1	3	16	64
E91	1	1	5	1	1	9	1	5	5	5	5	21	1	2	1	1	5	10	5	5	1	1	1	13	53
E92	2	1	3	1	2	9	1	4	3	3	3	14	1	3	3	3	5	15	5	5	1	3	1	15	53
E93	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	5	23	5	4	3	5	5	22	4	4	4	3	3	18	87
E94	4	3	3	3	1	14	4	4	3	2	2	15	3	4	4	3	2	16	4	3	3	3	4	17	62
E95	4	4	4	5	3	20	4	4	3	4	5	20	4	5	2	2	4	17	4	5	4	4	4	21	78
E96	4	4	4	2	3	17	3	1	2	3	4	13	4	2	3	3	3	15	2	3	3	2	2	12	57
E97	3	2	1	1	3	10	2	1	2	3	2	10	1	1	3	2	1	8	2	2	2	4	3	13	41
E98	2	4	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14	4	2	4	3	3	16	4	3	3	2	3	15	59
E99	1	2	2	3	3	11	2	2	2	2	2	10	1	1	1	4	3	10	3	3	2	2	3	13	44
E100	3	2	3	1	4	13	3	2	2	3	4	14	3	2	2	1	1	9	3	2	2	3	3	13	49

VARIABLE 2: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D1	P8	P9	P10	P11	P12	P13	D2	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D3	V2
E1	3	1	3	2	3	3	3	18	3	2	3	2	4	3	17	4	3	2	3	4	2	3	21	56
E2	2	3	3	3	4	2	2	19	3	3	3	4	3	2	18	3	2	3	3	3	3	3	20	57
E3	2	2	2	1	2	1	1	11	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	2	2	2	1	14	42
E4	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	40
E5	1	2	1	2	2	2	3	13	2	3	3	3	3	2	16	3	3	2	2	2	2	3	17	46
E6	3	1	1	2	2	1	3	13	1	1	2	2	1	4	11	3	1	1	2	2	1	2	12	36
E7	4	3	2	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	59
E8	3	1	1	2	2	1	2	12	2	2	1	1	2	2	10	1	2	2	2	1	1	3	12	34
E9	3	2	4	3	4	3	4	23	4	5	4	5	5	5	28	5	3	5	5	4	5	5	32	83
E10	3	3	1	1	2	2	1	13	2	2	2	1	1	1	9	3	3	3	4	2	2	2	19	41
E11	1	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	2	2	2	1	11	27
E12	2	1	2	2	1	2	2	12	2	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	1	1	2	11	32
E13	2	2	2	2	5	1	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	2	13	41
E14	1	5	4	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	5	34	91
E15	3	3	2	3	3	3	3	20	2	3	3	4	3	4	19	3	2	4	2	2	3	3	19	58
E16	2	4	2	3	3	3	2	19	3	3	3	2	3	4	18	3	2	3	2	2	3	3	18	55
E17	2	2	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	89
E18	1	3	2	2	2	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	2	14	45
E19	3	2	1	2	2	2	1	13	1	2	2	2	1	2	10	2	2	1	1	2	2	4	14	37
E20	1	2	2	2	2	2	2	13	3	2	3	2	2	2	14	2	2	3	3	3	3	3	19	46
E21	4	3	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	3	23	3	2	3	2	2	3	2	17	66
E22	1	3	3	5	5	5	3	25	3	5	5	5	3	4	25	5	5	5	5	5	5	5	35	85
E23	3	3	5	3	3	3	3	23	5	4	5	5	5	5	29	3	3	3	3	3	3	3	21	73
E24	1	1	3	2	1	2	2	12	2	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	1	2	2	12	33
E25	2	3	3	3	3	3	2	19	4	3	5	5	4	4	25	4	2	4	5	4	5	4	28	72

E26	2	2	2	3	2	2	2	15	3	3	4	3	4	4	21	3	2	2	2	2	3	2	16	52
E27	4	2	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	4	23	61
E28	3	3	3	2	3	3	3	20	2	2	4	5	4	5	22	5	2	4	3	4	5	5	28	70
E29	2	3	3	2	3	2	2	17	2	2	2	2	3	2	13	1	1	1	1	2	3	3	12	42
E30	1	2	2	3	3	2	2	15	2	2	3	4	4	3	18	4	1	1	1	1	1	1	10	43
E31	1	1	1	3	2	2	2	12	4	1	1	3	2	2	13	2	1	1	1	3	2	2	12	37
E32	3	4	4	3	3	3	3	23	3	3	3	3	2	4	18	4	3	2	2	2	2	2	17	58
E33	2	2	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	3	21	59
E34	3	4	3	4	4	4	4	26	4	3	3	4	3	4	21	2	3	5	5	5	5	5	30	77
E35	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	3	3	26	68
E36	2	5	2	4	3	4	3	23	3	3	4	4	4	4	22	4	2	4	3	3	4	4	24	69
E37	2	1	5	4	3	2	2	19	1	3	1	3	5	5	18	2	2	2	2	2	2	2	14	51
E38	5	5	3	5	4	3	3	28	5	4	5	5	5	5	29	4	2	5	4	4	4	3	26	83
E39	3	3	3	4	4	4	3	24	4	4	4	3	3	2	20	5	3	4	5	4	5	5	31	75
E40	1	3	1	3	4	3	3	18	3	3	2	4	4	4	20	3	4	5	3	4	5	3	27	65
E41	3	2	3	2	3	3	3	19	4	3	4	3	4	3	21	3	2	4	3	3	4	3	22	62
E42	4	3	3	5	3	4	2	24	4	3	5	3	4	2	21	5	5	5	1	2	5	4	27	72
E43	2	3	3	2	3	3	2	18	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	2	20	54
E44	2	2	3	3	3	2	4	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	3	20	57
E45	2	2	2	3	2	3	3	17	4	3	2	2	3	4	18	2	3	3	1	3	4	4	20	55
E46	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	2	3	16	52
E47	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	4	27	79
E48	2	2	3	2	2	5	4	20	4	3	4	3	4	3	21	3	2	3	2	3	3	5	21	62
E49	2	1	1	2	2	3	4	15	2	3	3	3	5	3	19	3	1	4	4	2	4	4	22	56
E50	3	3	2	3	2	2	2	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	4	27	68
E51	3	3	3	3	2	2	3	19	2	2	1	2	2	2	11	1	1	2	2	3	3	3	15	45
E52	2	3	3	3	4	3	3	21	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	4	4	4	26	70
E53	3	3	3	2	1	2	1	15	1	1	1	1	2	3	9	1	1	3	1	3	3	1	13	37

E54	4	4	2	4	3	4	3	24	2	4	4	5	5	5	25	5	3	4	5	4	5	4	30	79
E55	3	3	3	3	4	4	2	22	2	3	3	3	4	4	19	4	4	4	5	5	5	5	32	73
E56	2	1	2	2	2	1	1	11	2	2	4	2	1	2	13	2	2	1	1	2	2	4	14	38
E57	2	2	3	3	3	2	2	17	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	3	20	54
E58	3	2	3	4	3	3	4	22	2	2	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	3	2	21	60
E59	1	2	3	3	3	3	3	18	4	3	3	4	5	4	23	3	1	4	3	3	4	4	22	63
E60	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	4	4	4	4	27	76
E61	4	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	3	3	14	4	1	3	3	3	4	3	21	52
E62	1	5	4	4	4	4	4	26	4	5	5	4	3	5	26	4	2	3	4	4	5	5	27	79
E63	1	3	4	4	3	2	2	19	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	45
E64	2	2	3	2	4	3	4	20	4	4	5	4	3	5	25	4	2	5	4	2	5	4	26	71
E65	2	1	2	3	2	1	1	12	3	2	1	2	2	2	12	1	1	2	2	4	1	1	12	36
E66	2	2	3	2	4	3	3	19	3	2	2	3	2	3	15	2	2	3	3	3	4	4	21	55
E67	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	60
E68	4	3	2	2	3	2	3	19	3	3	3	2	2	2	15	3	2	5	3	3	3	4	23	57
E69	4	2	2	3	2	3	3	19	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	2	2	4	4	19	54
E70	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	3	4	3	19	45
E71	1	1	2	1	1	2	1	9	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7	24
E72	1	1	1	2	2	2	2	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	2	2	10	28
E73	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	4	3	4	4	21	4	2	3	3	4	4	4	24	67
E74	3	3	3	3	2	1	1	16	3	2	1	2	2	2	12	3	3	4	4	4	4	4	26	54
E75	1	1	3	2	2	2	2	13	1	2	2	3	2	2	12	2	1	2	2	2	3	2	14	39
E76	4	1	2	1	3	2	2	15	3	3	3	3	4	4	20	2	1	1	1	4	4	3	16	51
E77	1	2	1	1	1	2	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	1	2	2	12	32
E78	2	2	3	2	1	1	2	13	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	27
E79	3	1	2	1	1	1	2	11	1	2	2	2	1	1	9	1	1	1	3	1	1	3	11	31
E80	2	2	2	2	3	2	3	16	3	2	3	4	4	4	20	3	2	4	5	4	5	5	28	64
E81	4	2	3	3	2	2	3	19	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	3	3	3	2	18	50

E82	2	3	2	1	1	3	2	14	1	2	2	2	3	2	12	1	1	3	2	1	2	2	12	38
E83	1	1	1	2	1	1	1	8	2	1	1	5	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	26
E84	2	2	2	3	2	2	2	15	3	3	2	2	3	3	16	2	2	3	3	3	3	3	19	50
E85	1	4	1	1	1	1	1	10	5	1	5	5	5	5	26	5	1	4	5	5	5	5	30	66
E86	2	1	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	3	3	4	23	62
E87	1	2	1	2	1	1	1	9	1	2	2	2	2	1	10	1	1	3	1	2	2	2	12	31
E88	3	2	1	1	3	2	1	13	2	2	2	3	2	1	12	1	3	2	1	2	2	2	13	38
E89	3	4	4	3	4	4	4	26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	63
E90	3	2	4	4	4	2	2	21	4	4	3	4	4	4	23	4	2	4	2	4	4	4	24	68
E91	2	3	4	3	3	3	4	22	2	4	3	4	3	3	19	2	3	3	4	4	3	3	22	63
E92	3	3	4	4	4	4	3	25	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	3	3	4	4	25	71
E93	2	3	1	3	3	2	3	17	3	2	2	4	4	3	18	4	3	3	2	2	2	2	18	53
E94	3	2	3	2	1	3	2	16	3	4	2	3	3	2	17	3	2	3	3	3	2	1	17	50
E95	1	2	2	3	3	2	3	16	4	4	4	4	4	4	24	3	2	4	4	4	4	3	24	64
E96	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	4	5	5	5	33	95
E97	1	3	1	3	2	1	1	12	3	2	1	2	2	2	12	3	2	3	3	3	3	2	19	43
E98	3	2	2	3	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	3	4	4	4	24	71
E99	3	5	3	4	4	5	4	28	5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	5	5	5	5	33	87
E100	2	3	2	2	2	2	2	15	3	2	2	3	2	3	15	3	2	3	3	2	4	3	20	50

Baremación de la variable gobierno electrónico

Variable	D1	D2	D3	D4	Niveles
75-100	19-25	19-25	19-25	19-25	Alto
47-74	12-18	12-18	12-18	12-18	Medio
20-46	5-11	5-11	5-11	5-11	Bajo

Baremación de la variable aprendizaje organizacional

Variable	D1	D2	D3	Niveles
75-100	27-35	23-30	27-35	Alto
47-74	17-26	14-22	17-26	Medio
20-46	7-16	6-13	7-16	Bajo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y aprendizaje organizacional de los trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana, 2022", cuyo autor es SALAZAR TORRES ROCIO MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO DNI: 08478538 ORCID: 0000-0001-6215-7028	Firmado electrónicamente por: OCHICCHONM el 12- 01-2023 11:36:10

Código documento Trilce: TRI - 0516240