



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno Electrónico y Cultura Organizacional en Trabajadores de
la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021**

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

AUTOR:

Wilmer Jhosep Pinedo Schunke (ORCID: 0000-0002-8411-8561)

ASESOR:

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA NORTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, Aldo y Lena por su amor y apoyo infinito; Siendo motor y motivo para mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios por las bendiciones que diariamente vierte en cada uno de nosotros y los nuestros.

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus buenos catedráticos por las enseñanzas y consejos durante mi formación académica en la escuela de Post grado.

Al Dr. Rios Segundo Waldemar por la disposición de su tiempo para orientarme como asesor durante la realización para alcanzar la calidad que requiere la investigación. Que, con su entereza y optimismo, ha contribuido con nuevos horizontes en mi camino.

Que, con su entereza y optimismo, ha contribuido con nuevos horizontes en mi camino.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
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 y muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. Resultados	19
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	30
VII. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	36
Matriz de consistencia	36
Matriz de operacionalización de las variables	37

Instrumentos de recolección de datos.....	41
Validez de instrumentos	45
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	54
Base de datos	55
Tablas descriptivas.....	57

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados de la variable Gobierno electrónico en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	19
Tabla 2. Resultados de la variable Cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	20
Tabla 3. Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman	21
Tabla 4. Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman	22
Tabla 5. Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman	23
Tabla 6. Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman	24
Tabla 7. Resultados de la dimensión Innovación de los servicios en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Tabla 8. Resultados de la dimensión Participación del ciudadano en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Tabla 9. Resultados de la dimensión Gobierno a través de la tecnología en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Tabla 10. Resultados de la dimensión Moral y satisfacción en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Tabla 11. Resultados de la dimensión Comunicación en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Tabla 12. Resultados de la dimensión Actitud al cambio en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Tabla 13. Resultados de la dimensión Solución de conflicto en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Tabla 14. Resultados de la dimensión Toma de decisiones en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Resultados de la variable Gobierno electrónico en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	19
Figura 2. Resultados de la variable Cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	20
Figura 3. Resultados de la dimensión Innovación de los servicios en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Figura 4. Resultados de la dimensión Participación del ciudadano en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Figura 5. Resultados de la dimensión Gobierno a través de la tecnología en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Figura 6. Resultados de la dimensión Moral y satisfacción en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Figura 7. Resultados de la dimensión Comunicación en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Figura 8. Resultados de la dimensión Actitud al cambio en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Figura 9. Resultados de la dimensión Solución de conflicto en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7
Figura 10. Resultados de la dimensión Toma de decisiones en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali	Anexo 7

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021. Estudio de tipo no experimental, de diseño correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 112 trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, a los que se les aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, así también, para el tratamiento de datos, se elaboró una base de datos, tablas de distribución de frecuencias, pruebas de normalidad y prueba de hipótesis. Entre los principales resultados se obtuvo que, respecto a la variable gobierno electrónico, 83% la percibe en el nivel bueno y 17% en el nivel regular; y en cuanto a la variable cultura organizacional, 92% la percibe en el nivel bueno y 8% en el nivel regular. La principal conclusión fue que, en relación al objetivo general de investigación, no existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021, ya que, el resultado $Rho = 0.048$ indica una correlación positiva muy baja y el valor $p = 0.615$ indica que el resultado no fue significativo.

Palabras clave: gobierno electrónico, cultura organizacional, municipalidad.

Abstract

The general objective of this research was to determine what relationship exists between electronic government and organizational culture in workers of the Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021. Non-experimental study, of correlational design, whose sample was made up of 112 workers of the Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, to which the survey was applied as a data collection technique and the questionnaire as an instrument, as well, for data treatment, a database, frequency distribution tables, tests of normality and hypothesis testing. Among the main results, it was obtained that, regarding the electronic government variable, 83% perceive it at the good level and 17% at the regular level; and regarding the organizational culture variable, 92% perceive it at the good level and 8% at the regular level. The main conclusion was that, in relation to the general research objective, there is no direct and significant relationship between electronic government and organizational culture in workers of the Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021, since the result $Rho = 0.048$ indicates a correlation very low positive and the value $Sig. = 0.615$ indicates that the result was not significant.

Keywords: electronic government, organizational culture, municipality.

I. Introducción

El desarrollo tecnológico en el que el mundo se ha visto inmerso ha permitido que los procesos de gestión que se realizan en las entidades gubernamentales se inserten en el marco del uso de la tecnología de avanzada, ya que la fluidez y velocidad con que muchos de los servicios se realizan, así como la confiabilidad que se requiere para tal efecto, aseguran un contexto de confianza de los usuarios en sus entidades públicas; así, independientemente de la naturaleza de la información que se utilice o se tramite, el realizarla de modo eficiente y eficaz es posible gracias a esta tecnología de avanzada.

Sin embargo, el éxito de los procesos de implementación de elementos modernos a la gestión pública puede tener sus reparos en cierto sector de trabajadores que, debido, sobre todo al aspecto generacional, denotan renuencia ante la posibilidad de incluir la tecnología de punta en sus labores y hace dificultoso esta transformación que ya el Estado peruano ha iniciado, es decir, la de implementar un gobierno electrónico en toda la gestión pública, ya que, así como se asegura la confiabilidad, fluidez y velocidad de los procesos, también se asume la transparencia como parte de estos procesos (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2018).

Sin duda, la asunción de un modelo de gobierno electrónico exige de un cambio esencial en el ámbito cultural de toda entidad pública, ya que, como se ha dicho, la renuencia de los trabajadores para aceptar la innovación en el trabajo se debe a que culturalmente no se ha internalizado la noción de modernidad como parte natural del desarrollo personal y laboral, así mismo, se ha arraigado una concepción negativa del control que se puede ejercer sobre la productividad que el trabajador del sector público realice (Flores, 2020).

Precisamente la cultura organizacional exige que el colectivo de trabajadores incorpore en su pensamiento la noción de desarrollo y de mejora continua, y parte de estos procesos es la modernización del Estado y, en específico, de la gestión municipal, ya que, sobre todo estas entidades públicas son las que más cerca se encuentran de la población, haciendo que su trabajo sea más sensible y, también, susceptible de cuestionamientos de diferente índole y, aunque no necesariamente la gestión responde a los que el poblador de a pie exija, si, buena parte de los

requerimientos de las comunidades es razonable y debe ser atendida (Palafox, Jiménez, & Jacobo, 2019).

En países de América Latina como Ecuador y Chile existen cierto escepticismo sobre la implementación del gobierno electrónico, puesto que la cultura organizacional no está preparada para estos cambios rotundos en las formas de trabajo (Troncoso, 2019; Valencia, 2018). Perú no es la excepción, pues también es evidente un rechazo a aspectos como el control de la producción, la supervisión a los trámites y el escrutinio del usuario; por ello, se debe considerar la posibilidad de una sensibilización que vaya más allá de las sanciones, para que el trabajador se sienta considerado, libre y conforme de trabajar en un marco de un gobierno electrónico debidamente implementado y culturalmente aceptado (De la Torre & Themme-Afan, 2017).

En consecuencia, se formula el problema general de investigación a través de la interrogante ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021?

Los problemas específicos son:

¿Qué relación existe entre la dimensión innovación de los servicios y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021?

¿Qué relación existe entre la dimensión participación del ciudadano y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021?

¿Qué relación existe entre la dimensión gobierno a través de la tecnología y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021?

El objetivo general del estudio es determinar qué relación existe entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.

Los específicos son:

Explicar qué relación existe entre la dimensión innovación de los servicios y la variable cultura organizacional en la sede donde se realizará el estudio.

Explicar qué relación existe entre la dimensión participación del ciudadano y la variable cultura organizacional en la sede donde se realizará el estudio.

Explicar qué relación existe entre la dimensión gobierno a través de la tecnología y la variable cultura organizacional en la sede donde se realizará el estudio.

La hipótesis general se formula de modo que se demuestre que hay una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021. Las específicas son:

Existe relación directa y significativa entre la dimensión innovación de los servicios y la variable cultura organizacional en la municipalidad donde se realizará la investigación.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión participación del ciudadano y la variable cultura organizacional en la municipalidad donde se realizará la investigación.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno a través de la tecnología y la variable cultura organizacional en la municipalidad donde se realizará la investigación.

Además, esta investigación responde a los criterios de pertinencia y oportunidad, ya que el momento, aun cuando no se ha implementado el gobierno electrónico a cabalidad en Perú, es importante saber cómo perciben los trabajadores esta política de innovación del servicio público. En lo práctico, esta investigación significa un aporte esencial para que, una vez obtenidos y socializados los resultados, se puedan implementar medidas oportunas, según la problemática que se encuentre. En lo metodológico, el presente estudio contribuirá con los procedimientos que se han desarrollado para esta investigación, así como la validación de los instrumentos que se utilizaron para recolectar información, ya que se han utilizado en investigaciones previas. Finalmente, los beneficiarios de esta investigación serán los trabajadores de la sede de estudio, pues verán los esfuerzos que podrán realizarse a la luz de los resultados obtenidos y transformarán su actitud ante la modernización del Estado.

II. Marco teórico

Se indagó en tesis y artículos científicos que tratan sobre estudios desarrollados anteriormente tanto en el ámbito internacional como nacional, relativo al gobierno electrónico y la cultura organizacional en trabajadores, siendo más relevantes las siguientes:

En el contexto internacional, Barriga (2020) en un estudio con enfoque cualitativo, siguiendo el diseño de análisis de datos y estudiando el gobierno electrónico municipal, en específico la interacción entre los ciudadanos y los gobiernos locales, llegó a la conclusión que aun cuando los ciudadanos no interactúan con la municipalidad, empleando la página web que esta posee, esta situación no está relacionada con la brecha digital existente, ya que esta no es muy significativa, sino por deficiencias en la página misma, por desconocimiento de la existencia de este recurso de comunicación entre la población y su institución municipal y por la ausencia de habilidades tecnológicas e informáticas por parte de los pobladores.

Adelana (2019), en un estudio sobre el gobierno electrónico y la administración pública efectiva en Nigeria, de enfoque cualitativo con diseño de revisión sistemática de literatura y cuyo objetivo esencial fue explicar las ventajas del gobierno electrónico en Nigeria, concluyó que implementar un sistema de e-government favorece la dación de los servicios a los usuarios, a quienes se les brindar satisfacción en tanto reciban lo que esperan y merecen, es por ello que Nigeria debe apostar por una progresiva implantación de este tipo de gobierno, ya que, además del ahorro público, provee eficiencia y eficacia.

Ingrams et al. (2020), en su estudio relacionado a analizar las etapas y factores determinantes para el desarrollo del e-government en las ciudades globales, estudio longitudinal de doce años, de enfoque cualitativo-cuantitativo en el que se empleó como técnica el análisis documental y como instrumento una ficha con base en el Rutgers EGovernance Performance Index, concluyó que, si bien se reconoce que la implantación de un gobierno electrónico es favorable, se presentan deficiencias en cuanto al compromiso que asumirían las entidades una vez que la se ha implementado, siendo al dimensión correspondiente a compromiso la que posee mayor debilidad.

López (2019), en un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y explicativo, con una muestra de 95 unidades que respondieron un cuestionario, acerca de la cultura organizacional en México, según el enfoque de Daniel Denison con fines de sugerencia de un plan de acción, tuvo como muestra 70 empleados de la planta de Apodaca y de las oficinas corporativas; concluyó que, Se puede determinar que, en comparación con la participación (74%) y tareas (74%), las dimensiones de adaptabilidad (70%) y consistencia (72%) obtienen la valoración más baja. Además, existen sutiles diferencias entre los colaboradores mayores (del 1% al 5%), lo que significa que a medida que aumenta la antigüedad de los colaboradores, los porcentajes en cada dimensión disminuyen. Esa realidad es evidente entre quienes ya llevan varios años como servidores, pues muestran renuencia a los cambios continuos en la gestión, lo que es el común denominador en la actualidad.

Marcos (2018), en *Organisational culture: Definitions and trends*, estudio cualitativo de revisión sistemática, concluye que la cultura organizacional no es más que la imagen de una entidad y del nombre que aquella se ha irrogado en el mercado; además, dada la flexibilidad de la naturaleza de la cultura organizacional se adapta a las exigencias de ellos individuos con el fin de brindar un buen servicio, tratándose de la administración pública, es importante, por ello, cultivar la identidad y otras habilidades blandas, además de las profesionales.

Galarza (2016), en una investigación exploratoria y cualitativa, cuyo muestreo fue por focus group de 14 personas, acerca del impacto de cultura organizacional en el aspecto coordinativo del trabajo en la dependencia de personal de una entidad gubernamental, tesis como requisito para la obtención del grado de maestro por la Universidad Andina Simón Bolívar, Colombia, concluyó que, no existe un plan para fortalecer el valor de la organización. Los servidores públicos y funcionarios de la sede de estudio no pueden integrarse con el valor de la organización. Esto tiene un impacto negativo en la realización del proceso y el establecimiento de los objetivos de la organización. Es claro que la renuencia de los empleados se debe a la percepción de que es el directivo quien organiza el trabajo y esta situación mella el aspecto identitario de los trabajadores.

Lizardo (2017), en una investigación de enfoque cualitativo de estudio de casos, en la que vincula las variables gobierno electrónico y corrupción, tesis realizada como requisito para la obtención del grado de doctor por la Universidad

Complutense de Madrid, España, concluyó que, si los países latinoamericanos desarrollan el gobierno electrónico al más alto nivel, su percepción de la corrupción se reducirá. Esto quiere decir que, como la actual percepción de la corrupción es alta, con la implementación del gobierno electrónico, entonces los niveles de corrupción percibidos serán menores, esto debido a que la participación del ciudadano en los niveles de información, vigilancia y denuncia es mayor, puesto que una de las dimensiones del gobierno electrónico en la transparencia.

En el ámbito nacional, Cerna (2019), en una investigación aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental y de enfoque mixto, cuya muestra estuvo compuesta 228 trabajadores de la sede, en los que se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario relacionado a la cultura organizacional y el compromiso en esta, pudo determinar que “existe relación positiva moderada y muy significativa entre los aspectos formales que influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad ya que, a mejor manejo de las estrategias organizacionales, mayor compromiso organizacional”. (p. 52). Precisamente, esta afirmación sería la idónea, sin embargo, se evidencia que el vínculo no es alto, lo que implica que una de las variables no marcha de acuerdo con la otra, requiriéndose tomar medidas que eviten que la brecha entre la cultura organizacional y el compromiso se amplíe.

Chacón (2019), diseñando un mecanismo para medir la eficacia de un gobierno electrónico, es una investigación tecnológica con 2 participantes que respondieron a una entrevista y realizaron análisis de datos sostiene que la herramienta que se construyó, pero que puede mejorarse para que responda a las necesidades reales de gestión, es sumamente útil y ya está en condiciones de ser empleadas, de modo que esta implementación inicial puede servir para medir las reacciones que causa el trabajo en un entorno de gobierno electrónico entre los trabajadores, es decir, permitirá conocer cuán maduro está la plataforma de trabajadores o servidores públicos como para desarrollar labores dentro del sistema de gobierno electrónico, sirviendo, según se comprende, este conocimiento para ejecutar las mejoras que se consideren pertinentes, en el marco de los objetivos precisados en Perú, con miras al gobierno digital.

Infante (2019), en una investigación en la que vincula el gobierno electrónico con la gestión pública, cuyo tipo fue correlacional y diseño no experimental, y en la

que aplicó cuestionarios a 48 profesionales, concluyó que existe un alto nivel de relación entre las variables que estudió, ya que ambas tuvieron una percepción negativa en la entidad donde llevó a cabo su investigación, siendo necesaria la adopción de medidas de mejora.

Jiménez (2018), en una investigación que siguió el método hipotético deductivo bajo el paradigma positivista, de diseño no experimental, explicativo; que utilizó como técnica de recolección de información la encuesta, a través de la cual se determinó la utilización del cuestionario como instrumento de recolección de información, tuvo como muestra poblacional a 32 trabajadores administrativos, en la que asocia las variables cultura organizacional y desempeño laboral, concluyó que, si bien hay una relación significativa entre estas variables, se debe a que ambas son percibidas de manera deficiente, ya que la productividad está en un bajo nivel, lo que da cuenta de un desempeño laboral deficiente, y la cultura organizacional es concebida como autoritaria y unidireccional, ya que las decisiones son tomadas por la alta dirección, aun cuando impliquen la situación de los servidores.

Angulo (2017) realizó un estudio no experimental de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por 88 participantes, utilizando la técnica de la encuesta para la recolección de información y un instrumento de cultura organizacional del autor Denison y otro de compromiso laboral de los autores Meyer y Allen pretendiendo vincular la cultura organizacional con el compromiso laboral, investigación realizada con los profesionales de una clínica de los profesionales de salud de una clínica limeña, concluyó que, solo una de las dimensiones de la cultura organizacional afecta a la variable compromiso laboral. Esto se comprueba a través de las pruebas estadísticas aplicadas, en las que el valor de significancia es 0.030; el número correspondiente al valor de chi-cuadrado de 7.044 indica que una dimensión de la cultura organizacional afecta el compromiso laboral; en efecto, lo cultural tiene un rol esencial en la productividad laboral, siendo importante cultivar esta dimensión para que los empleados se sientan parte sustancial de una entidad.

Respecto del desarrollo teórico de la investigación Rivera (2018), manifiesta que la cultura organizacional como una variable de carácter científico que incide en el desarrollo y el bienestar de una entidad ha sido investigada, inicialmente desde la perspectiva de la sociología industrial, en la década del 70, quienes la observaron

considerando los elementos de filosofía y antropología aplicadas a las relaciones laborales, lo que marcó la pauta de posteriores estudios al respecto.

En la década de los 80, como lo refieren Rivera et al, Elton Mayo fue quien asumió el propósito de demostrar qué aspectos eran sustanciales en la productividad, considerando los aspectos subjetivos e informales de la convivencia laboral, tanto en términos de relación vertical como horizontal; es así que los estudiosos fueron preocupándose por los comportamientos de los individuos cuando están en grupos trabajando en una organización, de modo que se establezcan cómo se puede unir la diversidad con fines de producción.

Ahora bien, en lo referido al gobierno electrónico en el país peruano, según la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2018), en el año 2000 se socializaron las primeras ideas acerca de la implementación de esta herramienta en la gestión pública, hasta que en el año 2004 se norman los lineamientos de implementación de un sistema electrónico de gobierno. En el 2007 hay avances importantes en cuanto a trabajar en función del gobierno electrónico y hacia el 2018 se realizaban estudios sobre cuál era la percepción de los empleados públicos acerca de la implementación de este sistema y es qué aspectos debería ser urgente. En sus propuestas, en las políticas Nacionales de Gobierno, sostiene que un aspecto esencial de la implementación del gobierno electrónico es el fortalecimiento que recibe la gestión pública, gracias a la interoperabilidad de los procesos administrativos, derivando en un mejor servicio para los usuarios.

En lo referido a normativa se han dado la ley N° 29904 y el decreto legislativo N° 1412; en el primer caso se norma respecto del uso de la banda ancha y fibra óptica para modernizar el Estado y en el segundo, se aprueba la normativa concerniente al gobierno digital.

Respecto de la definición de gobierno electrónico, este es, según la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática –ONGEI- (2018), como el empleo de la tecnología de la información y las comunicaciones por parte de las entidades del Estado, con el fin de ofrecer y brindar un mejor servicio a los usuarios o los ciudadanos, exista una mayor coordinación entre las instituciones, y el servicio sea más efectivo, además de transparentar la gestión pública.

Simón (2018) define al gobierno electrónico como la transformación que realiza el Estado en cuanto a la gestión pública y que permite, empleando la

tecnología de la información y las comunicaciones, vincularse con mayor calidad al usuario y brindarle el servicio público de manera oportuna y pertinente. Por su parte Chucuya (2017) define el gobierno electrónico como la utilización de las TIC por parte de una institución o entidad para poder facilitar servicios e informar tanto al público objetivo como a las funciones propias para cumplir finalidades institucionales. Añade Choquenaira (2018), que el gobierno electrónico es el proceso de cambio que se opera en la gestión pública a través del empleo de tecnología de avanzada para cumplir de manera efectiva con las demandas de los ciudadanos.

Para el presente trabajo de investigación tomaremos como base la percepción de Chucuya (2017), quien aclara que al ser de importancia en las instituciones como en las empresas acrecienta los procesos de globalización y desarrollo adaptados a la realidad social.

Es evidente que se ha asumido la necesidad de la implementación del gobierno electrónico como una cuestión de Estado, lo que precisa de una gestión pública que de manera responsable desarrolle una actitud favorable hacia la innovación y la mejora continua, así como a la exposición pública del trabajo que se realiza en el marco de la transparencia gubernamental.

Las dimensiones o manifestaciones del gobierno electrónico son, en función de diferentes fuentes, innovación de los servicios, participación del ciudadano y gobierno a través de la tecnología.

Innovación de los servicios consiste en el proceso de crear ideas e implementarlas para generar valor público a la sociedad, esto puede realizarse a través de la mejora o creación de procesos y servicios como base para conseguirlo. (CEPAL, 2013).

Participación del ciudadano consiste en la mediación entre la sociedad y el gobierno, de modo que ambos sujetos intervengan en las políticas que en cuanto a gestión pública implemente el Estado, incluso en los aspectos estructurales, considerando para ello la normativa que otorga base para esta participación de parte de los ciudadanos. (Canto, 2011).

Gobierno a través de la tecnología consiste en la ejecución integrada de las funciones de las instancias del gobierno electrónico aplicadas a la gestión pública; como requisito, el gobierno en todas sus instancias debe poseer interconexión con

una sola base de datos, con la posibilidad de acceder a esta última a través de cualquier instancia. (Kaufman, 2004)

En cuanto a la cultura organizacional, esta se define como el conjunto de procedimientos y formas de interacción normalizados y aceptados en una entidad que la caracterizan e individualizan con respecto de otras entidades (Marulanda, López, & Cruz, 2018).

Sensuse et al. (citados por Marulanda, López y Cruz, 2018), respecto de la cultura organizacional sostienen que esta denota la intervención de las formas de pensamiento de las personas, sea de manera individual o colectiva, en todos los niveles de una institución de modo que se asume el desafío de la efectividad; así, la definición de cultura organizacional es la asunción de un cuerpo axiológico por los trabajadores que orientan los procesos productivos en el marco de la responsabilidad social, la innovación y mejora continua y la productividad, siendo una praxis de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos de una entidad.

Según Angulo (2017), la cultura organizacional es el conjunto de pensamientos e ideas que los miembros de una organización comparten y aplican en sus procesos productivos, con el fin de implementar un ambiente favorable para el ejercicio de un servicio que beneficie sustancialmente a los usuarios. Becerra y Cánova (2018), definen la cultura organizacional como la que expresa principios y peculiaridades que comparten todos los integrantes de una institución, teniendo muy en claro que estos deben ser los principales para la formación empresarial, además de añadir ideas influyentes en los comportamientos, siempre en equilibrio con la finalidad de la institución. Sumado a ello Calero (2018), indica que esta se aprende a través del tiempo, ya que los trabajadores se van adaptando a lo que ya está implementado en la entidad y así, aun cuando se van forjando sus propias personalidades, siempre están de acuerdo con los rasgos únicos de la institución.

Para el presente trabajo de investigación se tomará como base el concepto vertido por Calero (2018), quien sostiene que la cultura organizacional es el comportamiento y conjunto de las normas comunitarias de una entidad, la que los asume con fines de productividad.

Se comprende entonces, que la cultura organizacional, más que un simple concepto alrededor del cual se vinculan un grupo de trabajadores, es la

internalización y asunción de la esencialidad de una entidad de trabajo y de las funciones, formas de trabajo y cambios favorables que en ella se cumplen, comprometiéndose con el desarrollo de esta desde una perspectiva armónica entre los progresos personal, familiar e institucional.

Son dimensiones de la cultura organizacional, según Revelo (Espinoza, 2018), moral y satisfacción, comunicación, actitud ante el cambio, solución de conflictos y toma de decisiones.

Moral y satisfacción, que se define como el nivel de motivación que el individuo posee ante su labor en una entidad, en la medida que esta satisfaga sus necesidades vitales, secundarias y superfluas, así como le brinde la posibilidad de desarrollo personal, familiar y profesional.

Comunicación, que es un proceso a través del cual los empleados de una entidad interactúan, sea de forma verbal o no verbal; así como, de manera vertical u horizontal, pero, sobre todo en términos productivos.

Actitud ante el cambio, que se define como el pensamiento favorable que una persona desarrolla ante los desafíos y las innovaciones dentro de su centro de labores, considerando que una entidad tiene que transformarse en función de los avances y la dinámica histórica.

Solución de conflictos, que es la aptitud de cada trabajador de una entidad, y no solo de la alta dirección, para hallar respuestas favorables a los diferentes conflictos de la convivencia productiva permite surgir; es decir, es la proclividad que cada empleado posee para responder positivamente a las diferencias de ideas que suelen manifestarse en el centro de trabajo y con respecto de las labores per se.

Toma de decisiones, que es la aptitud que posee un empleado para, sea de modo planificado o coyuntural, decidir respecto de los diferentes retos que el trabajo impone, así como de sugerir ideas que contribuyan a la alta dirección decidir sobre aspectos medulares de la gestión.

En cuanto lo epistemológico, lo referido al gobierno electrónico se vincula, y es la orientación con la que se identifica esta investigación, al enfoque tecnológico social del gobierno electrónico, el que precisa, según Binimelis-Espinoza (2017), que la concepción de Estado desde las esferas de gobierno tiene que prever las formas en que, haciendo uso de la tecnología de avanzada, los pobladores se inserten y comprometan con las acciones de gestión que se realicen, pero de forma

tal que eviten el control del pensamiento ciudadano y se implemente este sistema en un contexto de libertad, participación y transparencia; y por otra parte, se reproducirían las formas de poder preexistentes en el espacio de la ciudadanía; claro está que en la implementación de un sistema de gobierno electrónico se puede considerar elementos de control del ciudadano o de la exclusión de los aspectos poco favorables desde una perspectiva gubernamental.

En el marco de este enfoque, estos autores explican que se debe tomar en cuenta que los progresos en cuanto a la tecnología son un producto social y, en consecuencia, están al servicio de las personas, por ello los factores de carácter ambiental y las formas como se vinculan los diferentes actores resultan esenciales para comprender las nuevas formas de relación que se establecen en el marco de la implementación de la tecnología en el campo laboral, considerando, además que esto requiere de una cultura organizacional que propenda a la asunción de transformaciones que, a priori, son seguras para la efectividad de la atención a los ciudadanos; esto no quiere decir que se postergue o soslaye el conocimiento y las acciones que se han desarrollado de manera tradicional, sino que, por el contrario, es importante dominar los procesos que se han seguido con estas para adaptarlos y optimizarlos a través de las tecnologías que se implementen.

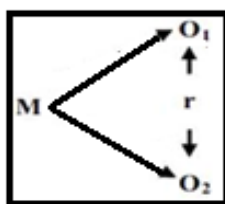
III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Considerando lo precisado por Hernández y Mendoza (2018), el presente estudio se encuentra basado en el paradigma positivista, además sigue el método deductivo, por cuanto se obtendrá conclusiones como respuesta a las preguntas de investigación, objetivos e hipótesis, así como de los resultados del estudio; sigue el enfoque cuantitativo, ya que los datos que se recolectaron acerca de las variables en estudio se codificaron numéricamente, para establecer categorías que permitieron la medición de las dimensiones y de las variables en sí.

Así mismo, el tipo de investigación fue descriptivo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), ya que se analizó las características de las variables gobierno electrónico y cultura organizacional en su ambiente natural de manera independiente y, de tipo no experimental, porque se recogió información de la variable sin la aplicación de algún estímulo que afecte el comportamiento natural de las mismas.

El diseño de investigación es correlacional y transeccional, porque se obtuvo la información del comportamiento de las variables en vínculo o relación a partir de la aplicación de instrumentos en un solo momento, como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de diseño pretende establecer qué situación posee una relación en un momento determinado, de modo que se explique el comportamiento de una variable en función del comportamiento que presenta la otra. El esquema referido por estos autores se muestra a continuación:



Dónde:

M = Muestra seleccionada.

O₁ = Variable independiente: Gobierno electrónico.

O₂ = Variable dependiente: Cultura organizacional.

r = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación se trabajó con las siguientes variables: Gobierno electrónico y Cultura organizacional.

Variable X1 Gobierno electrónico

Definición conceptual: Chucuya (2017) define el gobierno electrónico como la utilización de las TIC por parte de una institución o entidad para poder facilitar servicios e informar tanto al público objetivo como a las funciones propias para cumplir finalidades institucionales; orientado a la innovación de los servicios, buscando una salvedad para la facilidad de recursos a resolver; la participación ciudadana, encargada de apoyar a aquellos posibles factores de mejoramiento de servicios; y al gobierno a través de las tecnologías, orientado a respetar la estructuración a través de nuevos medios, siempre y cuando genere un mejoramiento en las finalidades institucionales públicas.

Definición operacional: La variable gobierno electrónico será medida a través de un cuestionario, el mismo que está estructurado en 16 ítems organizado en 3 dimensiones: 1. Innovación de los servicios, 2. Participación del ciudadano y 3. Gobierno a través de la tecnología.

Variable X2 Cultura organizacional

Definición conceptual: Calero (2018) sostiene que la cultura organizacional es el comportamiento y conjunto de las normas comunitarias de una entidad, la que los asume con fines de productividad, cimentado en la dimensión Moral y satisfacción, que desarrolla soluciones emotivas hacia la solución de problemáticas; a la dimensión Comunicación, siendo una importante herramienta para la interrelación; a la dimensión Actitud al cambio, que es la aceptación positiva hacia los cambios; la dimensión Solución de conflictos, que conlleva a la resolución de causas que los originan; y la Toma de decisiones, que tienen que ser asumidas para el desarrollo sostenible de la sede de estudio.

Definición operacional: La variable cultura organizacional será medida a través de un cuestionario, el mismo que está estructurado en 50 ítems organizado en 5

dimensiones: 1. Moral y satisfacción, 2. Comunicación, 3. Actitud al cambio, 4. Solución de conflictos y 5. Toma de decisiones.

3.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por el total de 245 trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, considerando el CAP 2019.

Muestra

En cuanto a la muestra, fue por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017) debido a que formaron parte de la muestra los trabajadores a quienes se tuvo acceso y que aceptaron la contestación de los cuestionarios aplicados

El criterio de inclusión fue que el trabajador no está de licencia ni permiso.

El criterio de exclusión fue que el trabajador esté con licencia o permiso o se encuentre usufructuando sus vacaciones.

Unidad de análisis

La conformaron los 112 trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali que reúnen las mismas características de ser nombrados y/o contratados al 30 de abril del 2021.

Muestreo

El tipo de muestreo desarrollado en esta investigación fue no probabilístico intencional o por conveniencia, como indican Otzen y Manterola (2017) se utiliza en escenario en los que la obtención de la muestra resultaría en una cantidad muy pequeña de participantes, por lo que se consideró la totalidad de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por ser una investigación cuantitativa se aplicó la técnica de encuesta, esta nos permitirá señalar y elegir el instrumento para contactar directamente al sujeto muestral. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Como se sabe esta técnica es muy utilizada en el área de investigación, ya que permite recoger información sobre diversos temas; por tal motivo, en el estudio se utilizó para poder conseguir

información, la cual permita medir de manera rápida y eficaz establecer las características de la relación entre las variables de la investigación que son gobierno electrónico y cultura organizacional.

Así también, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, el uso de estos dos instrumentos permitió recoger la información de medición y la forma protocolaria de realizar las preguntas en cuadro de registro; todo estos se le brindó a la muestra poblacional mediante una encuesta considerando el anonimato de los participantes. Los dos cuestionarios tuvieron las mismas instrucciones para todos los sujetos muestrales, el cuestionario para la variable gobierno electrónico cuenta con tres dimensiones y el instrumento se adecuó de Corrales (2018); para la segunda variable cultura organizacional el cuestionario, se adecuó de Espinoza y Gaspar (2018), tuvo en consideración cinco dimensiones que contiene 50 ítems los mismos que respondió la muestra.

Estos dos cuestionarios fueron adaptados a la realidad de la sede de estudio, por lo que se modificó los reactivos, guardando su esencia, pero considerando que el ámbito de aplicación fue una municipalidad; en tal sentido, fueron validados mediante juicio de expertos, expertos que dieron información, certeza, juicios y apreciaciones para verificar la fiabilidad de los dos instrumentos. Luego de la validez, se realizó el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach, cuyos resultados afirmaron a confiabilidad de los instrumentos, siendo estos:

Variable X Gobierno electrónico = 0,875

Variable Y Cultura organizacional = 0,891

3.5. Procedimientos

Se realizarán los procedimientos siguientes:

- a) Se procedió a coordinar documentariamente con las autoridades de la Municipalidad para que se autoricen la aplicación de los instrumentos y la recolección de información.
- b) Se aplicó los instrumentos.
- c) Se organizó los cuestionarios respondidos para la posterior elaboración de la base de datos respectiva.
- d) Se obtuvo la información sin manipular, en absoluto, lo registrado por las unidades poblacionales.

3.6. Método de análisis de datos

Siguiendo los procedimientos propios del método cuantitativo, se realizó lo siguiente:

Procesamiento y análisis de datos a nivel descriptivo

- Elaboración de la base de datos que registra las respuestas por reactivo de cada unidad poblacional, así como las categorías por dimensión y variable, debidamente codificadas.
- Elaboración de tablas de frecuencias relativas y relativas porcentuales unidimensionales, con sus respectivas figuras.

Procesamiento y análisis de datos a nivel inferencial

- Se aplicó la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov, puesto que el tamaño de la muestra era mayor a 50 participantes, asimismo se obtuvo el tipo de distribución de los datos recolectados –normal o no normal- y viabilizó la decisión de la prueba de hipótesis a desarrollar.
- Se aplicó la prueba de hipótesis Rho de Spearman, según el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, pues la distribución fue no normal.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se basa en el código de ética de la Universidad César Vallejo (2017), el que precisa como principio el respeto de las personas en su integridad y autonomía, así como del trabajo de investigación, en cuanto a su rigor científico y la responsabilidad de la investigadora para desarrollar con probidad todos los procesos de investigación.

Respecto de las fuentes de información, se tiene que las respectivas autorías se respetarán y se utilizarán de modo honesto, considerando que el irrogarse la autoría de las ideas de alguien deviene en delito de plagio.

Así mismo, la tesis incluirá datos confiables, lo que no se modificarán con intencionalidades subrepticias, por lo que serán reales y exactos.

Finalmente, en lo posible, siguiendo los pasos del método científico, se abordará el estudio a cabalidad e integralidad y en función de sus objetivos, para evitar algunos vacíos o sesgos.

IV. Resultados

Tabla 1

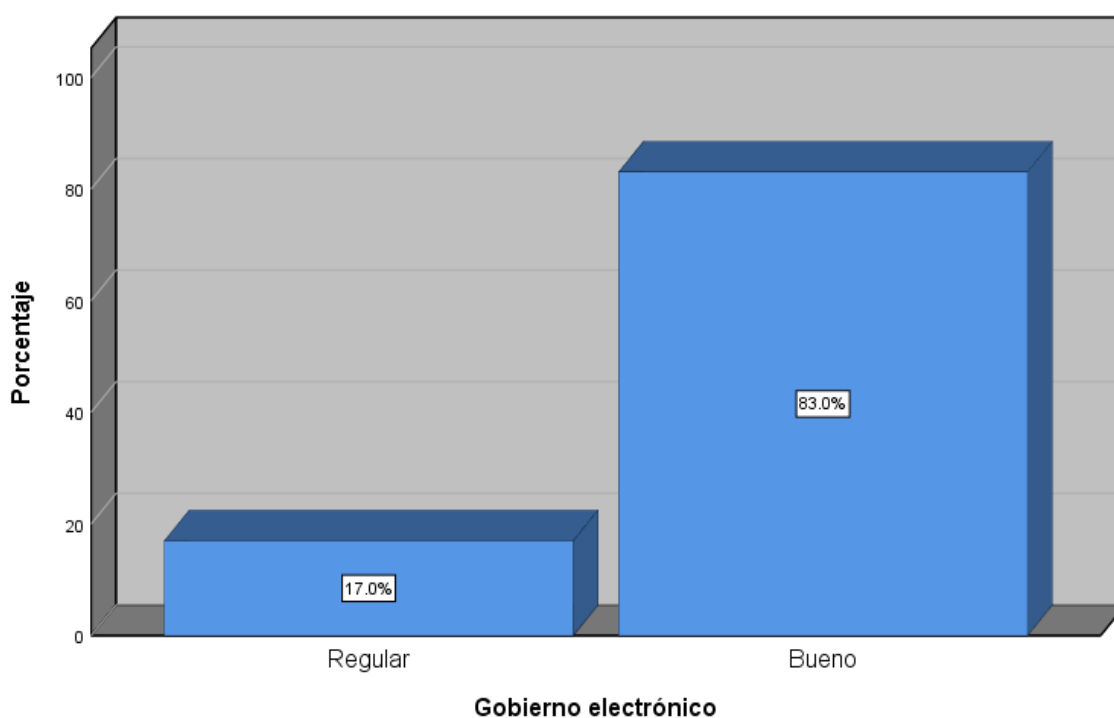
Resultados de la variable Gobierno electrónico en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	19	17.0	17.0	17.0
	Bueno	93	83.0	83.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 1

Resultados de la variable Gobierno electrónico en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la variable gobierno electrónico, 83% la percibe en el nivel bueno y 17% en el nivel regular, por lo que se puede afirmar que esta variable se percibe en su mayoría en el nivel bueno.

Tabla 2

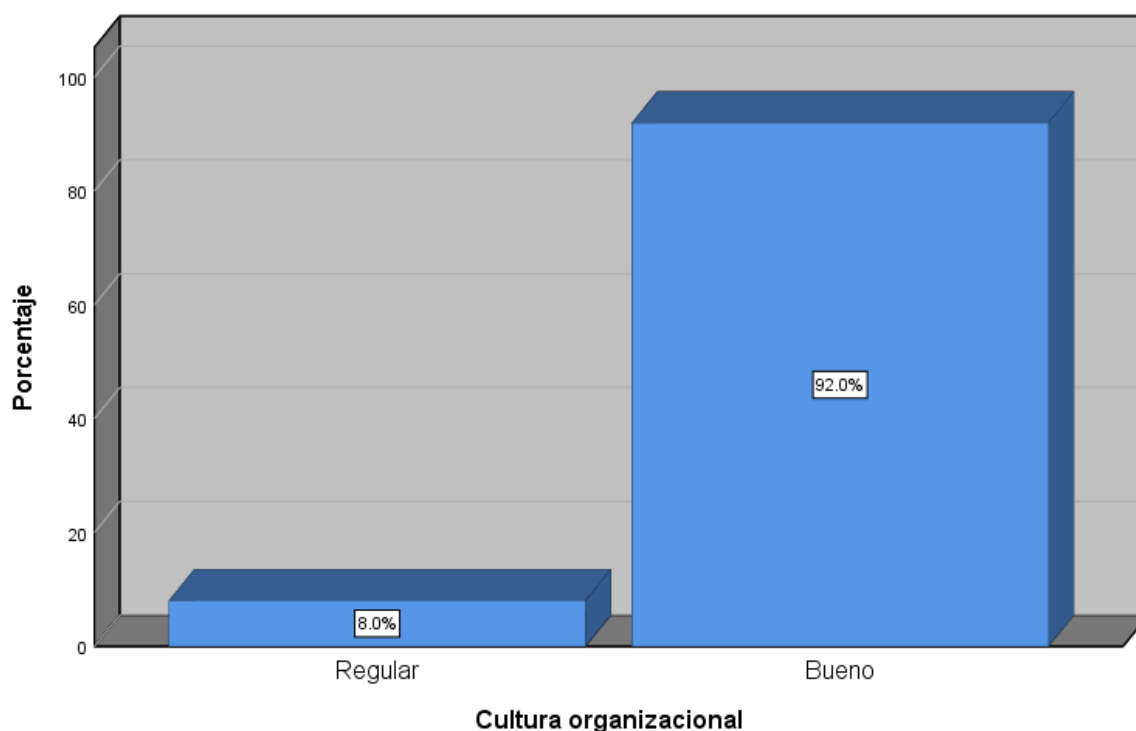
Resultados de la variable Cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	9	8.0	8.0	8.0
	Bueno	103	92.0	92.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 2

Resultados de la variable Cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la variable cultura organizacional, 92% la percibe en el nivel bueno y 8% en el nivel regular, por lo que se puede afirmar que esta variable se percibe en su mayoría en el nivel bueno.

Contrastación de hipótesis

- Contrastación de hipótesis general

Procedimiento 1: Formulación de hipótesis

Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.

Procedimiento 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza (α)= 95% (0.95)

Paso 3: Elección de la prueba estadística de correlación

Debido a la naturaleza correlacional de la investigación, se utiliza la prueba de correlación Rho de Spearman.

Procedimiento 4: Aplicación de la prueba estadística de correlación

Tabla 3

Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman

			Cultura organizacional
Rho de	Gobierno	Coeficiente de correlación	.048
Spearman	electrónico	Sig. (bilateral)	.615
		N	112

Nota: Los resultados se obtuvieron mediante el uso de IBM Statistics SPSS 25.

Procedimiento 5: Toma de decisión

Al haber obtenido como resultado $Rho = 0.048$ y como valor $Sig. = 0.615$, se determina que la correlación es muy baja; en consecuencia, no existe relación significativa entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.

- **Contrastación de hipótesis específica 1**

Procedimiento 1: Formulación de hipótesis

Existe relación directa y significativa entre innovación de los servicios y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.

Procedimiento 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza (α)= 95% (0.95)

Paso 3: Elección de la prueba estadística de correlación

Debido a la naturaleza correlacional de la investigación, se utiliza la prueba de correlación Rho de Spearman.

Procedimiento 4: Aplicación de la prueba estadística de correlación

Tabla 4

Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman

			Cultura organizacional
Rho de	Innovación de	Coeficiente de correlación	-.076
Spearman	los servicios	Sig. (bilateral)	.428
		N	112

Nota: Los resultados se obtuvo mediante el uso de IBM Statistics SPSS 25.

Procedimiento 5: Toma de decisión

Al haber obtenido como resultado Rho= -0.076 y como valor Sig.= 0.428, se determina que la correlación es muy baja; en consecuencia, no existe relación significativa entre las variables en la sede donde se desarrolló esta investigación.

- **Contrastación de hipótesis específica 2**

Procedimiento 1: Formulación de hipótesis

Existe relación directa y significativa entre participación del ciudadano y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.

Procedimiento 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza (α)= 95% (0.95)

Paso 3: Elección de la prueba estadística de correlación

Debido a la naturaleza correlacional de la investigación, se utiliza la prueba de correlación Rho de Spearman.

Procedimiento 4: Aplicación de la prueba estadística de correlación

Tabla 5

Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman

		Cultura organizacional	
Rho de	Participación	Coeficiente de correlación	.345
Spearman	del ciudadano	Sig. (bilateral)	.000
		N	112

Nota: Los resultados se obtuvo mediante el uso de IBM Statistics SPSS 25.

Procedimiento 5: Toma de decisión

Al haber obtenido como resultado Rho= 0.345 y como valor Sig.= 0.000, se determina que la correlación es directa, baja y significativa; en consecuencia, existe relación significativa entre las variables en la sede donde se desarrolló esta investigación.

- **Contrastación de hipótesis específica 3**

Procedimiento 1: Formulación de hipótesis

Existe relación directa y significativa entre gobierno a través de la tecnología y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.

Procedimiento 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza (α)= 95% (0.95)

Paso 3: Elección de la prueba estadística de correlación

Debido a la naturaleza correlacional de la investigación, se utiliza la prueba de correlación Rho de Spearman.

Procedimiento 4: Aplicación de la prueba estadística de correlación

Tabla 6

Comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman

			Cultura organizacional
Rho de	Gobierno a	Coeficiente de correlación	-.045
Spearman	través de la	Sig. (bilateral)	.640
	tecnología	N	112

Nota: Los resultados se obtuvo mediante el uso de IBM Statistics SPSS 25.

Procedimiento 5: Toma de decisión

Al haber obtenido como resultado Rho= -0.045 y como valor Sig.= 0.640, se determina que la correlación es muy baja; en consecuencia, no existe relación significativa entre las variables en la sede donde se desarrolló esta investigación.

V. Discusión

Este capítulo pretende dar respuesta a la interrogante que guía esta investigación, la misma que pretende conocer qué relación existe entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021, dedicándose la investigación a realizar los procedimientos metodológicos, estadísticos, de interpretación e inferencia para lograr dicha finalidad.

Se inició el análisis de los datos recolectados con la presentación de los resultados obtenidos en la estadística descriptiva, obteniendo así, en la tabla 1 que, respecto a la variable gobierno electrónico, se percibe en su mayoría (más del 80%) en el nivel bueno. Así también, las mediciones realizadas para sus dimensiones participación del ciudadano y gobierno a través de la tecnología, indican un comportamiento análogo, percibiendo las mayorías, en ambos casos poco más del 50%, en el nivel bueno; por otro lado, en cuanto a la dimensión innovación de los servicios, la mayoría, que también sobrepasa la mitad de la muestra, la percibe en el nivel excelente.

Estos resultados muestran relación con los obtenidos por López (2019), que indica que a medida que aumenta la antigüedad de los colaboradores, los porcentajes en cada dimensión también disminuyen, añadiendo que se comprende que esa realidad es evidente entre quienes ya llevan varios años como servidores, pues muestran renuencia a los cambios continuos en la gestión, lo que es el común denominador en la actualidad, por lo que, debido a que los trabajadores que actualmente laboran en la sede de estudio, poseen en su mayoría la antigüedad del ingreso de la nueva gestión.

Así también, se puede inferir asociación con lo referido por Barriga (2020) que hace referencia a la dificultad de los ciudadanos y su interacción con la municipalidad, empleando la página web que esta posee, esta situación no está relacionada con la brecha digital existente, ya que esta no es muy significativa, sino por deficiencias en la página misma, por desconocimiento de la existencia de este recurso de comunicación entre la población y su institución municipal y por desconocimiento del manejo de recursos informáticos y de internet por parte de los pobladores; sin embargo, al tomar como fuente de información a trabajadores de la

municipalidad sede de estudio, están familiarizados con los recursos que esta posee.

Respecto a los resultados para la segunda variable en la tabla 2, cultura organizacional, más del 90% de la muestra la percibe en el nivel bueno, comportamiento que se repite para la medición de sus dimensiones comunicación y actitud al cambio, que son percibidas por más del 80% en el nivel bueno; por otro lado, en la tabla 10, la dimensión moral y satisfacción, es percibida por más del 80% de la muestra como excelente y, sobre las dimensiones solución de conflicto y toma de decisiones, son percibidas en su mayoría, en el nivel regular.

Este resultado difiere del obtenido por Jiménez (2018), que obtuvo que la cultura organizacional es percibida como deficiente, concibiéndose como autoritaria y unidireccional, ya que las decisiones son tomadas por la alta dirección, aun cuando impliquen la situación de los servidores. También difiere de lo obtenido por Galarza (2016), quien obtuvo un impacto negativo en la realización del proceso y el establecimiento de los objetivos de la organización, manifestando que es claro que la renuencia de los empleados se debe a la percepción de que es el directivo quien organiza el trabajo y esta situación mella el aspecto identitario de los trabajadores.

Esto, si bien no ocurre en el escenario de esta investigación, hay que tomarse en cuenta, ya que, como refiere Rivera (2018), la cultura organizacional incide en el desarrollo y el bienestar de una entidad, también Angulo (2017) indica que desempeña un rol esencial en el contexto de la productividad laboral, siendo importante cultivar esta de manera que los empleados se sientan parte sustancial del centro de trabajo y que se considere su situación, percepción y acciones en pro del desarrollo institucional. Marcos (2018), agrega que la cultura organizacional no es más que la imagen de una entidad y del nombre que aquella se ha irrogado en el mercado; además, dada la flexibilidad de la naturaleza de la cultura organizacional se adapta a las exigencias de los individuos con el fin de brindar un buen servicio, tratándose de la administración pública, es importante, por ello, cultivar la identidad y otras habilidades blandas, además de las profesionales.

Sensuse et al. (citados por Marulanda, López y Cruz, 2018), respecto de la cultura organizacional sostienen que la cultura organizacional es influenciada por

la mentalidad individual y la cultura establecida en cada nivel de la organización y se convierte en un reto para fomentar la eficiencia, asimismo, se concibe como una práctica importante para llevar a cabo una implementación exitosa de la transferencia de conocimiento; Calero (2018) también indica que el desarrollo organizacional depende del comportamiento conjunto de las normas comunitarias empresariales, es decir la cultura organizacional.

En este sentido, se debe entender la cultura organizacional, más que un simple concepto alrededor del cual se vinculan un grupo de trabajadores, es la internalización y asunción de la esencialidad de una entidad de trabajo y de las funciones, formas de trabajo y cambios favorables que en ella se cumplen, comprometiéndose con el desarrollo de esta desde una perspectiva armónica entre los progresos personal, familiar e institucional.

Hecho que no ha perdido su esencia, ya que históricamente, Rivera et al, Elton Mayo consideraron los aspectos subjetivos e informales de la convivencia laboral, tanto en términos de relación vertical como horizontal; es así que los estudiosos fueron preocupándose por los comportamientos de los individuos cuando están en grupos trabajando en una organización, de modo que se establezcan cómo se puede unir la diversidad con fines de producción.

A modo de comprobar las hipótesis planteadas que pretenden develar si existe relación entre las variables de estudio, en la tabla 3 se aplica el procedimiento estadístico de prueba de hipótesis correspondiente, obteniendo una correlación positiva muy baja y no significativa, por lo tanto, no existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la sede de estudio.

En este punto, se debe considerar también, que hoy no existe un gobierno electrónico como tal, si bien, los sistemas de gestión se encuentran relacionados, muchos de los procedimientos en las entidades públicas no se realizan dentro de los sistemas electrónicos, esto se traduce dificultades cada cierto periodo cuando un sector de los ciudadanos pretende hacer algún trámite en el mismo periodo de tiempo, por lo tanto, es necesario considerar aportes como los de Adelana (2019), que refiere que la implementación de un sistema de gobierno electrónico favorece

la dación de servicios satisfactorios a los usuarios; además provee efectividad; así también, se debe tomar en cuenta el rol del servidor público, como indica Chacón (2019), que conociendo las capacidades de estos en el uso de los recursos electrónicos de la entidades públicas en que laboran, se podrán insertar mejoras, en el marco de los objetivos precisados en Perú, para el gobierno digital.

Apoyando esta idea, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2018), en las políticas Nacionales de Gobierno, sostiene que a través del gobierno electrónico se garantizaría la interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios brindados por las entidades del Estado para la sociedad, fomentando su desarrollo. Añaden también que, es evidente que ese ha asumido la necesidad de la implementación del gobierno electrónico como una cuestión de Estado, lo que precisa de una gestión pública que de manera responsable desarrolle una actitud favorable hacia la innovación y la mejora continua, así como a la exposición pública del trabajo que se realiza en el marco de la transparencia gubernamental.

No obstante, la implementación del gobierno electrónico debe realizarse tomando en cuenta las deficiencias que conlleva, como refieren Ingrams et al. (2020), que la implantación presenta deficiencias en cuanto al compromiso que asumirían las entidades una vez que la se ha implementado, siendo la dimensión correspondiente a compromiso la que posee mayor debilidad.

Así también, ocasiona beneficios en cuanto a la disminución de la corrupción, como ha comprobado Lizardo (2017), afirmando que, si los países latinoamericanos desarrollan el gobierno electrónico al más alto nivel (medido en una escala de 0 a 1), su percepción de la corrupción se reducirá en 2,68 puntos (según una escala de 0 a 10). Esto quiere decir que, como la actual percepción de la corrupción es alta, con la implementación del gobierno electrónico, entonces los niveles de corrupción percibidos serán menores, esto debido a que la participación del ciudadano en los niveles de información, vigilancia y denuncia es mayor, puesto que una de las dimensiones del gobierno electrónico en la transparencia.

Es así que, se debe comprender el enfoque tecnológico social del gobierno electrónico, el que precisa, según Binimelis-Espinoza (2017), que la concepción de

Estado desde las esferas de gobierno tiene que prever las formas en que, haciendo uso de la tecnología de avanzada, los pobladores se inserten y comprometan con las acciones de gestión que se realicen, pero de forma tal que eviten el control del pensamiento ciudadano y se implemente este sistema en un contexto de libertad, participación y transparencia; y por otra parte, se reproducirían las formas de poder preexistentes en el espacio de la ciudadanía; claro está que en la implementación de un sistema de gobierno electrónico se puede considerar elementos de control del ciudadano o de la exclusión de los aspectos poco favorables desde una perspectiva gubernamental, sin embargo, la enunciación de este riesgo es, precisamente, ante la eventualidad de la implementación definitiva del gobierno electrónico.

En el marco de este enfoque, estos autores explican que se debe tomar en cuenta que los progresos en cuanto a la tecnología son un producto social y, en consecuencia, están al servicio de las personas.

VI. Conclusiones

Al finalizar esta investigación, se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Primero.** En relación al objetivo general de investigación, no existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021, ya que, el resultado $Rho= 0.048$ indica una correlación directa muy baja y el valor $p= 0.615$ indica que el resultado no fue significativo; en ese sentido podemos afirmar que la utilización informática en la sede de estudio no es favorable para un desarrollo sostenible dentro de una relación comunitaria dentro del rubro de instituciones públicas del Perú.
- Segundo.** En relación al primer objetivo específico de investigación, no existe relación directa y significativa entre innovación de los servicios y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021, ya que, el resultado $Rho= -0.076$ indica una correlación indirecta muy baja y el valor $p= 0.428$ indica que el resultado no fue significativo; en relación de la conclusión la utilización de indicadores encaminados a actualizaciones de servicios dentro de la institución pública no tiene impacto en base al conocimiento de la organización municipal, derivando a cada área pública.
- Tercero.** En relación al segundo objetivo específico de investigación, existe relación directa y significativa entre participación del ciudadano y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021, ya que, el resultado $Rho= 0.345$ indica una correlación directa baja y el valor $p= 0.000$ indica que el resultado fue significativo; por lo que se confirma que la colaboración social dentro de los ciudadanos de Manantay es positiva para fines organizacionales dentro de la entidad pública, ya que buscan la solución de sus problemáticas con prontitud, siendo factor clave para el que se haya llegado a esta conclusión.

Cuarto. En relación al tercer objetivo específico de investigación, no existe relación directa y significativa entre gobierno a través de la tecnología y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021., ya que, el resultado $Rho = -0.045$ indica una correlación indirecta muy baja y el valor $p = 0.640$ indica que el resultado no fue significativo; en base a lo referido corroborar que el impacto de un desarrollo tecnológico dentro de una cultura ya desarrollada durante años, genera un declive dentro de las finalidades institucionales, encaminando su preocupación a un continuo conocimiento y monitoreo de las nuevas tecnologías, dejando de lado aquella preocupación organizacional.

VII. Recomendaciones

Tras el análisis de los resultados y en virtud de las conclusiones a las que se arribaron, se proponen las siguientes recomendaciones:

Primero. A los futuros investigadores, desarrollar propuestas experimentales de implementación del gobierno electrónico a cabalidad, mostrando los beneficios e implicancias de su adopción de manera objetiva, desarrollando previamente un diagnóstico situacional que permita identificar el momento en el que se debe implementar y la capacidad de las entidades públicas para asumirlo, además de detallar las responsabilidades y nuevos roles de la administración pública en el nuevo entorno electrónico.

Segundo. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Manantay, sensibilizar a sus trabajadores, a través de talleres, en el desarrollo de una cultura organizacional que acepta de modo natural la innovación y el gobierno electrónico como parte esencial de su labor.

Tercero. A las autoridades y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, promocionar los recursos electrónicos que ofrece la entidad, tanto a nivel interno, para el uso del servidor público como para el uso de los ciudadanos, permitiendo de esta manera generar una percepción de transparencia, además de hacer de conocimiento al ciudadano sobre aquellos procesos que no requieren la presencia física en la entidad, además de establecer las pautas y requerimientos para un determinado trámite.

Cuarto. Añadir a los ciudadanos de Manantay, realizar un seguimiento continuo de las actividades municipales, ya que de esta manera podría a un mediano, largo plazo solucionar problemáticas de manera más oportuna y segura.

Referencias

- Adelana, O. (2019). Electronic governance and effective public administration (Study in Nigeria). *International journal of social politics & humanities*, 3(2), 271-285. Retrieved from <https://zambrut.com/wp-content/uploads/2019/05/Electronic-Governance.pdf>
- Angulo, G. (2017). *Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barriga, J. (2020). *Gobierno electrónico municipal: baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales*. Santiago de Chile: Universidad de Desarrollo.
- Becerra, M., & Cánova, F. (2018). *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Retrieved from https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Blnimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo social. *Katálisis*, 448-457.
- Calero, M. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8968/Calero_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canto, M. (2011). *Participación ciudadana en las políticas públicas*. México: Siglo XXI.
- CEPAL. (2013). *Gobierno electrónico y evaluación*. CEPAL.

- Cerna, P. (2019). *Cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial de Barranca, 2018*. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Chacón, K. (2019). *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del estado peruano*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Choquenaira, Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*. Lima: Universidad César Vallejo. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Circulo-Tec. (2012). Evolución histórica del desarrollo organizacional. *Circulo-Tec*. Retrieved from https://www.academia.edu/27480129/Evoluci%C3%B3n_hist%C3%B3rica_del_desarrollo
- De la Torre, L., & Themme-Afan, K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Retrieved from http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf
- Espinoza, A. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del centro de salud Ascensión Huancavelica 2018*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

- Flores, Y. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 9(3), 1705-1717. Retrieved from <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1846/432>
- Galarza, C. (2016). *Valores de la cultura organizacional y su influencia en la coordinación del trabajo en la Dirección de Talento Humano y las Coordinaciones Jurídica y de Planificación del Ministerio del Trabajo*. Bogotá: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- ICEGOV. (2008). *Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop*. Cairo: ACM.
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731-769. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10967494.2018.1467987?needAccess=true>
- Jiménez, D. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Desagüadero, 2018 – Chucuito – Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Kaufman, E. (2004). *Participación ciudadana y gestión pública*. UNAM.

- Lizardo, R. (2017). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- López, J. (2019). *Diagnóstico de la Cultura organizacional bajo el modelo de Daniel Denison a fin de establecer recomendaciones para el desarrollo de un plan de acción*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Marcos, M. (2018). *Organisational culture: Definitions and trends*. Retrieved from Organisational culture: Definitions and trends: https://www.researchgate.net/publication/329140215_ORGANISATIONAL_CULTURE_DEFINITIONS_AND_TRENDS
- Marulanda, C., López, L., & Cruz, G. (2018). La cultura organizacional, factor clave para la transferencia de conocimiento en los centros de investigación del triángulo del café de Colombia. *Información Tecnológica*, 29(6), 245-252. Retrieved from <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00245.pdf>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2018). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017*. Lima: ONGEI. Retrieved from https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_peru_4033.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. Retrieved from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palafox, M., Jiménez, S., & Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base de permanencia en las organizaciones. *San Gregorio*(35). Retrieved from <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n35/2528-7907-rsan-35-00198.pdf>
- Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad - Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari - Cusco, 2017*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Retrieved from <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE->

Du%204069%20R1%20-
%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I., & Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios*, 39(22). Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>

Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Retrieved from http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Tesouro Cid, M. (2004). Evolución y utilización de internet en la educación 24. *Revista de Medios y Educación*(60). Retrieved from https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/45584/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Troncoso, P. (2019). *Cultura organizacional y condiciones de mejora educativa en establecimientos particulares subvencionados de la Región de Ñuble*. Santiago de Chile: Universidad de Talca. Retrieved from <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/12057/3/20190174.pdf>

Valencia, J. (2018). *Cultura organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su incidencia en la calidad de los servicios del Centro de Mediación en el distrito metropolitano de Quito*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas. Retrieved from <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/14679/T-ESPE-057794.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Qué relación existe entre innovación de los servicios y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021? 2. ¿Qué relación existe entre participación del ciudadano y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021? 3. ¿Qué relación existe entre gobierno a través de la tecnología y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar qué relación existe entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.</p> <p>Objetivo Específicos 1. Explicar qué relación existe entre innovación de los servicios y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021. 2. Explicar qué relación existe entre participación del ciudadano y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021. 3. Explicar qué relación existe entre gobierno a través de la tecnología y la variable cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.</p>	<p>Hipótesis General Hay una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas 1. Existe relación directa y significativa entre innovación de los servicios y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021. 2. Existe relación directa y significativa entre participación del ciudadano y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021. 3. Existe relación directa y significativa entre gobierno a través de la tecnología y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021.</p>	<p>X Gobierno electrónico X1 Innovación de los servicios X2 Participación del ciudadano X3 Gobierno a través de la tecnología</p> <p>Y Cultura organizacional Y1 Moral y satisfacción Y2 Comunicación Y3 Actitud al cambio Y4 Solución de conflicto Y5 Toma de decisiones</p>	<p>Tipo No experimental</p> <p>Diseño Descriptivo correlacional</p> <p>Población y muestra 112 trabajadores</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p> <p>Tratamiento de los datos Base de datos Tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y bidimensionales Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov Prueba de hipótesis R de Pearson o Rho de Spearman</p>

Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
X Gobierno electrónico	Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI- (2013), como el “uso de las TIC por parte del Estado, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p. 3)	La variable gobierno electrónico será medida a través de un cuestionario, el mismo que está estructurado en 16 ítems organizado en 3 dimensiones: 1. Innovación de los servicios, 2. Participación del ciudadano y 3. Gobierno a través de la tecnología.	X1 Innovación de los servicios	1. Satisfacción del usuario 2. Mejora del servicio	1 ¿Mediante una propuesta de gobierno electrónico se logrará cumplir las expectativas de los usuarios? 2 ¿Mediante la adopción de una propuesta de gobierno electrónico se mejorarán los tiempos de atención al usuario? 3 ¿El usuario estaría satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web? 4 ¿Mediante la implementación de una propuesta de gobierno electrónico se mejorará el servicio al cliente? 5 ¿La Municipalidad Distrital de Manantay tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas? 6 ¿Considera usted que a través de la generación de un código de seguimiento se realizarán los trámites de manera más rápida?	[5] Totalmente de acuerdo [4] De acuerdo [3] Ni de acuerdo, ni en desacuerdo [2] En desacuerdo [1] Totalmente en desacuerdo
			X2 Participación del ciudadano	3. Atención oportuna 4. Acceso a consultas	7 ¿Considera usted oportuna la atención propiciada por las políticas asociadas con las TIC en la entidad? 8 ¿Cree usted que la utilización de mensajería electrónica es el método más apropiado para comunicarse con los usuarios? 9 ¿Identifica con facilidad características de accionar rápido y seguro para los servicios públicos en línea? 10 ¿Se toman en cuenta sugerencias con finalidades de solución a nuevos servicios por condiciones del usuario? 11 ¿Considera de importancia que la información que se expone en el portal web de la institución se encuentre actualizada? 12 ¿Puede identificar en la Municipalidad Distrital de Manantay componentes tecnológicos propicios para la atención al usuario?	

			X3 Gobierno a través de la tecnología	5. Información oportuna 6. Confianza en el procesamiento de datos	13 ¿Considera usted conveniente informar al usuario sobre los cambios relacionados a los sistemas realizados por la oficina general de tecnologías de información de la entidad? 14 ¿Considera usted apropiados los tiempos que se toma la entidad para la actualización de sus sistemas de información? 15 Como usuario de la Municipalidad Distrital de Manantay, ¿considera que cada área está capacitada para el manejo de sistemas actualizados? 16 ¿Siempre existe respuesta oportuna ante la solicitud de información por parte de algún usuario de entidades ejecutoras? 17 ¿Los tiempos que toma en solucionar los problemas reportados por usuarios de las entidades ejecutoras son los ideales? 18 ¿Los servicios públicos de la entidad garantizan la seguridad de la información que se publica? 19 ¿Los mecanismos ideales permiten dar respuesta rápida ante la vulneración de los servicios públicos de la entidad? 20 ¿Cree factible una supervisión continua y solo orientada a entes informáticos?	
Y Cultura organizacional	Sensuse et al. (citados por Marulanda, López y Cruz, 2018), respecto de la cultura organizacional sostienen que: El concepto de cultura organizacional se determina como una colección de valores comunes de la organización y las creencias y se manifiesta en la competitividad, la	La variable cultura organizacional será medida a través de un cuestionario, el mismo que está estructurado en 50 ítems organizado en 5 dimensiones: 1. Moral y satisfacción, 2. Comunicación, 3. Actitud al cambio, 4. Solución de conflictos y 5. Toma de decisiones.	Y1 Moral y satisfacción	1. Adaptación al trabajo 2. Agrado de la realización de tareas 3. Interés por problemas laborales y personales del personal 4. Equidad en ascensos 5. Relación con el superior 6. Reconocimiento del trabajo 7. Interés por parte del jefe por el personal 8. Identificación con la institución 9. Aceptación en el grupo de trabajo 10. Agrado por el trabajo	1. Se encuentra adaptado a su posición laboral en la actualidad. 2. Cumple con las tareas de su cargo con agrado. 3. Posee interés en el cumplimiento de las responsabilidades propias como las de los colaboradores. 4. Percibe que los ascensos y promociones que se realizan son justos. 5. Considera que el trato que recibe de sus superiores es justo. 6. Considera que se reconocen adecuadamente los trabajos correctamente realizados. 7. Percibe que el jefe se interesa por sus colaboradores. 8. Mantiene relación con las finalidades institucionales. 9. El ambiente laboral es ameno 10. Considera que ha pasado buenas experiencias en su trabajo.	[4] Siempre [3] Frecuentemente [2] Rara vez [1] Nunca
		Y2 Comunicación	11. Comprobación de información laboral 12. Consultas sobre dudas en el trabajo	11. Siempre verifica la información que se le otorga sobre asuntos de trabajo. 12. Siempre consulta a colaboradores o jefes si es que tuviera alguna duda.		

	responsabilidad social, el apoyo a la innovación y el rendimiento, y se concibe como una práctica importante para llevar a cabo una implementación exitosa de la transferencia de conocimiento. (p. 246)			13. Calificación del área de trabajo	13. Considera que su área de trabajo es adecuada y productiva.
				14. Dificultad para relacionarse con sus superiores	14. Se siente incómodo abordando temas personales o de trabajo con sus jefes.
				15. Control de los procesos laborales	15. Los procesos, métodos, técnicas y procedimientos de trabajo son analizados detenidamente en su área de trabajo.
				16. Compartir situación de comportamiento desenvolvimiento laboral	16. Acepta sugerencias para el manejo de actitudes y aptitudes laborales por parte de su equipo de trabajo
				17. Compartir la forma de ser de cada trabajador	17. Muestra proactividad cuando observa que posee información que puede ser de utilidad para sus colaboradores.
				18. Comunicación vertical	18. Las interacciones jerárquicas tienen falencias de revisión, evaluación lo que dificulta sus correcciones y mejoras.
				19. Temor a la crítica	19. Existe limitaciones hacia su desenvolvimiento laboral
				20. Confianza en el personal	20. Se considera su opinión para asuntos de trabajo por parte de sus colaboradores y jefes.
			Y3 Actitud al cambio	21. Tomar en cuenta las sugerencias de los empleados	21. La única manera de imponer una idea sobre asuntos de trabajo es a través de un gran esfuerzo.
				22. Aceptabilidad de nuevas ideas de trabajo	22. Su área de trabajo acepta cualquier idea o sugerencia pertinente.
				23. Generación de nuevas ideas de trabajo	23. Aporta usted con sugerencias para modificar los sistemas actuales de trabajo.
				24. Promoción de innovación y creatividad	24. Se aceptan sugerencias que apoyan las innovaciones laborales.
				25. Capacidad de adaptación al cambio	25. Considera que las innovaciones de tecnología y/o procedimientos le generan ciertos problemas.
				26. Innovación procedimental	26. Las innovaciones facilitan labores institucionales.
				27. Interés por nuevos procedimientos	27. Las estrategias laborales desarrolla satisfacción y optimismo en cada individuo.
				28. Resistencia al cambio	28. Existe renuencia a los cambios con finalidad de mejoras en las institucionales.
				29. Los trabajadores comprenden la importancia de innovación	29. identifica que los miembros de grupo aportarán mejoras en la ejecución de labores.
				30. Participación en planes para el futuro	30. Afirma que la participación jerárquica debe ser limitada solo hasta los miembros que empezaron los proyectos.
			Y4 Solución de conflicto	31. Conflictos entre compañeros	31. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área se generan entre integrantes de su equipo.
				32. Conocimiento de los conflictos	32. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área los puede identificar.
				33. Interés por solucionar los conflictos	

			<p>34. Afectan los conflictos la relación entre compañeros</p> <p>35. Solución de discrepancias</p> <p>36. Análisis de los conflictos</p> <p>37. Priorización para solucionar conflicto</p> <p>38. Equidad den las negociaciones</p> <p>39. Tratamiento de los conflictos</p> <p>40. Resolución de problemas por partes interesadas</p>	<p>33. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área permiten una intervención con finalidades de solución.</p> <p>34. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área afectan las interrelaciones.</p> <p>35. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área pueden solucionarse mediante acuerdos.</p> <p>36. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área son analizados de manera objetiva</p> <p>37. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área son discriminados por jerarquía.</p> <p>38. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área permiten negociaciones que agraden a sus integrantes.</p> <p>39. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área se solucionan cuando también aporten frutos para el área.</p> <p>40. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área son resuelto solo entre integrantes</p>	
		Y5 Toma de decisiones	<p>41. Decisión en el área de trabajo</p> <p>42. El jefe comparte los problemas y busca solucionarlo en consenso</p> <p>43. Las decisiones son tomadas rápidamente por temor</p> <p>44. Diferencias personales como obstáculo de las decisiones</p> <p>45. Contribución en la toma de decisiones</p> <p>46. Delegación de problemas</p>	<p>41. La toma de decisiones es producto de entes superiores.</p> <p>42. La toma de decisiones permiten identificar usuarios con problemáticas.</p> <p>43. La toma de decisiones influye en la decisión del líder de área.</p> <p>44. La toma de decisiones son tomadas con responsabilidad.</p> <p>45. La toma de decisiones permite analizar problemas laborales individuales</p> <p>46. La toma de decisiones procura alcanzar un consenso de aceptación por parte de cada uno de los integrantes.</p> <p>47. La toma de decisiones son producto del accionar abrupto, sin tomar en cuenta ningún indicador.</p> <p>48. La toma de decisiones son retrasadas por problemas de diferencias personales.</p> <p>49. La toma de decisiones es producto de la democracia institucional.</p> <p>50. La toma de decisiones son orientadas por colaboradores del grupo de trabajo de manera responsable.</p>	

Instrumentos de recolección de datos

Universidad César Vallejo

Escuela de Posgrado

CUESTIONARIO: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado trabajador, a continuación, responderá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su percepción acerca de un eventual gobierno electrónico en su centro de labores, su participación es muy importante por lo que le solicito responder las preguntas con objetividad.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala:

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

No.	ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS						
1	¿Mediante una propuesta de gobierno electrónico se logrará cumplir las expectativas de los usuarios?					
2	¿Mediante la adopción de una propuesta de gobierno electrónico se mejorarán los tiempos de atención al usuario?					
3	¿El usuario estaría satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?					
4	¿Mediante la implementación de una propuesta de gobierno electrónico se mejorará el servicio al cliente?					
5	¿La Municipalidad Distrital de Manantay tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?					
6	¿Considera usted que a través de la generación de un código de seguimiento se realizarán los trámites de manera más rápida?					
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO						
7	¿Considera usted oportuna la atención propiciada por las políticas asociadas con las TIC en la entidad?					
8	¿Cree usted que la utilización de mensajería electrónica es el método más apropiado para comunicarse con los usuarios?					
9	¿Identifica con facilidad características de accionar rápido y seguro para los servicios públicos en línea?					
10	¿Se toman en cuenta sugerencias con finalidades de solución a nuevos servicios por condiciones del usuario?					
11	¿Considera de importancia que la información que se expone en el portal web de la institución se encuentre actualizada?					
12	¿Puede identificar en la Municipalidad Distrital de Manantay componentes tecnológicos propicios para la atención al usuario?					
DIMENSIÓN: GOBERNAR A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA						
13	¿Considera usted conveniente informar al usuario sobre los cambios relacionados a los sistemas realizados por la oficina general de tecnologías de información de la entidad?					
14	¿Considera usted apropiados los tiempos que se toma la entidad para la actualización de sus sistemas de información?					

15	Como usuario de la Municipalidad Distrital de Manantay, ¿considera que cada área está capacitada para el manejo de sistemas actualizados?					
16	¿Siempre existe respuesta oportuna ante la solicitud de información por parte de algún usuario de entidades ejecutoras?					
17	¿Los tiempos que toma en solucionar los problemas reportados por usuarios de las entidades ejecutoras son los ideales?					
18	¿Los servicios públicos de la entidad garantizan la seguridad de la información que se publica?					
19	¿Los mecanismos ideales permiten dar respuesta rápida ante la vulneración de los servicios públicos de la entidad?					
20	¿Cree factible una supervisión continua y solo orientada a entes informáticos?					

Corrales (2018)

Universidad César Vallejo

Escuela de Posgrado

Cuestionario: Cultura organizacional

Estimado trabajador: Estimado trabajador, a continuación, responderá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su percepción acerca de la cultura organizacional en su centro de labores, su participación es muy importante por lo que le solicito responder las preguntas con objetividad. Marque con una equis (X) la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala:

Leyenda:

No/ Nunca	Casi/ A veces	Regularmente/ Frecuentemente	Sí/ Siempre
1	2	3	4

Moral y satisfacción

	1	2	3	4
1. Se encuentra adaptado a su posición laboral en la actualidad.				
2. Cumple con las tareas de su cargo con agrado.				
3. Posee interés en el cumplimiento de las responsabilidades propias como las de los colaboradores.				
4. Percibe que los ascensos y promociones que se realizan son justos.				
5. Considera que el trato que recibe de sus superiores es justo.				
6. Considera que se reconocen adecuadamente los trabajos correctamente realizados.				
7. Percibe que el jefe se interesa por sus colaboradores.				
8. Mantiene relación con las finalidades institucionales.				
9. El ambiente laboral es ameno				
10. Considera que ha pasado buenas experiencias en su trabajo.				

Comunicación

	1	2	3	4
11. Siempre verifica la información que se le otorga sobre asuntos de trabajo.				
12. Siempre consulta a colaboradores o jefes si es que tuviera alguna duda.				
13. Considera que su área de trabajo es adecuada y productiva.				
14. Se siente incómodo abordando temas personales o de trabajo con sus jefes.				
15. Los procesos, métodos, técnicas y procedimientos de trabajo son analizados detenidamente en su área de trabajo.				
16. Acepta sugerencias para el manejo de actitudes y aptitudes laborales por parte de su equipo de trabajo.				
17. Muestra proactividad cuando observa que posee información que puede ser de utilidad para sus colaboradores.				
18. Las interacciones jerárquicas tienen falencias de revisión, evaluación lo que dificulta sus correcciones y mejoras.				
19. Existe limitaciones hacia su desenvolvimiento laboral				
20. Se considera su opinión para asuntos de trabajo por parte de sus colaboradores y jefes.				

Actitud ante el cambio

	1	2	3	4
21. La única manera de imponer una idea sobre asuntos de trabajo es a través de un gran esfuerzo.				
22. Su área de trabajo acepta cualquier idea o sugerencia pertinente.				
23. Aporta usted con sugerencias para modificar los sistemas actuales de trabajo.				

24. Se aceptan sugerencias que apoyan las innovaciones laborales.				
25. Considera que las innovaciones de tecnología y/o procedimientos le generan ciertos problemas.				
26. Las innovaciones facilitan labores institucionales.				
27. Las estrategias laborales desarrolla satisfacción y optimismo en cada individuo.				
28. Existe renuencia a los cambios con finalidad de mejoras en las institucionales.				
29. identifica que los miembros de grupo aportarán mejoras en la ejecución de labores.				
30. Afirma que la participación jerárquica debe ser limitada solo hasta los miembros que empezaron los proyectos.				

Solución de conflictos

	1	2	3
31. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área se generan entre integrantes de su equipo.			
32. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área los puede identificar.			
33. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área permiten una intervención con finalidades de solución.			
34. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área afectan las interrelaciones.			
35. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área pueden solucionarse mediante acuerdos.			
36. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área son analizados de manera objetiva.			
37. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área son discriminados por jerarquía.			
38. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área permiten negociaciones que agraden a sus integrantes.			
39. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área se solucionan cuando también aporten frutos para el área.			
40. Los conflictos y problematizaciones laborales dentro de su área son resuelto solo entre integrantes.			

Toma de decisiones

	1	2	3
41. La toma de decisiones es producto de entes superiores.			
42. La toma de decisiones permiten identificar usuarios con problemáticas.			
43. La toma de decisiones influye en la decisión del líder de área.			
44. La toma de decisiones son tomadas con responsabilidad.			
45. La toma de decisiones permite analizar problemas laborales individuales			
46. La toma de decisiones procura alcanzar un consenso de aceptación por parte de cada uno de los integrantes.			
47. La toma de decisiones son producto del accionar abrupto, sin tomar en cuenta ningún indicador.			
48. La toma de decisiones son retrasadas por problemas de diferencias personales.			
49. La toma de decisiones es producto de la democracia institucional.			
50. La toma de decisiones son orientadas por colaboradores del grupo de trabajo de manera responsable.			

Espinoza y Gaspar (2018).

Validez de instrumentos

Gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres de experto: Rios, Tipto, Libania Tatiana

Institución donde labora: Docente

Especialidad: Doctora en Educación.

Instrumento de evaluación: Cuestionario del Gobierno electrónico y cultura organizacional

Autor del instrumento: : Br.Wilmer Jhosep Pinedo Schunke

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
3. ORGANIZACIÓN	Presenta las variables o categorías en forma clara. Existe una organización lógica.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad. Comprende los objetivos bien definidos				X	
5. INTENCIONALIDAD	Valora aspectos del estudio.				X	
6. CONSISTENCIA	Presenta aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
9. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
10. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y apto para su aplicación

Lugar y fecha: Pucallpa, 18 de mayo del 2021


 Dra. Libania Tatiana Rios Tipto
 DOCENTE DE COMUNICACION
 C.M. N° 1000124593

Firma y Posfirma del experto

DNI: 00 12 4593.

Gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres de experto: Schunke Tipto, Lena Karin

Institución donde labora: Docente

Especialidad: Magister en Psicología educativa.

Instrumento de evaluación: Cuestionario del Gobierno electrónico y cultura organizacional

Autor del instrumento: : Br.Wilmer Jhosep Pinedo Schunke

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
3. ORGANIZACIÓN	Presenta las variables o categorías en forma clara. Existe una organización lógica.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad. Comprende los objetivos bien definidos				X	
5. INTENCIONALIDAD	Valora aspectos del estudio.					X
6. CONSISTENCIA	Presenta aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
9. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
10. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y apto para su aplicación

Lugar y fecha: Pucallpa, 18 de mayo del 2021


 M.G. Lena Karin Schunke Tipto
 MAESTRA DE ANLA
 Firma y Posfirma de experto
 DNI: 00035811

Gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay-Ucayali, 2021

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres de experto: Yarleque Armas, Yesminey Estefani

Institución donde labora: Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP

Especialidad: Magister en Gestión Pública

Instrumento de evaluación: Cuestionario del Gobierno electrónico y cultura organizacional


Autor del instrumento: Br. Wilmer Jhosep Pinedo Schunke.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
3. ORGANIZACIÓN	Presenta las variables o categorías en forma clara. Existe una organización lógica.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad. Comprende los objetivos bien definidos				X	
5. INTENCIONALIDAD	Valora aspectos del estudio.				X	
6. CONSISTENCIA	Presenta aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
9. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
10. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento coherente y apto para su aplicación

Lugar y fecha: Pucallpa. 18 de mayo del 2021



 Mg. Yesminey Estefani Yarleque Armas

DNI: 46478178

VALIDACIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	90	95	90
2. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología	90	90	95
3. ORGANIZACIÓN	Presenta las variables o categorías en forma clara. Existe una organización lógica.	90	90	90
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad. Comprende los objetivos bien definidos	80	90	80
5. INTENCIONALIDAD	Valora aspectos del estudio.	80	95	90
6. CONSISTENCIA	Presenta aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.	90	90	90
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.	90	90	90
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.	80	95	90
9. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.	90	80	90
10. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	90	90	90
PROMEDIO				89

MATRIZ DE CONFIABILIDAD

Variable: Gobierno electrónico [20 ítems]

	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	V...	V...	V...	V...
1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	1	4	1	4	1	1	
2	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1
3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4	
4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2
7	2	2	1	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2
8	2	2	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2
9	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2
10	4	2	4	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
11	3	4	3	1	3	3	1	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3
12	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3
13	3	1	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3
15	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
16	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
17	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
18	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
19	4	4	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4
20	4	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	1	5	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1
23	1	5	5	2	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	1	1
24	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5
25	1	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	1	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.875	.874	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	53.28	220.377	.389	.644	.873
VAR00002	52.92	213.327	.536	.772	.867
VAR00003	53.16	210.473	.607	.825	.865
VAR00004	53.44	225.590	.317	.908	.875
VAR00005	53.00	217.167	.439	.882	.871
VAR00006	53.36	220.990	.414	.823	.872
VAR00007	53.16	213.223	.608	.956	.865
VAR00008	53.00	211.333	.600	.821	.865
VAR00009	53.08	212.243	.583	.911	.866
VAR00010	52.96	207.957	.704	.963	.861
VAR00011	52.96	215.707	.510	.806	.868
VAR00012	53.16	222.473	.370	.929	.873
VAR00013	53.08	217.743	.496	.888	.869
VAR00014	53.40	224.333	.339	.760	.874
VAR00015	53.08	218.243	.437	.917	.871
VAR00016	52.84	224.307	.322	.641	.875
VAR00017	52.88	219.943	.415	.623	.872
VAR00018	52.48	223.427	.365	.710	.873
VAR00019	52.68	213.477	.618	.804	.865
VAR00020	53.04	220.040	.429	.780	.871

Variable: Cultura organizacional [50 ítems] 1-2-3

	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00										
	001	002	003	004	005	006	007	008	009	010	011	012	013	014	015	016	017	018	019	020	022	023	024	025	026	027	028	029	030	031	032	033	034	035	036	037	038	039	040	041	042	043	044	045	046	047	048	049	050	051								
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1								
2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1							
3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1							
4	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1						
5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3						
6	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1								
7	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1							
8	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1						
9	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1					
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
11	3	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
12	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
13	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
14	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
15	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
16	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
17	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
18	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
19	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
20	2	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
21	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
22	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.891	.949	50

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	99.08	569.910	.413	.	.888
VAR00002	98.76	562.523	.600	.	.886
VAR00003	99.24	566.440	.517	.	.887
VAR00004	99.08	567.327	.451	.	.888
VAR00005	99.00	561.417	.594	.	.886
VAR00006	98.92	557.827	.687	.	.885
VAR00007	99.24	556.023	.793	.	.885
VAR00008	99.16	563.723	.576	.	.887
VAR00009	99.28	562.043	.621	.	.886
VAR00010	98.96	576.123	.235	.	.890
VAR00011	99.04	560.873	.624	.	.886
VAR00012	99.12	555.610	.759	.	.885
VAR00013	99.04	564.707	.528	.	.887
VAR00014	99.08	568.660	.419	.	.888
VAR00015	99.00	577.667	.205	.	.890
VAR00016	99.04	561.290	.613	.	.886
VAR00017	99.00	566.833	.463	.	.888
VAR00018	99.12	572.443	.340	.	.889
VAR00019	99.04	578.957	.180	.	.890
VAR00020	98.60	568.917	.483	.	.888
VAR00021	99.20	571.167	.377	.	.889
VAR00022	99.16	576.973	.238	.	.890
VAR00023	99.12	561.777	.604	.	.886
VAR00024	98.96	564.957	.525	.	.887
VAR00025	97.68	518.060	.107	.	.950
VAR00026	99.24	568.523	.497	.	.888
VAR00027	99.16	555.973	.778	.	.885
VAR00028	98.92	564.827	.548	.	.887
VAR00029	99.16	565.390	.533	.	.887
VAR00030	98.80	558.167	.722	.	.885
VAR00031	99.20	571.917	.383	.	.889
VAR00032	98.96	565.373	.514	.	.887
VAR00033	98.80	574.750	.295	.	.889

VAR00034	99.00	563.833	.535	.	.887
VAR00035	99.20	558.583	.694	.	.886
VAR00036	98.92	569.327	.433	.	.888
VAR00037	99.00	561.500	.628	.	.886
VAR00038	99.20	565.667	.549	.	.887
VAR00039	99.00	565.583	.493	.	.887
VAR00040	99.00	566.333	.475	.	.888
VAR00041	98.96	571.707	.358	.	.889
VAR00042	99.32	562.060	.612	.	.886
VAR00043	99.00	565.167	.503	.	.887
VAR00044	99.12	572.943	.328	.	.889
VAR00045	99.04	560.373	.636	.	.886
VAR00046	99.00	563.917	.533	.	.887
VAR00047	98.92	567.493	.451	.	.888
VAR00048	98.92	571.660	.350	.	.889
VAR00049	99.12	561.610	.608	.	.886
VAR00050	99.08	575.743	.236	.	.890

Autorización para el desarrollo de la tesis

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CARTA N°001-2021-POSTGRADO-UCV

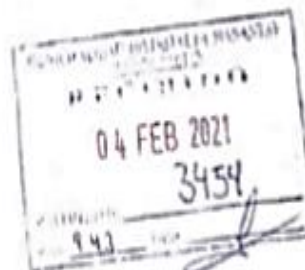
SEÑOR : VICTOR HUGO LÓPEZ RIOS
Alcalde de la Municipalidad distrital de Manantay

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE TESIS.

FECHA : Pucallpa. 04 de febrero 2021

Por el presente reciba el saludo cordial y a la vez manifestarle que estoy cursando mis estudios de post grado de la maestría en **GESTIÓN PÚBLICA** en la Universidad Cesar Vallejo. Por lo que es requisito desarrollar una tesis que me conlleve a optar el grado de Magister. Por lo tanto, se ha tenido por conveniente elaborar una tesis titulada **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MANANTAY-UCAYALI, 2021**, razón por lo cual solicito su autorización respectiva para realizar las encuestas a los trabajadores y el recojo de información necesaria para tal fin, en las dependencias orgánicas de la municipalidad que usted acertadamente dirige.

Agradeciéndole por anticipado su gentil apoyo.




Wilmer Jhosep Pinedo Schunke

DNI: 70751277

A large table with columns numbered 1 to 112 and rows numbered 58 to 112. The cells contain a sequence of numbers, likely representing a binary or numerical data set. The table is organized into a grid with 55 rows and 112 columns.

Tablas descriptivas

Tabla 7

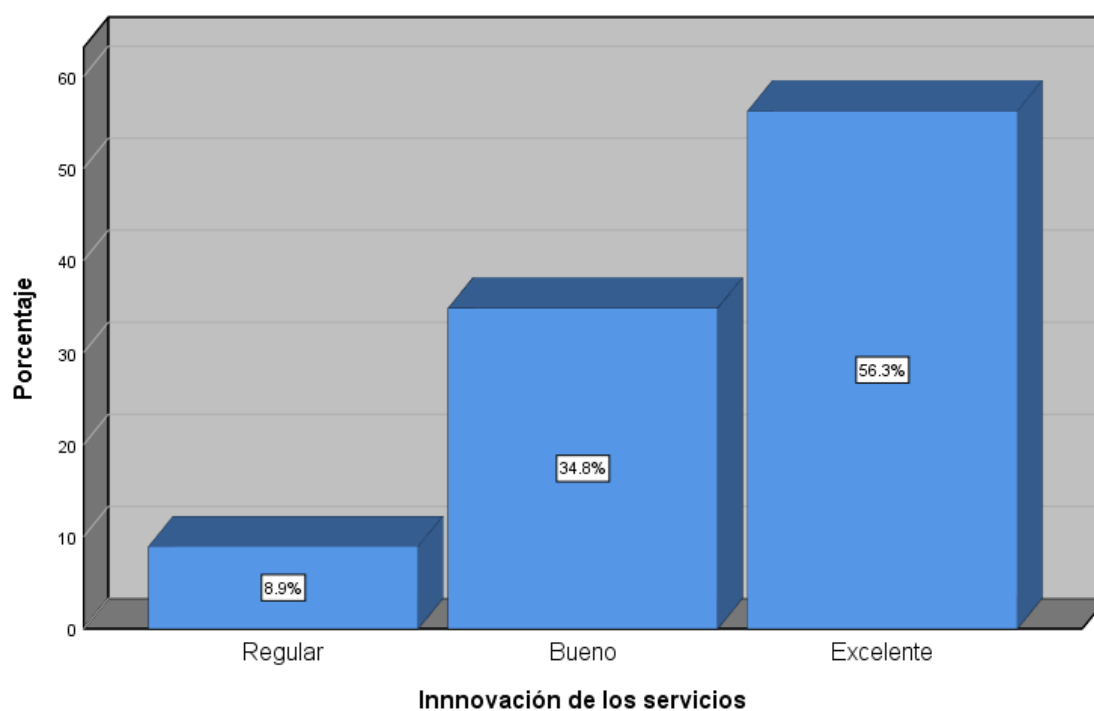
Resultados de la dimensión Innovación de los servicios en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	10	8.9	8.9	8.9
	Bueno	39	34.8	34.8	43.8
	Excelente	63	56.3	56.3	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 3

Resultados de la dimensión Innovación de los servicios en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión innovación de los servicios, 56.3% la percibe en el nivel excelente, 34.8% en el nivel bueno y 8.9% en el nivel regular, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel excelente.

Tabla 8

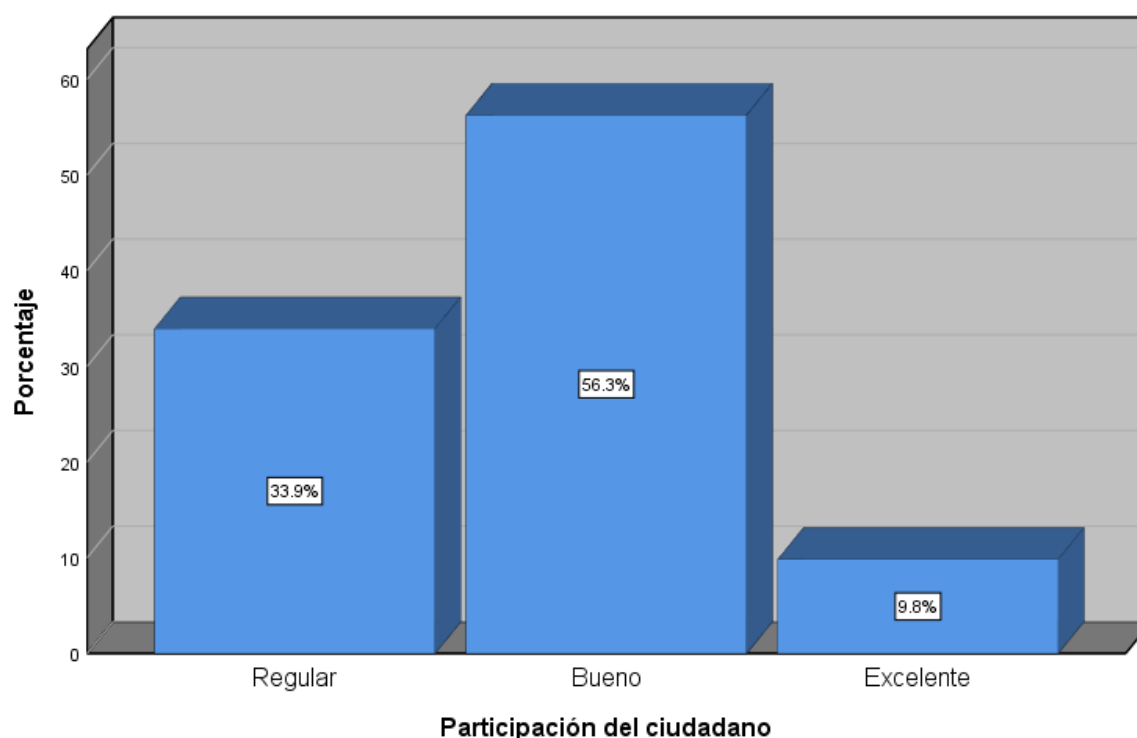
Resultados de la dimensión Participación del ciudadano en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	38	33.9	33.9	33.9
	Bueno	63	56.3	56.3	90.2
	Excelente	11	9.8	9.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 4

Resultados de la dimensión Participación del ciudadano en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión participación del ciudadano, 56.3% la percibe en el nivel bueno, 33.9% en el nivel regular y 9.8% en el nivel excelente, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel bueno.

Tabla 9

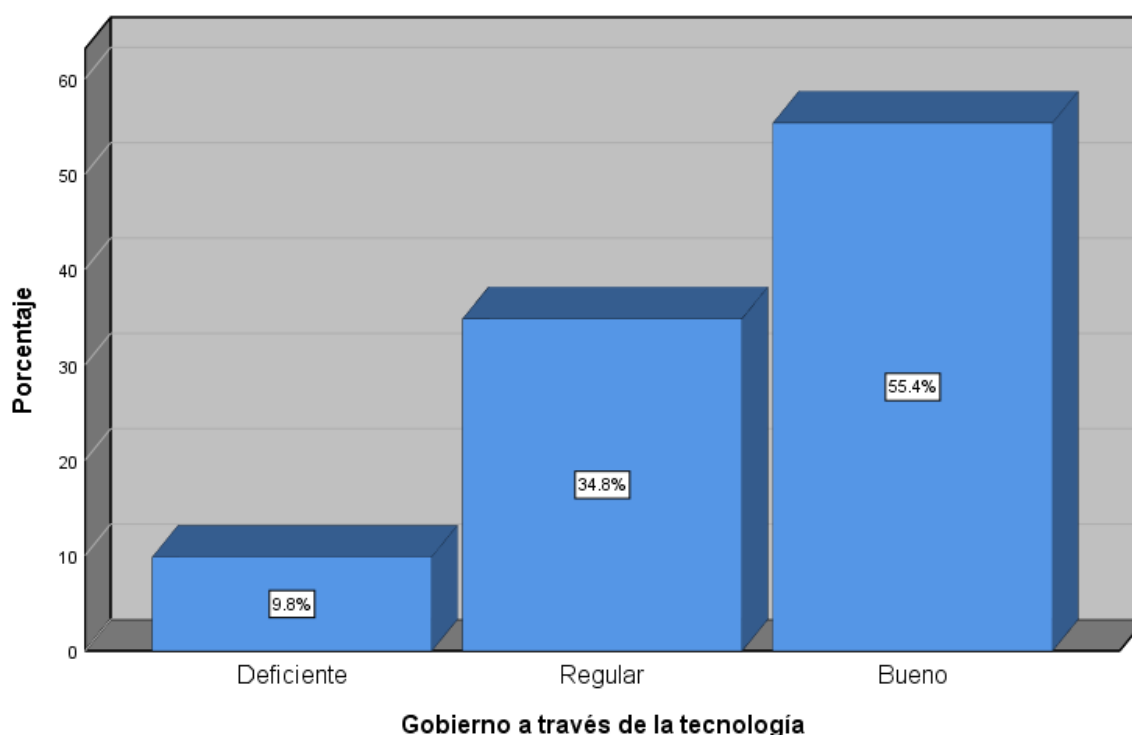
Resultados de la dimensión Gobierno a través de la tecnología en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	11	9.8	9.8	9.8
	Regular	39	34.8	34.8	44.6
	Bueno	62	55.4	55.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 5

Resultados de la dimensión Gobierno a través de la tecnología en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión gobierno a través de la tecnología, 55.4% la percibe en el nivel bueno, 34.8% en el nivel regular y 9.8% en el nivel deficiente, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel bueno.

Tabla 10

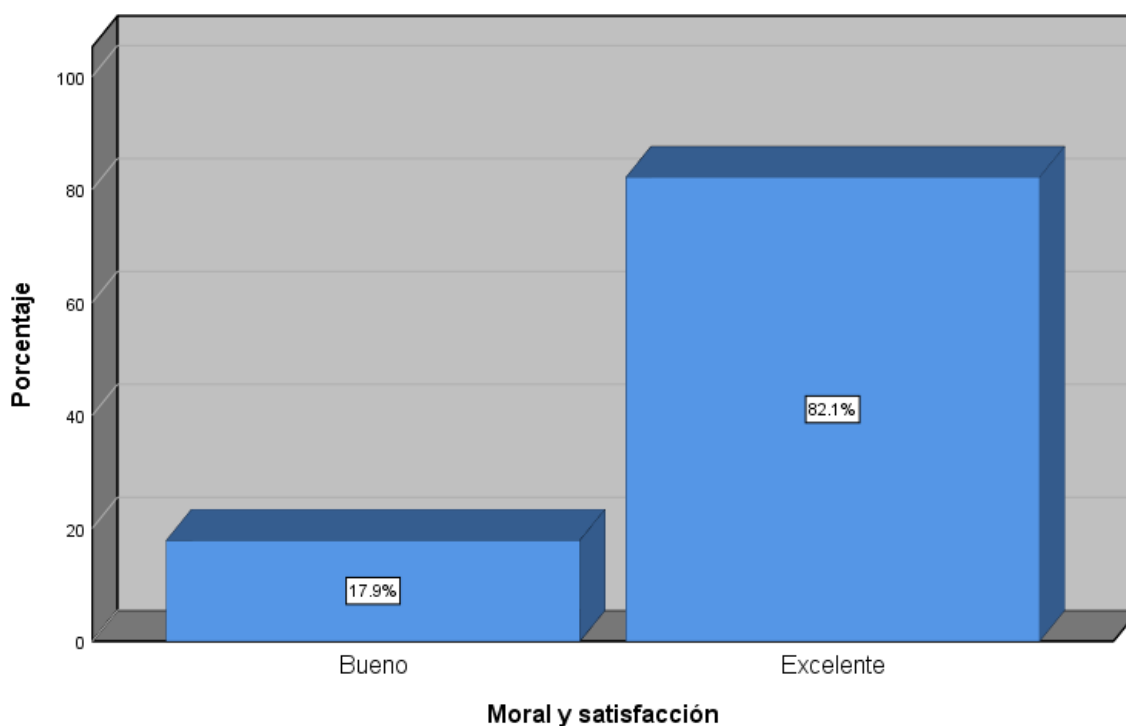
Resultados de la dimensión Moral y satisfacción en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Bueno	20	17.9	17.9	17.9
	Excelente	92	82.1	82.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 6

Resultados de la dimensión Moral y satisfacción en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión moral y satisfacción, 82.1% la percibe en el nivel excelente y 17.9% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel excelente.

Tabla 11

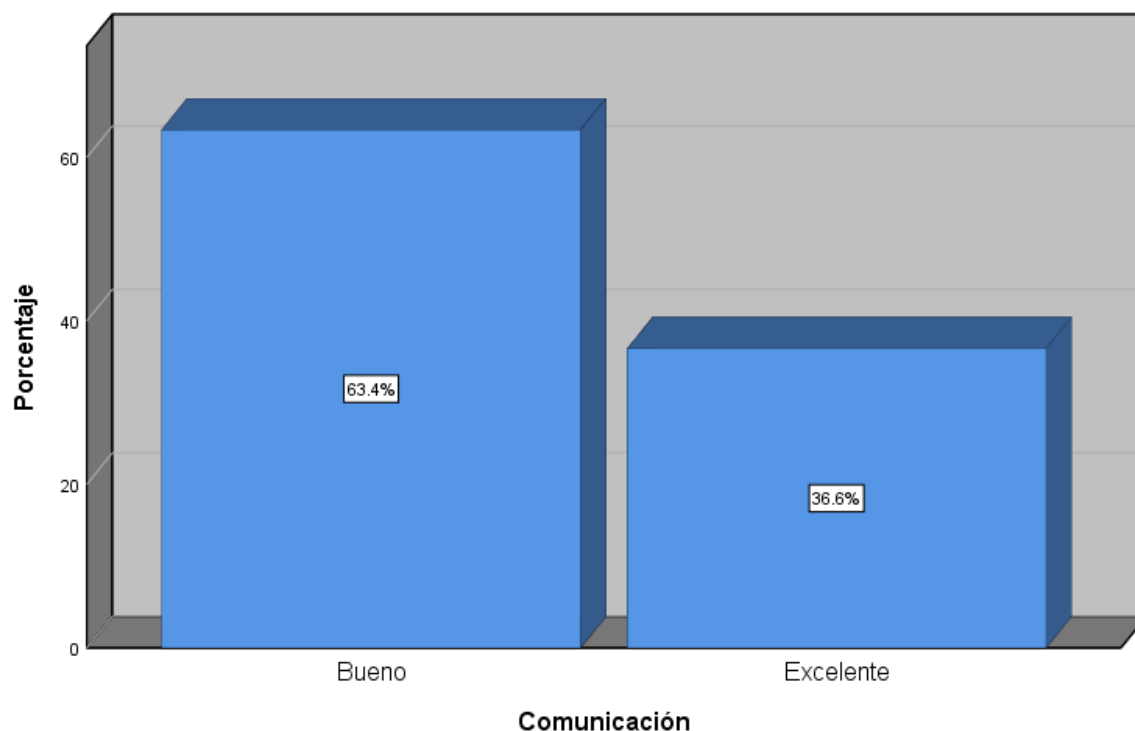
Resultados de la dimensión Comunicación en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Bueno	71	63.4	63.4	63.4
	Excelente	41	36.6	36.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 7

Resultados de la dimensión Comunicación en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión comunicación, 63.4% la percibe en el nivel bueno y 36.6% en el nivel excelente, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel bueno.

Tabla 12

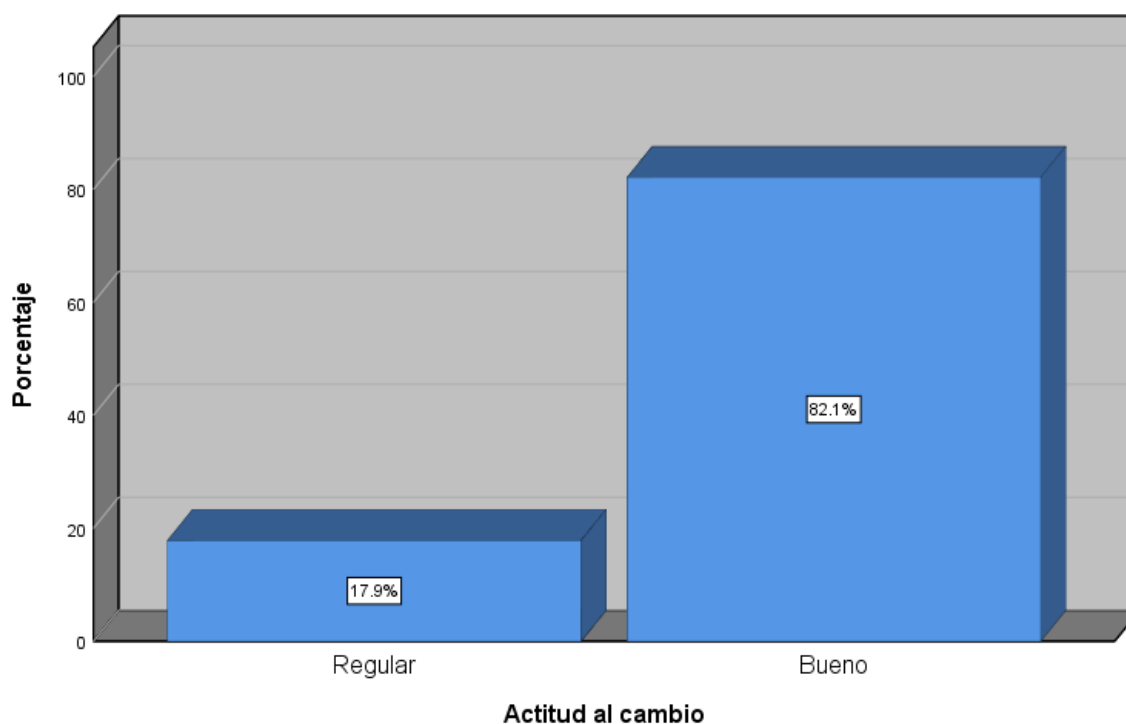
Resultados de la dimensión Actitud al cambio en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	20	17.9	17.9	17.9
	Bueno	92	82.1	82.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 8

Resultados de la dimensión Actitud al cambio en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión actitud al cambio, 82.1% la percibe en el nivel bueno y 17.9% en el nivel regular, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel bueno.

Tabla 13

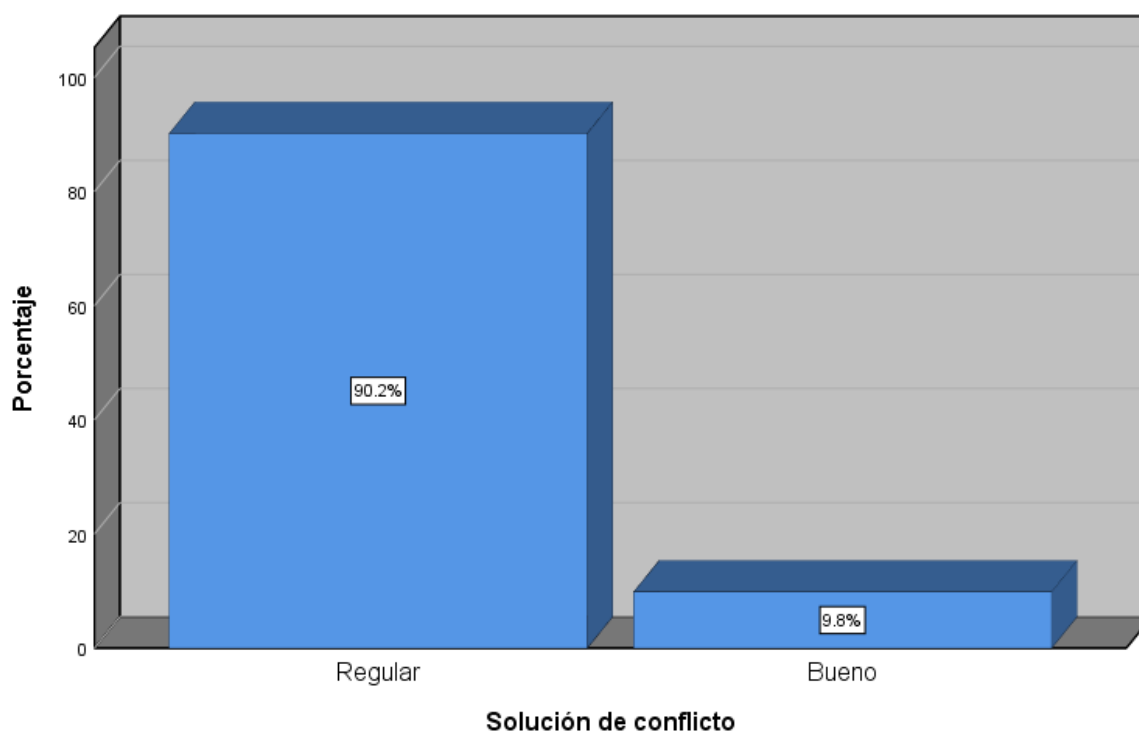
Resultados de la dimensión Solución de conflicto en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	101	90.2	90.2	90.2
	Bueno	11	9.8	9.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 9

Resultados de la dimensión Solución de conflicto en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión solución de conflicto, 90.2% la percibe en el nivel regular y 9.8% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel regular.

Tabla 14

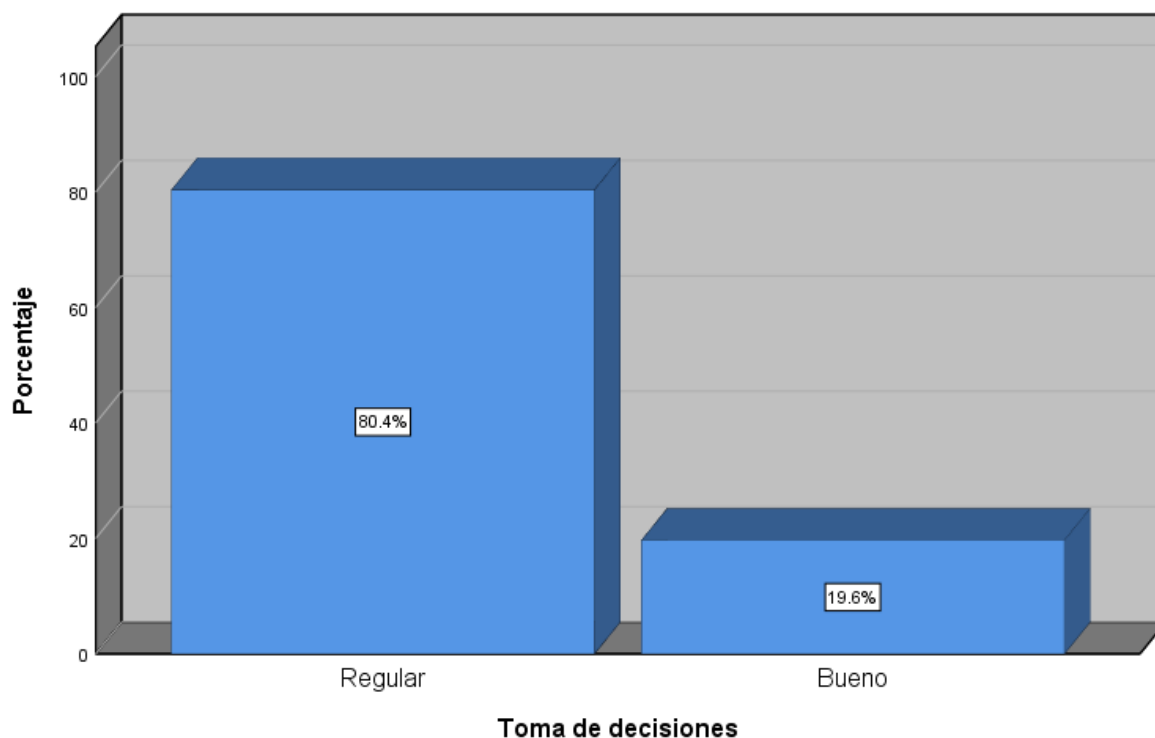
Resultados de la dimensión Toma de decisiones en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali

		Conteo	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	90	80.4	80.4	80.4
	Bueno	22	19.6	19.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Figura 10

Resultados de la dimensión Toma de decisiones en trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali



Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay-Ucayali.

Descripción: Los datos que se observan en la tabla y su respectiva figura indican que, respecto a la dimensión toma de decisiones, 80.4% la percibe en el nivel regular y 19.6% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que esta dimensión se percibe en su mayoría en el nivel regular.

WILMER PINEDO - TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	scielo.conicyt.cl Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	www.inagep.com Fuente de Internet	<1%
9	200.31.69.10 Fuente de Internet	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, **WILMER JHOSEP PINEDO SCHUNKE**, egresado de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Sede Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la presente Tesis titulado:

“Gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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.

Pucallpa, 28 de julio 2021

WILMER JHOSEP PINEDO SCHUNKE

DNI N° 70751277

ORCID: 0000-0002-8411-8561



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo, **WILMER JHOSEP PINEDO SCHUNKE** identificado con DNI N°**70751277** egresado de la Escuela de posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo, la divulgación y comunicación pública de mi Tesis:

“Gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021”,

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Pucallpa, 28 de julio 2021

WILMER JHOSEP PINEDO SCHUNKE

DNI N° 70751277

ORCID: 0000-0002-8411-8561



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, **Segundo Waldermar Ríos Ríos**, docente de la Escuela de posgrado **EN GESTIÓN PÚBLICA** y Programa académico **MAESTRIA** de la Universidad Cesar Vallejo **FILIAL LIMA NORTE**, asesor del trabajo de Investigación/ Tesis Titulada:

“Gobierno electrónico y cultura organizacional en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay-Ucayali, 2021”.

Del autor **WILMER JHOSEP PINEDO SCHUNKE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa de 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 el trabajo de investigación/ tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Pucallpa, 28 de Julio del
2021

Dr. Ríos Ríos, Segundo
Waldermar DNI N°: 06799562
ORCID: 0000-0003-1202-5523