

## Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	UNU_POSGRADO_2023_T_ JOSE_M_CARDENAS_V1.pdf (D162592811)
<b>Submitted</b>	2023-03-30 05:01:00
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	edinson_rengifo@unu.edu.pe
<b>Similarity</b>	0%
<b>Analysis address</b>	edinson_rengifo.unu@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

---

### Entire Document

---

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO  
===== GOBIERNO ELECTRÓNICO Y  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021  
=====

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Mg. José Manuel Cárdenas Bernaola PUCALLPA – PERÚ 2023

ii

iii

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO  
=====

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE UCAYALI, 2021 =====

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN  
Mg. José Manuel Cárdenas Bernaola PUCALLPA – PERÚ 2023

iv DEDICATORIA

Este estudio se lo dedico a toda mi familia, por aquella fortaleza moral con valores de superación que repercuten en mi profesionalismo; dedicado especialmente a mis padres, por haberme educado bajo principios de tal manera que me han permitido alcanzar mis objetivos trazados; finalmente quiero dedicar este estudio a Dios, por en todo momento dame su guía y protección.

v AGRADECIMIENTO Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali, en específico a su escuela de Posgrado, por los métodos de enseñanza, especializaciones y programas plasmados en la región, permitiendo así un mejoramiento continuo en el nivel profesional en distintos sectores. A los especialistas docentes quienes fueron acompañando durante el proceso investigativo con sus preocupaciones, sugerencias y mejoras, agradezco su apoyo incondicional, sus estrategias y resoluciones gestoras fueron importantes. A mis compañeros de estudio, profesionales que, en el proceso de interacción, nos permitimos generar una nueva perspectiva y resoluciones a problemáticas en diferentes realidades. Finalmente, agradezco a los trabajadores administrativos que formaron parte del estudio, su transparencia y factibilidad en los procesos de aplicación de instrumentos fueron favorables para el estudio.

vi

RESUMEN El presente trabajo de investigación se desarrolló teniendo como principal propósito el determinar qué relación existe entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la

gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; en ese sentido, el enfoque metodológico fue cuantitativo, no experimental con un diseño transeccional correlacional, por lo que se contó con una población muestral de 132 trabajadores administrativos de la sede de estudio a quienes se les aplicaron encuestas con sus respectivos cuestionarios; dando como resultado: 0.404 lo que

indica una correlación directa moderada y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue significativo, concluyendo de esta manera que existe una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Palabras clave: gobierno electrónico,

Desarrollo organizacional.

vii ABSTRACT The present research work was developed with the main purpose of determining the relationship between e-government and organizational development in the administrative management of the National University of Ucayali, 2021; in this sense, the methodological approach was quantitative,

non- experimental with a correlational cross-sectional design, so there was a sample population of 132 administrative workers of the study site to whom surveys were applied with their respective questionnaires; resulting in: 0.404 which indicates a moderate direct correlation and the value Sig.= 0.000 indicates that the result was significant, thus

concluding

that there is a direct and significant relationship between e-government and organizational development in the administrative management of the National University of Ucayali, 2021. Key words: e-government, Organizational development.

viii INTRODUCCIÓN En los últimos tiempos el ente gestor ha requerido de beneficios constantes, tomando en cuenta ello, se pudo desarrollar herramientas tecnológicas que tengan la capacidad de reestructurar los modelos de gestión, generando a su vez procesos de sostenibilidad, innovación e incorporación, en ese sentido, la Universidad Nacional de Ucayali toma en cuenta estrategias para propiciar el crecimiento positivo universitario, comprendiendo de esta manera que la planificación es un factor clave para la concretización de metas institucionales; es por ello que la necesidad de una gestión organizacional recae en relaciones humanísticas y democráticas, en este caso dentro del área administrativa, permitiendo la renovación de la eficacia a través de estrategias innovadoras, ello, se verá plasmado en el desempeño y nivel competitivo de la universidad. Así, esta investigación se ha desarrollado considerando la organización que se detalla:

El primer capítulo aborda la descripción del problema, objetivos generales y específicos, hipótesis, justificación, viabilidad y limitaciones; el segundo capítulo trata sobre los fundamentos teóricos; el tercero, el marco metodológico y se hace mención al tipo de investigación realizado en base a referentes bibliográficos, la muestra de estudio e instrumentos de recolección de datos, indicando la validación del instrumento; el capítulo cuarto aborda los resultados obtenidos; el quinto capítulo, es la discusión. Luego se desarrolla el de las conclusiones y como sétimo el de las sugerencias. Sumado a ello las referencias bibliográficas y los anexos.

ix	
ÍNDICE Pág. DEDICATORIA .....	iv AGRADECIMIENTO
.....	v RESUMEN .....
vi	vi
ABSTRACT .....	vii INTRODUCCIÓN
.....	viii
ÍNDICE .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv ÍNDICE DE FIGURAS
.....	xv
CAPÍTULO I .....	16 EL
PROBLEMA DE	
INVESTIGACIÓN .....	16 1.1.
Descripción del problema.....	16 1.2. Formulación del
problema.....	19 1.2.1. Problema general .....
19	1.2.2. Problemas específicos .....
19	1.3. Objetivo general
y objetivos específicos .....	19 1.3.1.
Objetivo general .....	19 1.3.2. Objetivos específicos
.....	20 1.4.
Hipótesis y/o sistema de hipótesis .....	20 1.4.1.

Hipótesis general .....	20
x 1.4.2.	
Hipótesis específicas .....	21
.....	21 1.5. Variables
.....	21 1.6.
Justificación e importancia .....	24
.....	24 1.7. Viabilidad
.....	25 1.8. Limitaciones
.....	25 CAPÍTULO II .....
26	
MARCO TEÓRICO .....	26
.....	26 2.1. Antecedentes
.....	26 2.1.1. Internacionales .....
26	
2.1.2. Nacionales .....	28
.....	28 2.2. Bases teóricas
.....	31 2.2.1.
Gobierno electrónico .....	31
.....	31 2.2.2. Desarrollo organizacional
.....	33 2.3. Definiciones conceptuales .....
33	
2.3. Definiciones conceptuales .....	35
.....	35 2.4. Bases
epistémicas .....	36
.....	36 2.4.1.
Enfoque de modelos de gobierno electrónico .....	36
.....	36 2.4.2. Enfoque de modelos de desarrollo
organizacional .....	38
CAPÍTULO III .....	40
.....	40 MARCO METODOLÓGICO
.....	40 3.1.
Tipo de investigación .....	40
.....	40 3.2. Diseño
y esquema de la investigación .....	41
xi 3.3.	
Población y muestra .....	41
.....	41 3.4. Instrumento de recolección de datos
.....	41 3.5.
Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	42
CAPÍTULO IV .....	43
.....	43 RESULTADOS
.....	43 4.1.
Gobierno electrónico en la Universidad Nacional de Ucayali .....	43
.....	43 4.1.1. Manejo de información
.....	43 4.1.2. Toma de decisiones .....
43	
4.1.2. Toma de decisiones .....	45
.....	45 4.1.3. Vigilancia
y control .....	47
.....	47 4.1.4. Consulta ciudadana .....
49	
4.1.4. Consulta ciudadana .....	49
4.2. Desarrollo organizacional en la Universidad Nacional de Ucayali .....	51
.....	51 4.2.1. Manejo de información
.....	51 4.2.2. Metaelementos .....
51	
4.2.2. Metaelementos .....	53
.....	53 4.2.3.
Problemas a la orden del día .....	55
.....	55 4.2.4. Control de esfuerzos
.....	57
4.2.4. Control de esfuerzos .....	57
4.3. Contraste hipótesis específica 1: manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 .....	59
.....	59 4.4. Contraste hipótesis específica 1: manejo de
información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 .....	61
.....	61
xii 4.5. Contraste hipótesis específica 2: toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 .....	63
.....	63 4.6. Contraste hipótesis
específica 3: vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 .....	65
.....	65 4.7. Contraste hipótesis específica 4: consulta
ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 .....	67
.....	67 4.8. Resultados de campo con aplicación estadística
.....	69
69 CAPÍTULO V .....	72
.....	72 DISCUSIÓN DE
RESULTADOS .....	72
.....	72 5.1. Contrastación de resultados de campo
.....	72 5.2. Contrastación de hipótesis general .....
78	
72 5.2. Contrastación de hipótesis general .....	78
.....	80
80 CONCLUSIONES	
.....	80
80 CAPÍTULO VII .....	
81 SUGERENCIAS .....	81
.....	81 CAPÍTULO VII
.....	82
82 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
.....	82
82 CAPÍTULO IX .....	87
.....	87
xiii Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos .....	88
.....	88 Anexo 2. Matriz de consistencia
.....	91
91 Anexo 3.	
Base de datos .....	94
.....	94 Anexo 4. Tablas de distribución por dimensiones e
ítems.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS Pág.

Tabla 1 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov .....	59	Tabla 2 Pruebas de correlación: Rho de Spearman .....	60
Tabla 3 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov .....	61	Tabla 4 Pruebas de correlación: Rho de Spearman .....	62
Tabla 5 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov .....	63	Tabla 6 Pruebas de correlación: Rho de Spearman .....	64
Tabla 7 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov .....	65	Tabla 8 Pruebas de correlación: Rho de Spearman .....	66
Tabla 9 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov .....	67	Tabla 11 Resultados de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones ..	69
Tabla 12 Resultados de la variable Desarrollo organizacional y sus dimensiones .....	71		

ÍNDICE DE FIGURAS Pág. Figura 1 Resultados de los ítems de la dimensión Manejo de información .....	43	Figura 2 Resultados de los ítems de la dimensión Toma de decisiones .....	45
Figura 3 Resultados de los ítems de la dimensión Vigilancia y control .....	47	Figura 4 Resultados de los ítems de la dimensión Consulta ciudadana .....	49
Figura 5 Resultados de los ítems de la dimensión Problemas diferentes .....	51	Figura 6 Resultados de los ítems de la dimensión Metaelementos .....	53
Figura 7 Resultados de los ítems de la dimensión Problemas a la orden del día .....	55	Figura 8 Resultados de los ítems de la dimensión Control de esfuerzos .....	57
Figura 9 Resultados de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones ...	69	Figura 10 Resultados de la variable Desarrollo organizacional y sus dimensiones .....	71

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1.1. Descripción del problema La gestión pública

en Perú viene impulsando acciones y políticas dirigidas a la implementación progresiva del gobierno electrónico con el fin de realizar un manejo integral y comprometido al ente público en favor de la ciudadanía, además considerando la implementación de mecanismos de participación de esta. Sin embargo, la universidad pública, aun en medio de las acciones evaluativas de licenciamiento y acreditación de la calidad, ha retardado considerablemente la asunción del mecanismo de gobierno electrónico para la gestión universitaria en las dimensiones, tanto de enseñanza-aprendizaje como de los aspectos que viabilizan los procesos académicos. Precisamente en esta última dimensión es que debe emplearse con mayor incidencia todos los procedimientos propios del gobierno electrónico, lo que representa una significativa carencia en las instituciones universitarias peruanas, más aún en las de la Amazonía, ya que los recursos que implicaría la implementación de este sistema de gobierno, además de recursos pecuniarios ingentes requiere de la presencia de una progresiva capacitación para el desarrollo de las competencias pertinentes en los trabajadores. La Universidad Nacional de Ucayali también está inmersa en el letargo en cuanto a la implementación del gobierno electrónico, aun cuando a nivel nacional todavía está en proceso la incursión con este sistema de trabajo, siendo la 17 Universidad una entidad académica y de investigación de primer nivel, debe ser, en Ucayali, de las primeras entidades en, por lo menos, pilotear esta modalidad de gestión institucional, que considera aspectos como la transparencia, la versatilidad y la agilidad de la administración pública. En cuanto al desarrollo organizacional en la universidad peruana, durante el proceso de licenciamiento que debe garantizar la existencia de condiciones básicas de calidad, se ha evidenciado una serie de falencias, no solo en las instituciones a las que se les ha denegado la posibilidad de funcionamiento, sino, inclusive, en las entidades universitarias, públicas o privadas, que han sido autorizadas para desarrollar actividades de manera normal. Esta situación es un indicador de las falencias existentes en lo referido al desarrollo organizacional, es decir, no se concibe a la Universidad como un centro de labores que brinda el más alto nivel del servicio educativo, se soslaya, así, la elevada función de esta institución académica. La existencia de retrasos en la disponibilidad de liquidez para el desarrollo de obras y acciones, el aletargamiento de los trámites administrativos, los retrasos en el inicio de las clases, la insuficiencia en la cantidad de recursos educativos de los que se debe disponer, un trabajador que espera que la autoridad se aproxime, una autoridad que espera que el trabajador le solicite la satisfacción de una necesidad y estudiantes poco motivados y satisfechos con la calidad de la enseñanza de las diferentes asignaturas son, también, evidencias de un desarrollo organizacional con deficiencias. Ahora bien, hay que considerar que, sobre todo, el desarrollo organizacional se evidencia cuando hay que unir esfuerzos para solucionar algún problema institucional, pero esfuerzos coordinados, lo que permite inferir que se

18 ha desarrollado identidad y cultura de la organización; sin embargo, esto no ocurre en buena parte de las entidades universitarias públicas, e incluso privadas. En el primer caso, suelen existir pugnas internas, y en el segundo, la disponibilidad de recursos financieros evita el concurso de los trabajadores universitarios en la solución de problemas y en la toma de decisiones. Es así que en la Universidad Nacional de Ucayali el desarrollo organizacional se ve estancado ante la incapacidad para la superación de ciertos elementos normativos o de acción, como el manejo de sistemas informáticos o decisiones necesarias que se implementen sorpresivamente, constituyéndose en obstáculos que demoran los procesos de trabajo académico y administrativos y, en algunos casos, los anulan. Como se puede colegir, entonces la necesidad de implementación de un gobierno electrónico como sistema de gestión va de la mano con el desarrollo organizacional de las instituciones universitarias, pero se percibe situaciones que pueden impedir u obstaculizar lo que sustancialmente encierran ambos conceptos o, en este caso, variables de estudio.

19 1.2.

Formulación del problema 1.2.1.

Problema general ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? 1.2.2. Problemas específicos - ¿Qué relación existe entre

manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de

Ucayali, 2021? - ¿Qué relación existe entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? - ¿Qué relación existe entre

vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? -

¿Qué relación existe entre consulta ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de

Ucayali, 2021?? 1.3.

Objetivo general y objetivos específicos 1.3.1. Objetivo general Determinar

qué relación existe entre

gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

20 1.3.2. Objetivos específicos - Explicar qué relación existe entre

manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali,

2021. - Demostrar qué relación existe entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa

de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. - Establecer qué relación existe entre vigilancia y control y desarrollo organizacional en la

gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. - Precisar qué relación existe entre consulta

ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. -

Proponer un diseño de gobierno electrónico en la Universidad Nacional de

Ucayali. 1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 1.4.1.

Hipótesis general Existe una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

21 1.4.2. Hipótesis específicas Existe una relación directa y significativa

entre

manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de

Ucayali, 2021. Existe una relación directa y significativa entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión

administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Existe una relación directa y significativa entre vigilancia y

control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Existe una

relación directa y significativa entre

consulta ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la

Universidad Nacional de Ucayali, 2021. 1.5. Variables Variable 1: Gobierno electrónico – Definición conceptual: Es la

utilización de tecnologías de información y comunicación por parte del sector público. – Definición operacional: Puntaje

basado en la percepción del manejo de información, toma de decisiones, vigilancia y control, y consulta ciudadana.

22 Variable 2: Desarrollo organizacional – Definición conceptual: Es la asunción por parte de una entidad pública de una

cultura de cambio y de trabajo sistemático con énfasis en los recursos humanos. – Definición operacional: Puntaje

basado en la percepción de problemas diferentes, metaelementos, problemas a la orden del día, y control de esfuerzos.

23 Operacionalización de las variables VARIABLE DIMENSIONES INDICADORES MEDICIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO Manejo de información Intercambio de información Transparencia Celeridad en los trámites Transparencia y celeridad en la atención Rendición de cuentas Trabajo eficiente y transparente Ordinal Toma de decisiones Procesos de gestión Participación Priorización de necesidades urgentes Aportación en diagnóstico Vigilancia y control Control del funcionamiento de las instituciones Bienestar de los ciudadanos Erradicación de la corrupción Control de los recursos económicos Consulta ciudadana Políticas públicas Aspiraciones y necesidades Solución de controversias DESARROLLO ORGANIZACIONAL Problemas diferentes Ecuanimidad ante los problemas Perspectiva de concepción de los problemas Compromiso de análisis de los problemas Clasificación de los problemas Metaelementos Frustración ante los problemas Resiliencia ante la frustración Motivación para la solución de problemas Ideas de solución de los problemas Problemas a la orden del día Problemas de intereses Avances y esfuerzos para el cambio Ánimo de pronta solución de problemas Regulación de las acciones Control de esfuerzos Apreciación del progreso Reevaluación del direccionamiento Conformidad con el éxito Gratitud por el esfuerzo

24 1.6. Justificación e importancia Esta investigación se justifica en los siguientes términos: En cuanto a la pertinencia, esta investigación permitió comunicar cuán afectado se encuentra este sector, en correspondencia con la problemática descrita previamente; además, de esta manera se pudo identificar los ámbitos que sufren mayor mella y qué aspectos contribuyen con esta difícil realidad. Respecto del aporte teórico, se actualizó en esta investigación los estudios que previamente se han realizado acerca de esta temática en los ámbitos internacional, nacional y local; así como los enfoques y teorías que pertinentemente para la explicación de estas realidades. En lo referido a la utilidad metodológica, esta investigación presenta formas de procesamiento cuantitativo de la información que pueden adaptarse a diferentes realidades de investigación, además de un instrumento que se construyó y que puede emplearse en estudios similares. Al socializarse los resultados del estudio, los primeros beneficiados fueron los trabajadores, las autoridades y la Universidad Nacional de Ucayali, como institución. Esta investigación es importante porque contribuye con el conocimiento ya existente respecto de las variables que se abordan, pero en específico en la sede de la Universidad Nacional de Ucayali; además, permitió, una vez socializados los resultados, la toma de decisiones en lo referido a las falencias que pudieran identificarse en una o en ambas variables.

25 1.7. Viabilidad Esta investigación fue viable, porque el investigador realizó las coordinaciones con las diferentes áreas administrativas de la Universidad, con las que obtendrá las facilidades de información sobre la percepción del personal administrativo de la UNU. Además, se contó con el respaldo del docente de la asignatura de Tesis, quien durante el desarrollo de las clases permitió mejorar continuamente el trabajo. También se contó con un asesor de tesis que la Universidad, a través de la Escuela de Posgrado, quien realizó el acompañamiento de manera permanente. 1.8.

Limitaciones La única limitación pudo ser la posibilidad de paralización de labores en la Universidad, por alguna circunstancia o una enfermedad del investigador, limitaciones que no se dieron en el transcurso de la investigación.

26 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 2.1. Antecedentes 2.1.1. Internacionales Tormen (2019), en Desarrollo organizacional en la empresa VHEYSA, concluyó que la empresa se adaptó a un modelo de desarrollo organizacional en respa a las necesidades que se identificaron en ella, en este sentido, el modelo estuvo compuesto por cinco fases progresivas, considerándose el enfoque, conceptualización, diagnósticos de los problemas y soluciones, gestión del cambio y evaluación y retroalimentación. Guamán (2019), en

Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de participación ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil, concluyó que los participantes de la investigación percibe el factor de utilidad percibida en un promedio de 5.5 puntos dentro de una escala de 1 al 10, resultado que puede ser interpretado como una percepción regular de la utilidad del sistema de gobierno electrónico en la sede de estudio, así también, los resultados de la desviación estándar refiere que no existen diferencias significativas en las opiniones de los participantes.

27 Castillo (2019), en

Estrategias de desarrollo organizacional para la sostenibilidad empresarial de GLAMOUR S.A., pudo concluir que en la empresa sede de estudio se ha identificado que no poseen un área de talento humano o recursos humanos, sino más bien, que es un servicio prestado, por lo que se ha propuesto un diseño de estructura organizacional en el que se considere la creación de esta área. Pérez (2018), en Desarrollo organizacional, pudo llegar a la conclusión de que el desarrollo organizacional se ha convertido en un proceso que implica que las organizaciones estén en constante renovación, además que considera a la sociedad como factor fundamental en este proceso, en función de sus expectativas y percepciones. Es así que, las opiniones y expectativas de la sociedad pasan a convertirse en una motivación para las organizaciones quienes se esfuerzan en dar respuesta a estas necesidades. En este sentido, incluso la gestión se renueva constantemente y se promueve una relación más estrecha con el ciudadano. Lizardo (2018), en

Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, concluyó en su investigación que existen hallazgos que demuestran la efectividad del gobierno electrónico en la reducción de la percepción de corrupción de la población, además de permitir identificar y poder medir posteriormente factores claves sobre esta efectividad. Finalmente, también se identificaron gracias a este estudio, limitaciones producto de la recolección de

28 información, procesamiento y la metodología utilizada para su desarrollo, por lo que es necesario ampliar la investigación de modo que se puedan identificar formas de continuar beneficiando la construcción de estados más eficientes y transparentes utilizando las tecnologías de la información. Tapia (2018), en El desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente, Periodo 2016-2017, concluyó que a través de la investigación identificó que la departamentalización no se encuentra correctamente definida en la empresa, ocasionando que los trabajadores no cumplan con sus funciones de manera ideas y provoquen demoras en los trabajos y entregas. Así también, a través de una encuesta a los trabajadores de la empresa, se pudo encontrar que desconocen el estado de proceso en la empresa, por lo tanto, se propuso un modelo de desarrollo organizacional a los trabajadores de la sede para que puedan mejorar sus funciones en el servicio al cliente, mejorando así el servicio y el tiempo en las entregas. 2.1.2. Nacionales Chacon (2019), en Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del estado peruano, concluyó que se ha encontrado factible el diseño de una herramienta de implementación de gobierno electrónico debido a que se ajusta al Plan de Gobierno Digital del Perú y que permitirá evaluar el nivel de avance de los cinco objetivos estratégicos del gobierno electrónico. Así también, se ha logrado adaptar el modelo de Factores críticos de Éxito de Ewa Ziemba a los

29 cinco objetivos estratégicos del Plan de Gobierno Digital. Es así que, la aplicación de esta herramienta es de utilidad para realizar auditoría a entidades públicas del Estado para conocer el estado de avance respecto a estos objetivos estratégicos, debido a su naturaleza obligatoria. Roncal (2018), en El clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional de AFP Horizonte-Cajamarca, Periodo 2013, llegó a concluir que a partir del análisis situacional sobre el desarrollo organizacional en la empresa AFP Horizonte-Cajamarca, se ha identificado que no posee un programa de capacitación constante al personal, hecho que podría originar que no desarrollen sus funciones de manera pertinente. Choquenaira (2018), en Gobierno electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante, concluyó que existen barreras socioculturales y de naturaleza política que limitan el desarrollo del gobierno electrónico, determinándose como principal responsable a la parte política, que ocasiona que, por ejemplo, en los municipios se evidencie la falta de difusión y capacidad de uso de los servicios en línea. Así también, se ha encontrado que las instituciones estatales, el personal de gestión en estas y parte de la sociedad, desconocen los beneficios que genera el gobierno electrónico en las instituciones estatales, no existen políticas claras sobre esto y menos un modelo que seguir.

30 Quintanilla (2017), en Plan estratégico de gobierno electrónico de la oficina de normalización previsional ONP 2017-2019, concluye que se han considera como estrategias clave para el desarrollo de gobierno electrónico en la sede de estudio, el esquema de notificación electrónica, firma digital en el sistema de trámite documentario, así también, un sistema integrado de documentos y biometría en la identificación de pensionistas con la finalidad de reducir los tiempos de atención en las solicitudes, además, se propuso mejorar el sistema de gestión de seguridad de información sobre todo en cuanto a la protección de datos personales. Finalmente, se propuso también el mejoramiento de las capacidades de control y evaluación de proyectos de tecnologías de la información, así también, el uso de metodologías ágiles en estos proyectos. Narrea (2017), en Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI, llega a la conclusión con la finalidad de lograr implementar una política de gobierno electrónico se tuvo que partir de dos premisas, la primera relacionada con mantener el status quo otorgando autonomía a las instituciones públicas para usar sus propios instrumentos y estrategias para el gobierno electrónico, mientras que la segunda, estuvo relacionada con instaurar un ente rector para lograr un mayor nivel de articulación, que debía recaer en la Presidencia del Consejo de Ministros. Chucuta (2017), en Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la Provincia de Chucuito Juli-2016, concluyó que la implementación de un modelo de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Chucuito

31 – Juli logró un grado de aceptación del 56% según una encuesta realizada a los trabajadores de la misma. A través de la aplicación de este modelo, se mejoró la gestión del trámite documentario, la emisión de boletas de pago, caja vía web están correctas y funcionando en un servidor que se puede acceder mediante la web. En este sentido, se logró una aceptación considerable de los trabajadores y usuarios visitantes de la municipalidad, a pesar que algunos no tienen conocimiento del gobierno electrónico.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gobierno electrónico

Definición Para Kaufmann (citado por Letona, 2021), el gobierno electrónico es la utilización de la tecnología por la gestión pública del Estado de modo que se facilite la entrega de información al ciudadano buscando cumplir con sus intereses y haciendo estrecha la relación con este. Según Gladys (2014), el gobierno electrónico consiste en la utilización de las TIC por parte del Estado para permitir el acceso al ciudadano a los servicios e información de las entidades públicas, logrando de esta manera la percepción de transparencia en el mismo respecto a la entidad y generando participación ciudadana. Por su parte Campos (2011), lo refiere "a la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y 32 servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos" ( p. 16)

También, Yrivarren (2011) hizo referencia al gobierno electrónico como "un conjunto de nuevas tecnologías que ayudan a la comunicación efectiva y bienestar al ciudadano (comodidad). Menciona a la burocracia a la causante del retraso para la implementación con prontitud del gobierno electrónico." (p. 18)

Dimensiones – Manejo de información

Sadín (2003), refiere que "el manejo de la información es un proceso cíclico de selección, categorización, comparación, validación e interpretación inserto en todas las fases de la investigación que nos permite mejorar la comprensión de un fenómeno de singular interés." (p. 6)

– Toma de decisiones

Benavides (2004) Afirma que la toma de decisiones "implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización." (p. 14)

– Vigilancia y control

Según Fayol (1984), la vigilancia y control es una función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando 33 además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. (p. 62)

– Consulta ciudadana

Verba y Norman (1972), la definen como la incidencia más o menos indirecta que pueden tener los ciudadanos comunes no sólo en la elección de los gobernantes, lo que habitualmente es entendido como participación electoral, sino también en las decisiones que éstos toman a lo largo de todo el periodo de gobierno, así como en cualquier decisión general. (p. 2)

2.2.2. Desarrollo organizacional

Definición Según Escudero, Delfín y Arano (2014), es: Una compleja estrategia educacional que pretende modificar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones. De tal manera que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, los mercados y los diversos retos, incluyendo el mismo cambio vertiginoso. (p. 3)

De igual manera, Bennis (citado por Guízar, 2013), afirma que el desarrollo organizacional es una respuesta al cambio, una estrategia de carácter educacional que tiene la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, de modo que puedan adaptarse 34 mejor a las nuevas tecnologías, a los nuevos desafíos y al ritmo vertiginoso del cambio. ( p.6).

Por su parte Herrera (2013), el desarrollo organizacional es una ciencia que se complementa con muchas ciencias más. Al hablar del desarrollo organizacional no nos podemos referir simplemente a un aspecto específico de una organización todos los factores deben ser tomados en cuenta: cultura, gente, estructura, producto, mercado, entorno, crecimiento, tamaño, datos, conducta, etc. (p. 42).

Dimensiones – Problemas diferentes

Refiere según Audirac, et (2000), es "la cantidad de problemas por la que la organización no experimenta diferencia alguna, sin embargo, cuando la gente los clasifica éstos aumentan; un indicio de adelanto es que la naturaleza de los problemas ha cambiado." (p. 4)

– Metaelementos

Se define "cuando los elementos de la organización expresan frustración por la falta de avance del esfuerzo orientado al cambio, paradójicamente es síntoma de adelanto, pues detrás de estas quejas existe motivación que debe canalizarse para bien de la organización." (Audirac, et. 2000; p. 4)

– Problemas a la orden del día

Son aquellos problemas, intereses y avances referentes al cambio pasan a ser parte del orden del día en las reuniones de los ejecutivos, esto



35 también es una señal de avance, ya que el esfuerzo de cambio se vigila, regula y atiende constantemente. (Audirac, et. 2000; p. 4) – Control de esfuerzos Para Audirac, et. (2000), es “la presencia de acciones con cierta frecuencia para apreciar el progreso, reevaluar la dirección, celebrar éxitos alcanzados y agradecer la ayuda a los miembros por contribuir al esfuerzo de cambio.” (p. 4) 2.3. Definiciones conceptuales Considerando lo referido por Solano (2019), se desarrolla las siguientes definiciones conceptuales: – Actitud: Es una forma de respuesta a alguien o a algo aprendida y relativamente permanente. – Cambio: Significa que el nuevo estado de las cosas es diferente al antiguo. – Comportamiento organizacional: El comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción de personas y la organización, y la organización misma – Cultura organizacional: Comprende las actitudes, experiencias, creencias y valores, tanto personales como culturales de una organización – Incidencia: Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra. Circunstancia o suceso secundario que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final. – Organización: Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.

36 –

Proceso: Es un flujo identificable de acontecimientos correlacionados que se mueven a lo largo del tiempo hacia una meta general. 2.4.

Bases epistémicas 2.4.1. Enfoque de modelos de gobierno electrónico – Gobierno a ciudadano Ramírez (2013), las desarrolla como relaciones entre las entidades gubernamentales y el ciudadano para la prestación de servicios públicos e intercambio de información, incluye los proyectos destinados a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los ciudadanos se benefician con el ahorro de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas, esperas en las colas, beneficios económicos por la automatización), con el acceso a la información actualizada, con encontrar una forma sencilla para iniciar, seguir y recibir los resultados de sus trámites ante el Estado. (p. 34) – Gobierno a Entidad Las relaciones entre las entidades gubernamentales y empresas. En este modelo se agrupan todas las iniciativas que tienen como receptor a las empresas y el comercio. Contienen iniciativas destinadas a establecer mecanismos eficientes de control y de facilitación de las responsabilidades que las empresas y comercios

37 tienen ante el Estado, y que requieren para ese propósito servicios administrativos y de información para que haya una adecuada y armoniosa relación de negocio, especialmente con las compras que realiza el Estado. (Ramírez, 2013; p. 34)

– Gobierno a Empleados Relaciones entre los gobiernos y sus empleados públicos como apoyo a su gestión. El gobierno adopta las TICs para optimizar la atención de sus propios empleados, viéndolos desde la perspectiva de consumidores de servicios. Abarca los proyectos que impulsa el gobierno para brindar servicios que fomenten el desarrollo profesional y laboral de sus empleados. Los beneficios son la obtención de una nueva cultura del servidor público que debe ser capaz de utilizar de forma óptima los recursos tecnológicos que el Estado pone a su disposición y realizar un ejercicio continuo de creatividad e innovación para brindar un servicio al ciudadano cada vez mejor, más colaborativo y buscando la calidad total. Se busca jerarquizar al empleado público. (Ramírez, 2013; p. 34) – Gobierno a Gobierno Se establecen las relaciones entre entidades gubernamentales. Es un modelo que presta servicios, asimismo, o a otros organismos de gobierno. Responde a una creciente necesidad de coordinación intergubernamental para la gestión de diferentes tareas administrativas públicas comunes a todos ellos como presupuestos,

38 planificaciones, inventarios, compras, habilitaciones de comercios, entre otros. (Ramírez, 2013; p. 34) 2.4.2. Enfoque de modelos de desarrollo organizacional – Modelo de proceso organizacional relacionado con cambio en el comportamiento Se refiere que

para obtener un aprovechamiento real, es necesario mover al grupo, es decir, inculcarles el cambio para que se rompan paradigmas y obtengan resultados positivos, con ello se debe buscar incentivar el compañerismo y la identificación con los jefes. Entre los beneficios a obtener, se puede destacar la terminación de conflictos, los cuales pueden ser transformados en colaboración, además, se mejoran las habilidades para escuchar. (Global Business, 2016; p. 16) –

Modelos del proceso organizacional relacionados con cambios estructurales. Los cambios “son inicialmente generados por la alta gerencia de la organización y varían de acuerdo con la situación, el ambiente de trabajo, así como con la estructura y la tecnología que utilice la organización.” (

Global Business, 2016; p. 16) –

Modelos del desarrollo organizacional relacionados con alteraciones estructurales y de comportamiento

Para el desarrollo de este modelo

se debe contar con directivos de alto desempeño y con recursos acordes con su necesidad. Por medio del proceso de efectividad se desarrolla un alto nivel de compromiso de cada persona, teniendo en

39 cuenta los resultados estratégicos de la organización. (Global Business, 2016;

p. 16)

## CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 3.1.

Tipo de investigación Según Supo (2012), esta investigación: – Según la intervención del investigador, fue de tipo observacional, ya que “no existe intervención del investigador, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del mismo.” (Supo, 2012, p. 1) – Según la planificación de la toma de datos, es de tipo prospectivo, ya que “los datos que se necesitan para el estudio fueron recogidos a propósito de la investigación, por lo que se posee control del sesgo de medición.” (Supo, 2012, p. 1) – Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio, es de tipo transversal, ya que “todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.” (Supo, 2012, p. 1) – Según el número de variables de interés, es de tipo analítico, ya que “el análisis estadístico por lo menos es bivariado; porque plantea y pone a prueba hipótesis, su nivel más básico establece la asociación entre factores” (Supo, 2012, p. 1)

## 41 3.2. Diseño y esquema de

la investigación El diseño

de

investigación

fue transeccional correlacional,

ya que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “

estos diseños

describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variable en un momento determinado.

A veces,

únicamente en términos correlacionales.” (p. 157).

El esquema referido por estos autores se muestra a continuación: De

donde: M = Muestra seleccionada. Ox = Variable independiente: Gobierno electrónico. Oy = Variable dependiente:

Desarrollo organizacional.

r = Relación. 3.3. Población y muestra La población

fue muestral y estuvo conformada por 132

trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Ucayali. 3.4. Instrumento de recolección de datos La técnica

aplicada fue la encuesta, que permitió la determinación del instrumento para contactar directa o indirectamente al sujeto

muestral. 42 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Asimismo, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que

fue validado mediante juicio de expertos, considerando la necesidad de evaluar el contenido y la forma de los

instrumentos referidos. 3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos Se utilizaron los siguientes

estadígrafos: – Se solicitó el acceso a la aplicación de los instrumentos con las autoridades competentes. – Se aplicó el

instrumento en un solo momento de tiempo. – El proceso de análisis de datos fue posible mediante la aplicación de

métodos estadísticos, tal como la estadística descriptiva. – Se elaboraron tablas de frecuencias y porcentajes con sus

respectivos gráficos. – Se analizaron los resultados obtenidos según los objetivos planteados en la investigación.

## 43 CAPÍTULO IV RESULTADOS 4.1. Gobierno electrónico en la Universidad Nacional de Ucayali 4.1.1. Manejo de

información Figura 1 Resultados de los ítems de

la dimensión Manejo de información

Fuente: Tabla 1.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la

dimensión

Manejo de información: - En el ítem 1: 42.4% respondió “De acuerdo”, 29.5% “Totalmente de acuerdo”, 20.5% “Regularmente de acuerdo”, 6.1% “Totalmente en desacuerdo” y 1.5% “En desacuerdo”.

44 - En el ítem 2: 50.8% respondió "De acuerdo", 22.7% "Totalmente de acuerdo", 22.7% "Regularmente de acuerdo" y 3.8% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 3: 35.6% respondió "De acuerdo", 30.3% "Regularmente de acuerdo", 28.8% "Totalmente de acuerdo", 3% "En desacuerdo" y 2.3% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 4: 42.4% respondió "De acuerdo", 33.3% "Regularmente de acuerdo", 22.7% "Totalmente de acuerdo" y 1.5% "En desacuerdo". - En el ítem 5: 48.5% respondió "De acuerdo", 23.5% "Totalmente de acuerdo", 22.7% "Regularmente de acuerdo", 3.8% "Totalmente en desacuerdo" y 1.5% no respondió. - En el ítem 6: 36.4% respondió "De acuerdo", 34.1% "Regularmente de acuerdo", 25% "Totalmente de acuerdo", 1.5% "En desacuerdo", 1.5% "Totalmente en desacuerdo" y 1.5% no respondió.

45 4.1.2. Toma de decisiones Figura 2 Resultados de los ítems de la dimensión Toma de decisiones

Fuente: Tabla 2.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión

Toma de decisiones: - En el ítem 7: 43.9% respondió "De acuerdo", 33.3% "Regularmente de acuerdo", 17.4% "Totalmente de acuerdo", 3.8% "Totalmente en desacuerdo" y 1.5% "En desacuerdo". - En el ítem 8: 50.8% respondió "Regularmente de acuerdo", 34.8% "De acuerdo", 12.9% "Totalmente de acuerdo" y 1.5% "En desacuerdo". - En el ítem 9: 53% respondió "Regularmente de acuerdo", 39.3% "De acuerdo", 6.1% "Totalmente de acuerdo" y 1.5% "En desacuerdo".

46 - En el ítem 10: 43.9% respondió "Regularmente de acuerdo", 37.9% "De acuerdo", 8.3% "Totalmente de acuerdo", 3.8% "Totalmente en desacuerdo", 3% "En desacuerdo" y 3% no respondió. - En el ítem 11: 55.3% respondió "De acuerdo", 28% "Regularmente de acuerdo", 11.4% "Totalmente de acuerdo", 3.8% "Totalmente en desacuerdo" y 1.5% "En desacuerdo". - En el ítem 12: 49.2% respondió "De acuerdo", 25% "Totalmente de acuerdo", 20.5% "Regularmente de acuerdo" y 5.3% "En desacuerdo".

47 4.1.3. Vigilancia y control Figura 3 Resultados de los ítems de la dimensión Vigilancia

y control

Fuente: Tabla 3.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión

Vigilancia y control: -

En el ítem 13: 53% respondió "De acuerdo", 25% "Regularmente de acuerdo", 12.9% "Totalmente de acuerdo", 5.3% "En desacuerdo" y 3.8% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 14: 55.3% respondió "De acuerdo", 27.3% "Regularmente de acuerdo", 12.1% "Totalmente de acuerdo", 3.8% "Totalmente en desacuerdo" y 1.5% "En desacuerdo".

48 - En el ítem 15: 47.7% respondió "De acuerdo", 32.6% "Regularmente de acuerdo", 7.6% "Totalmente de acuerdo", 9.1% "En desacuerdo" y 5.3% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 16: 52.3% respondió "De acuerdo", 32.6% "Regularmente de acuerdo", 13.6% "Totalmente de acuerdo" y 1.5% "Totalmente en desacuerdo".

49 4.1.4. Consulta ciudadana Figura 4 Resultados de los ítems de la dimensión Consulta ciudadana

Fuente: Tabla 4.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión

Consulta ciudadana: - En el ítem 17: 41.7% respondió "De acuerdo", 39.4% "Regularmente de acuerdo", 9.8% "Totalmente de acuerdo", 5.3% "Totalmente en desacuerdo" y 3.8% "En desacuerdo". - En el ítem 18: 51.5% respondió "De acuerdo", 31.1% "Regularmente de acuerdo", 9.8% "Totalmente de acuerdo", 3.8% "Totalmente en desacuerdo" y 3.8% "En desacuerdo".

50 - En el ítem 19: 62.1% respondió "De acuerdo", 25.8% "Regularmente de acuerdo", 9.1% "Totalmente de acuerdo", 1.5% "En desacuerdo" y 1.5% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 20: 59.8% respondió "De acuerdo", 28% "Regularmente de acuerdo", 9.8% "Totalmente de acuerdo" y 2.3% "En desacuerdo".

51 4.2. Desarrollo organizacional en la Universidad Nacional de Ucayali 4.2.1. Manejo de información Figura 5 Resultados de los ítems de

la dimensión Problemas diferentes

Fuente: Tabla 5.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión

Problemas diferentes: - En el ítem 1: 53.8% respondió "De acuerdo", 31.8% "Regularmente de acuerdo", 8.3% "Totalmente de acuerdo" y 6.1% "En desacuerdo".

52 - En el ítem 2: 57.6% respondió "De acuerdo", 34.1% "Regularmente de acuerdo", 5.3% "Totalmente de acuerdo", 1.5% "En desacuerdo" y 1.5% no respondió. - En el ítem 3: 37.9% respondió "De acuerdo", 35.6% "Regularmente de acuerdo", 16.7% "Totalmente de acuerdo" y 9.8% "En desacuerdo". - En el ítem 4: 67.4% respondió "De acuerdo", 14.4% "Regularmente de acuerdo", 13.6% "Totalmente de acuerdo", 3% "En desacuerdo" y 1.5% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 5: 51.5% respondió "De acuerdo", 25.8% "Regularmente de acuerdo", 13.6% "Totalmente de acuerdo", 5.3% "En desacuerdo" y 3.8% "Totalmente en desacuerdo".

53 4.2.2. Metaelementos Figura 6 Resultados de los ítems de la dimensión Metaelementos

Fuente: Tabla 6.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión

Metaelementos: - En el ítem 6: 52.3% respondió "Regularmente de acuerdo", 33.3% "De acuerdo", 10.6% "Totalmente de acuerdo" y 3.8% "En desacuerdo". - En el ítem 7: 53% respondió "Regularmente de acuerdo", 31.8% "De acuerdo", 8.3% "En desacuerdo" y 6.8% "Totalmente de acuerdo".

54 - En el ítem 8: 39.4% respondió "De acuerdo", 20.5% "En desacuerdo", 19.7% "Regularmente de acuerdo", 18.9% "Totalmente de acuerdo" y 1.5% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 9: 38.6% respondió "Regularmente de acuerdo", 34.1% "De acuerdo", 17.4% "Totalmente de acuerdo" y 9.8% "En desacuerdo". - En el ítem 10: 40.2% respondió "Regularmente de acuerdo", 31.8% "De acuerdo", 12.9% "En desacuerdo", 9.8% "Totalmente de acuerdo" y 5.3% "Totalmente en desacuerdo".

55 4.2.3. Problemas a la orden del día Figura 7 Resultados de los ítems de la dimensión Problemas a la orden del día Fuente: Tabla 7.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión

Problemas a la orden del día: - En el ítem 11: 53.8% respondió "Regularmente de acuerdo", 28.8% "De acuerdo", 9.1% "Totalmente de acuerdo", 5.3% "Totalmente en desacuerdo" y 3% "En desacuerdo".

56 - En el ítem 12: 40.2% respondió "Regularmente de acuerdo", 34.8% "De acuerdo", 12.1% "Totalmente de acuerdo", 9.1% "En desacuerdo" y 3.8% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 13: 47.7% respondió "De acuerdo", 31.1% "Regularmente de acuerdo", 10.6% "Totalmente de acuerdo" y 10.6% "En desacuerdo". - En el ítem 14: 47% respondió "Regularmente de acuerdo", 43.2% "De acuerdo" y 9.8% "Totalmente de acuerdo". - En el ítem 15: 43.9% respondió "Regularmente de acuerdo", 39.4% "De acuerdo" y 12.1% "Totalmente de acuerdo".

57 4.2.4. Control de esfuerzos Figura 8 Resultados de los ítems de la dimensión Control de esfuerzos

Fuente: Tabla 8.

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión

Control de esfuerzos: - En el ítem 16: 58.3% respondió "De acuerdo", 24.2% "Regularmente de acuerdo", 11.4% "Totalmente de acuerdo", 4.5% "En desacuerdo" y 1.5% "Totalmente en desacuerdo". - En el ítem 17: 50.8% respondió "De acuerdo", 38.6% "Regularmente de acuerdo", 9.1% "Totalmente de acuerdo" y 1.5% "En desacuerdo".

58 - En el ítem 18: 56.8% respondió "De acuerdo", 33.3% "Regularmente de acuerdo", 8.3% "Totalmente de acuerdo" y 1.5% "En desacuerdo". - En el ítem 19: 34.1% respondió "Regularmente de acuerdo", 31.1% "De acuerdo", 22.7% "Totalmente de acuerdo", 9.1% "En desacuerdo" y 3% "Totalmente en desacuerdo".

59 4.3. Contraste gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de

Ucayali, 2021 Paso 1: Planteamiento de hipótesis H 0 : No existe una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H a : Existe una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de

Ucayali, 2021. Paso 2: Reglas de decisión p-valor (Sig.)  $\leq 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula p-valor (Sig.)  $< 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula Paso 3:

Elección de la prueba estadística de correlación Tabla 1 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov Kolmogorov-Smirnov Estadístico gl Sig.

Gobierno electrónico ,131 132 ,000 Desarrollo organizacional ,108 132 ,001 Fuente: SPSS 25. El resultado

de las pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov debido a que la cantidad de participantes es mayor que 50) demuestran que los datos no se ajustan a una distribución normal ( $\text{Sig.} \leq 0.05$ ), por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman, debido a su naturaleza no paramétrica.

60

Paso 4: Aplicación de la prueba estadística

Tabla 2 Pruebas de correlación: Rho de Spearman Gobierno electrónico Desarrollo organizacional Rho de Spearman Gobierno electrónico Valor 1,000 ,404 Sig. (bilateral) . ,000 N 132 132 Desarrollo organizacional Valor ,404 1,000 Sig. (bilateral) ,000 . N 132 132 Fuente: SPSS 25. Paso 5: Toma de decisión El resultado 0.404 indica una correlación directa moderada

y el valor  $\text{Sig.} = 0.000$  indica que el resultado fue significativo,

por

lo tanto, se rechaza la hipótesis

nula

y se acepta la

alterna,

es decir,

existe

una relación

directa y significativa entre

gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

61 4.4. Contraste hipótesis específica 1: manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 Paso 1: Planteamiento de hipótesis H 01 : No existe una relación directa y significativa entre manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad

Nacional de Ucayali, 2021. H a1 : Existe una relación directa y significativa entre manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de

Ucayali, 2021. Paso 2: Reglas de decisión p-valor ( $\text{Sig.} \leq 0.05$ ) → Se rechaza la hipótesis nula p-valor ( $\text{Sig.} > 0.05$ ) → Se

acepta la hipótesis nula Paso 3:

Elección de la prueba estadística de correlación Tabla 3 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov Kolmogorov-Smirnov Estadístico gl Sig.

Manejo de información ,096 132 ,005 Desarrollo organizacional ,108 132 ,001 Fuente:

SPSS 25. El resultado

de las pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov debido a que la cantidad de participantes es mayor que 50) demuestran que los datos no se ajustan a una distribución normal ( $\text{Sig.} \leq 0.05$ ), por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman, debido a su naturaleza no paramétrica.

62

Paso 4: Aplicación de la prueba estadística

Tabla 4 Pruebas de correlación: Rho de Spearman Manejo de información Desarrollo organizacional Rho de Spearman Manejo de información

Valor 1,000 ,257 Sig. (bilateral) . ,003 N 132 132 Desarrollo organizacional Valor ,257 1,000 Sig. (bilateral) ,003 . N 132 132

Fuente: SPSS 25. Paso 5: Toma de decisión El resultado 0.257 indica una correlación directa baja

y el valor  $\text{Sig.} = 0.003$  indica que el resultado fue significativo,

por

lo tanto, se rechaza la hipótesis

nula

y se acepta la

alterna,

es decir,

existe

una relación

directa y significativa entre

manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

63 4.5. Contraste hipótesis específica 2: toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 Paso 1: Planteamiento de hipótesis H 02 : No existe una relación directa y significativa entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H a2 : Existe una relación directa y significativa entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Paso 2: Reglas de decisión  $p$ -valor (Sig.)  $\leq 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula  $p$ -valor (Sig.)  $> 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula Paso 3:

Elección de la prueba estadística de correlación Tabla 5 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov Kolmogorov-Smirnov Estadístico gl Sig.

Toma de decisiones ,171 132 ,000 Desarrollo organizacional ,108 132 ,001 Fuente: SPSS 25. El resultado de las pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov debido a que la cantidad de participantes es mayor que 50) demuestran que los datos no se ajustan a una distribución normal (Sig.  $\leq 0.05$ ), por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman, debido a su naturaleza no paramétrica.

64

Paso 4: Aplicación de la prueba estadística

Tabla 6 Pruebas de correlación: Rho de Spearman Toma de decisiones Desarrollo organizacional Rho de Spearman Toma de decisiones Valor 1,000 ,316 Sig. (bilateral) ,000 N 132 132 Desarrollo organizacional Valor ,316 1,000 Sig. (bilateral) ,000 . N 132 132 Fuente: SPSS 25. Paso 5: Toma de decisión El resultado 0.316 indica una correlación directa baja y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue significativo,

por

lo tanto, se rechaza la hipótesis

nula

y se acepta la

alterna,

es decir,

existe

una relación

directa y significativa entre

toma de decisiones y desarrollo organizacional en la

gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

65 4.6. Contraste hipótesis específica 3: vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021

Paso 1: Planteamiento de hipótesis H 03 : No existe una relación directa y significativa entre vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H a3 : Existe una relación directa y significativa entre vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Paso 2: Reglas de decisión  $p$ -valor (Sig.)  $\leq 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula  $p$ -valor (Sig.)  $> 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula Paso 3:

Elección de la prueba estadística de correlación Tabla 7 Pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov Kolmogorov-Smirnov Estadístico gl Sig.

Vigilancia y control ,177 132 ,000 Desarrollo organizacional ,108 132 ,001 Fuente: SPSS 25. El resultado de las pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov debido a que la cantidad de participantes es mayor que 50) demuestran que los datos no se ajustan a una distribución normal (Sig.  $\leq 0.05$ ), por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman, debido a su naturaleza no paramétrica.

66

Paso 4: Aplicación de la prueba estadística Tabla 8 Pruebas de correlación: Rho de Spearman Vigilancia y control Desarrollo organizacional Rho de Spearman Vigilancia y control

Valor 1,000 ,497 Sig. (bilateral) ,000 N 132 132 Desarrollo organizacional

Valor ,497 1,000 Sig. (bilateral) ,000 . N 132 132 Fuente: SPSS 25. Paso 5: Toma de

decisión El resultado 0.497 indica una correlación directa moderada

y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue significativo,

por

lo tanto, se rechaza la hipótesis

nula

y se acepta la

alterna,



cuanto a la dimensión consulta ciudadana, 55.3% la percibe en el nivel medio y 43.2% en el nivel alto.

71 Tabla 111

Resultados de la variable Desarrollo organizacional y sus dimensiones Desarrollo organizacional

Problemas diferentes Metaelementos Problemas a la orden del día Control de esfuerzos F %

F %	F %	F %	F %	F %	Bajo	0	0,0%	2	1,5%	4	3,0%	0	0,0%	2	1,5%	Medio	88	66,7%	58	43,9%	85	64,4%	85	64,4%	80	60,6%	Alto	44	33,3%	72	54,5%	43	32,6%	47	35,6%	50	37,9%	Total	132	100,0%	132	100,0%	132	100,0%	132	100,0%	132	100,0%
-----	-----	-----	-----	-----	------	---	------	---	------	---	------	---	------	---	------	-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	-------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------

Instrumentos aplicados en la Universidad Nacional de Ucayali. Figura 10 Resultados de la variable Desarrollo organizacional y

sus

dimensiones

Fuente: Tabla 2.

La tabla y su figura muestran que, en

cuanto a la variable

desarrollo organizacional, 66.7%

la percibe en el nivel medio y 33.3% en el nivel

alto; respecto

a la dimensión problemas diferentes, 54.5% la percibe en el nivel alto, 43.9% en el nivel medio y 1.5% en el nivel bajo; en

cuanto a la dimensión metaelementos, 64.4% la percibe en el nivel medio, 32.6% en el nivel alto y 3% en el nivel bajo;

respecto a la dimensión problemas a la orden del día, 64.4% la percibe en el nivel medio y 35.6% en el nivel

alto; y en

cuanto a la dimensión control de esfuerzos, 60.6% la percibe en el nivel medio, 37.9% en el nivel alto y 1.5% en el nivel bajo.

72

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS 5.1. Contrastación de resultados de campo Conociendo los resultados del estudio, se procede a realizar un análisis en relación con los factores teóricos, metodológicos y epistémicos de la investigación, en ese sentido: En la tabla 11, respecto a la variable Gobierno electrónico, se percibe que un poco más de la mitad de trabajadores encuentra aceptable su desarrollo en la institución, mientras que, la otra parte, la supo adaptar a la situación pedagógica generando un mejoramiento en la misma; en coherencia con lo encontrado Chacon (2019) evalúa

el nivel de avance o madurez en el que se encuentran los objetivos estratégicos siendo posible adaptar los factores críticos de éxito de la implementación considerados como buenas prácticas internacionales,

es así

que la guía de aplicación de la herramienta podría servir para hacer auditoria con ello conocer el estado de avance o madurez en el que se encuentra con respecto al cumplimiento obligatorio objetivos estratégicos,

este resultado se fundamenta en Gladys (2014), ya que esa variable brinda

servicios e información a los universitarios, aumentando

la eficiencia y eficacia de la gestión pública, e incrementando sustantivamente la transparencia del sector público y la participación

ciudadana,

y por Yrivarren (2011) ya que ayudan a la comunicación efectiva y bienestar al ciudadano, implementación con prontitud del gobierno electrónico.

73 Ejecutando específicamente el Gobierno electrónico como variable, en la tabla 11 se presenta la dimensión Manejo de información, en donde la mitad de administrativos ha podido cumplir y mejorar las expectativas, mientras que la otra parte si bien es cierto se apega a las responsabilidades encomendadas, aún se puede mejorar; relacionado a ello Lizardo (2018), confirman que el desarrollo del el Gobierno electrónico se liga al alcance de datos lo que también da paso a posibles observaciones administrativas es caso se utilice fuera de las normas universitarias, ampliando aspectos importantes para seguir arrojando luz sobre cómo el aprovechamiento de las TIC

que

coadyuvar para en la construcción de estados más eficientes y transparentes, democracias más plenas y sociedades que garanticen mayor bienestar a sus



trabajadores administrativos, este resultado se fundamenta en Sadín (2003), ya que se manifiesta como un proceso cíclico de selección, categorización, comparación, validación e interpretación inserto en todas las fases de la investigación permitiendo mejorar la comprensión de diferentes problemáticas. Respecto a la dimensión Toma de decisiones plasmada en la tabla 11, la mayoría de trabajadores administrativos ha acertado en las mismas, pero con observaciones luego de accionarlas, con una tercera parte de los trabajadores que al apegarse a las normativas universitarias no se han visto envueltos en observaciones; es así que Guamán (2019), indica que para un buen proceso de innovación electrónica es necesario el acierto de decisiones para una buena percepción universitaria y administrativa, de manera contraria rechazará la aceptación universitarias, este resultado se fundamenta en Benavides (2004), ya que implica alternativas para

74 solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización. La dimensión Vigilancia y control, plasmada en la tabla 11, muestra que un poco más de la mitad de trabajadores administrativos han estado expectantes y previeron atención a necesidades universitarias, dejando de lado aún la satisfacción universitaria, lo que se ve concretada por el otro grupo; por ello Quintanilla (2017), procura en la modernización la gestión previsional, sin preponderar las herramientas de planeamiento estratégico que aprovechen las oportunidades y potencial transformador de la tecnología; de esa manera, y considerando que el presente trabajo será adoptado por la universidad, permitiendo que

se logren optar por otras herramientas que permitan constituir un modelo de madurez de Gobierno electrónico alineado al valor social que debe generarle al adulto mayor,

este resultado se fundamenta en Fayol (1984), porque permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. Finalizando las dimensiones de la variable Gobierno electrónico, se muestra a la dimensión Consulta ciudadana como activa y participativa respecto a la interrelación universidad-comunidad, pero no ligada en ciertas ocasiones a la realidad contextual en la mayoría de trabajadores, en tanto, los otros trabajadores, proyectaron actividades de responsabilidad social de manera efectiva, desarrollando un lazo entre la universidad y la

75 comunidad; es así que Choquenaira (2018), encuentra una influencia por los beneficios del gobierno electrónico, ya que se observa un desarrollo lento con poca institucionalidad, esto debido a las desconocimiento de políticas claras respecto a la ciudadanía,

así como también se desconoce la existencia de un modelo basado

la realidad comunitaria, este resultado se fundamenta en Verba y Norman (1972), por la incidencia más o menos indirecta que pueden tener los ciudadanos comunes no sólo en interacción con las autoridades universitarias. En la tabla 12, se presenta la variable Desarrollo organizacional, en donde la mayoría de trabajadores administrativos, se muestran de acorde a la esquematización universitaria permitiendo realizar sus responsabilidades de acuerdo a su área, con miras a resarcir el incumplimiento de deberes, mientras que, otros administrativos manifestaron el cumplimiento total de responsabilidades organizacionales; en coherencia con este resultado Castillo (2019) encuentra a la estructura organizacional de acuerdo a la etapa en la que se encuentra y la creación del talento humano puesto que no es necesario conservar este subsistema como un servicio prestado,

este resultado se cimienta en Bennis (citado por Guízar, 2013), ya que existe

una estrategia de carácter educacional que tiene

la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, de modo que puedan adaptarse mejor a

las nuevas tecnologías,

y Herrera (2013), la complementa con un aspecto específico de una organización que todos los factores deben ser tomados en cuenta.

76 Especificando el Desarrollo organizacional, se presenta la dimensión Problemas diferentes en la tabla 12, perceptible mediante el manejo de problemáticas fortuitas de manera eficiente, permitiendo un pleno desarrollo de responsabilidades en la resolución del problema, lo que la mayoría de trabajadores ha desarrollado a nivel administrativos; relacionado a ello Pérez (2018),

percibe una tendencia para que la sociedad participe activamente en la deliberación del diagnóstico y análisis; de las demandas,

lo que permite

la renovación de la gestión y redefinir la relación ciudadano-servidor público, conformando una sociedad más justa y equilibrada,

cimentado así en Audirac, et (2000), ya que la cantidad de problemas por la que la organización no experimenta diferencia alguna, sin embargo, cuando la gente los clasifica éstos aumentan; un indicio de adelanto es que la naturaleza de los problemas ha cambiado. Mientras que la dimensión Metaelementos, se ha visto influenciada por la mayoría de administrativos de manera aceptable en la tabla 11, con tendencia a mejoras a mediano plazo, a su vez, la tercera parte de los administrativos se han especializado dentro de estos factores; por lo mismo Tormen (2019), adapta las necesidades universitarias al desarrollo organizacional conjuntamente con los procesos y procedimientos que se ven inmersos en esta práctica, para desarrollar un modelo de problemas y soluciones, gestión del cambio y evaluación y retroalimentación, este resultado se cimienta en Audirac, et (2000), por la expresión de frustración por la falta de avance del esfuerzo orientado al cambio, lo que paradójicamente es síntoma de adelanto.

77 La dimensión Problemas a la orden del día, se plasma en la tabla 11 mediante una atribución positiva por parte del personal administrativo en su mayoría, pero con indicadores susceptibles, los que han sido manejados por la tercera parte de los administrativos; en ese sentido Tapia (2018), identifica que el desarrollo organizacional requiere un estado del proceso organizacional, razón por la cual el servicio que dan a los universitarios no siempre es el más apropiado, garantizando un mejor servicio garantizado y a tiempo, este resultado se cimienta en Audirac et (2000), por los problemas, intereses y avances referentes al cambio pasan a ser parte del orden del día en las reuniones de los administradores que repercute de cierta manera en la percepción directiva universitaria. Finalizando el Desarrollo organizacional, el Control de esfuerzos como dimensión es ejecutada medianamente, ya que no existe permanente seguimiento a problemáticas administrativas y resoluciones de las mismas, lo que a veces repercute en malas decisiones; es por ello que Roncal (2018), resalta la importancia de un programa de capacitación permanente para el personal, lo cual trae consigo un desarrollo de funciones de una manera efectiva, este resultado se fundamenta en Audirac, et. (2000), debido a la presencia de acciones con cierta frecuencia para apreciar el progreso y la reevaluación organizacional.

78 5.2. Contrastación de hipótesis general Ligada directamente al contraste de las variables gobierno electrónico (V1) y desarrollo organizacional (V2) en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; se plasmó la hipótesis de la existencia o no existencia de una relación directa entre las variables mencionadas, la que en la tabla 2 dio como

resultado: 0.404 lo

que

indica una correlación directa moderada

y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto,

existe una relación directa y significativa entre

gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la

gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; directamente relacionado a ello Gladys (2014),

encamina a brindar servicios e información a los universitarios y comunidad,

aumentar

la eficiencia y eficacia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector universitario y la participación

ciudadana,

por su parte Escudero, Delfín y Arano (2014), permiten una modificación de la misma de tal manera que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, los mercados y los diversos retos, incluyendo el mismo cambio vertiginoso.

Este resultado adquiere fundamenta epistémico por el Enfoque de modelos de gobierno electrónico, plasmado por Ramírez (2013), mediante la ejecución ciudadana, en la entidad, en la institución universitaria y según el Estado; y en el Enfoque de modelos de desarrollo organizacional, en donde Global Business, (2016), la manifiesta mediante modelos de proceso organizacional relacionado con cambio en el comportamiento, de proceso

79 organizacional relacionados con cambios estructurales, y de desarrollo organizacional relacionados con alteraciones estructurales y de comportamiento.

80 CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES –

El resultado 0.404 indica una correlación directa moderada y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue significativo, es decir, existe una relación

directa y

significativa entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de

Ucayali, 2021. –

El resultado 0.257 indica una correlación directa baja y el valor Sig. = 0.003 indica que el resultado fue significativo, es decir, existe una relación directa y significativa entre manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. –

El resultado 0.316 indica una correlación directa baja y el valor Sig. = 0.000 indica que el resultado fue significativo, es decir, existe una relación directa y significativa entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. –

El resultado 0.497 indica una correlación directa moderada y el valor Sig. = 0.000 indica que el resultado fue significativo, es decir, existe una relación directa y significativa entre vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. –

El resultado 0.427 indica una correlación directa moderada y el valor Sig. = 0.000 indica que el resultado fue significativo, es decir, existe una relación directa y significativa entre

consulta ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

81 CAPÍTULO VII SUGERENCIAS En coherencia con las conclusiones llegadas, se sugiere: – A las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, reevaluar la llegada de seguimientos innovadores y gestores para con los trabajadores administrativos, ya que como se puede percibir existen falencias con alternativas de solución, además de un porcentaje ajeno a estos criterios. – A los trabajadores administrativos, incrementar la percepción de responsabilidad organizacional con la institución, indicadores organizativos, y manifestar aquella posibilidad de mejoras en base a las normativas internas y externas. – A los estudiantes universitarios y comunidad ciudadana, realizar sugerencias respecto al impacto gestor, académico y profesional al que son expuestos, permitiendo así un mejoramiento continuo y una toma de decisiones acertada en relación a la realidad percibida.

82 CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Audirac, C. (2000). Desarrollo Organizacional. México: Trillas Benavides J (2004). Administración de empresas. 2da edición. México: Mac Graw Hill. Berbel, F. (2007). 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humanos. Barcelona: UOC, Rambla. Castillo, A. (2019).

Estrategias de desarrollo organizacional para la sostenibilidad empresarial de GLAMOUR S.A.

Tesis de licenciatura. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador:

Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12437/1/T-UCSG-PRE- FIL-CPO-223.pdf>

Chacon, 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. Tesis

de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú: Lima.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1>

5458/CHACON\_DOMINGUEZ\_KARINA\_DISEÑO\_MECANISMO\_MEDICIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Choquenaira, Y. (2018).

Gobierno electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante.

Tesis

de maestría. Universidad César Vallejo.

Perú: Lima.

83 <http://>

[repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/C\\_hoquenaira\\_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/C_hoquenaira_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chucuta, H. (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la Provincia de Chucuito Juli-2016.

Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano. Perú: Puno.

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya\\_Gomez\\_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
Corojar, A. y Campos, E. (2011). Gobierno abierto: Alcance e implicaciones. Fundación Ideas, 3, pp. 9-16.

Escudero, J., Delfín, L. y Arano, R. (2014). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones. *Ciencia administrativa*, No. 1. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2811/El%20desarrollo%20organizacional%20y%20la%20resistencia%20a%20cambio%20en%20las%20organizaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fayol H. (1984). Principios de la Administración científica. México: Mc Graw Hill.

Gladys, S. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1, 1-23. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>

Global Business. (2016). 3 Modelos de Intervención para el Desarrollo Organizacional

Guamán, J. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de participación 84 ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. Tesis de licenciatura. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador: Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>

Guízar, R. (2013). Desarrollo organizacional principios y aplicaciones. 4e. México D.F., México: Mc Graw Hill

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Herrera, M. (2013). Desarrollo humano (12a ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

Letona, V. (2021). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Contraloría General de la República, Lima, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45183>

Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. España: Madrid. <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>

Narrea, F. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú: Lima. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA\\_FRACNISCO\\_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, D. (2018). Desarrollo organizacional. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de México. México: Texcoco. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68258/TESIS%20P%3%89REZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quintanilla, H. (2017). Plan estratégico de gobierno electrónico de la oficina de normalización previsional ONP 2017-2019. Tesis de maestría. Universidad del Pacífico. Perú: Lima. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión Política* (Vol. 22). México. Recuperado a partir de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci_arttext)

Roncal, P. (2018). El clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional de AFP Horizonte-Cajamarca, Periodo 2013. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú: Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2266/El%20Clima%20Laboral%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20Desarrollo%20Organizacional%20de%20AFP%20Horizonte-Cajamarca%20per%3AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandín, M.P. (2003). Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones. Madrid: McGraw-Hill.

Solano, M. (2019). Diccionario de términos y conceptos de la Administración Electrónica. [https://www.solanogadea.es/Diccionario\\_AE\\_MSG.pdf](https://www.solanogadea.es/Diccionario_AE_MSG.pdf)

86 Tapia, K. (2018). El desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente, Periodo 2016-2017. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador: Riobamba. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5544/3/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0012.pdf>

Tormen, C. (2019). Desarrollo organizacional en la empresa VHEYSA. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador: Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2681/1/76879.pdf>

Verba, S. y Nie, N. (1972) Participation in America, Political democracy and Social Equality, New York, Harper & Row.

Yrivarren, J. (2015). Gobierno electrónico. Lima, Peru: UPC

88 Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO Cuestionario para recoger percepciones acerca del gobierno electrónico Estimado trabajador: Este cuestionario tiene el propósito de recoger su percepción acerca de la implementación del gobierno electrónico, considerando que la institución donde labora formará parte de este sistema. Es anónimo, por lo que le pedimos honestidad en las respuestas; para tal efecto, escriba una equis (X) debajo de la opción de respuesta que considere apropiada. Muchas gracias.

Leyenda: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Regularmente de acuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5  
Manejo de información 1 2 3 4 5  
1. La implementación del gobierno electrónico en la entidad donde labora propiciará un intercambio de información fluida, oportuna y favorable con las demás áreas, con otras entidades y con el público en general. 2. El gobierno electrónico propiciará una actuación de la entidad con una esencia de transparencia en cada acto, comunicando cada acción administrativa y recogiendo el interés público. 3. Puesto que la gestión de los procesos será articulada con la implementación del gobierno electrónico, se asegura la celeridad en los trámites de los usuarios. 4. Con el gobierno electrónico existe la garantía de transparencia y celeridad en la atención al usuario interno y externo. 5. El gobierno electrónico permite a la gestión una favorable y correcta rendición de cuentas, con la participación de toda la entidad y del público en general. 6. Con la implementación del gobierno electrónico, sin duda, el trabajo será eficiente y transparente. Toma de decisiones 1 2 3 4 5  
7. El gobierno electrónico optimiza los procesos de gestión (derivación de responsabilidades, delegación de funciones, verificación de avances de planes, mejora de los servicios diversos, manejo presupuestal, etc.) 8. La participación de todo el personal o de la alta dirección queda asegurada en la toma de decisiones, con la implementación del gobierno electrónico. 9. La certeza y eficacia de las decisiones que se tomen con el gobierno electrónico está garantizada. 10. No existe punto alguno de la implementación del gobierno electrónico que desfavorezca a los procesos de gestión. 11. El gobierno electrónico constituye una significativa aportación en el diagnóstico situacional de la entidad, de modo que se construya una línea de base real. 12. Gracias al gobierno electrónico se podrá, oportunamente, realizar una priorización de necesidades urgentes para ser atendidas. Vigilancia y control 1 2 3 4 5  
13. El gobierno electrónico permitirá un mejor control del funcionamiento de las áreas de la entidad y de los procesos con otras entidades. 14. La implementación del gobierno electrónico contribuye sustancialmente con el bienestar de los ciudadanos. 15. Sin duda, el gobierno electrónico permitirá la erradicación de la corrupción de manera definitiva. 16. El gobierno electrónico será una herramienta importante para el control de los recursos económicos de la entidad.

89 Consulta ciudadana 1 2 3 4 5  
17. La implementación del gobierno electrónico garantiza la socialización y cumplimiento de las políticas públicas en la entidad, así como el logro de resultados, según ellas. 18. La implementación del gobierno electrónico satisfará las aspiraciones y necesidades de la ciudadanía, gracias a la comunicación fluida y transparente de manera oportuna. 19. La implementación del gobierno electrónico garantizará la solución de controversias entre la entidad y los usuarios. 20. El gobierno electrónico permitirá que la ciudadanía aporte para una mejor gestión de la entidad.

90 UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO Cuestionario para recoger percepciones acerca del desarrollo organizacional Estimado trabajador: Este cuestionario tiene el propósito de recoger su percepción acerca del desarrollo organizacional en la entidad donde labora. Es anónimo, por lo que le pedimos honestidad

en las respuestas; para tal efecto, escriba una equis (X) debajo de la opción de respuesta que considere apropiada. Muchas gracias. Leyenda: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Regularmente de acuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Problemas diferentes 1 2 3 4 5 1. Es evidente que ante la presencia de problemas en las diferentes áreas, siempre el personal actúa con ecuanimidad para las soluciones. 2. La perspectiva de concepción de los problemas en la entidad es la de contribución para el desarrollo institucional. 3. Ante la presencia de diferentes problemas, el personal en general asume el compromiso de análisis de estos problemas con fines de solución. 4. La clasificación de los problemas en función de temporalidad y jerarquía es una característica de trabajo del personal cuando se buscan soluciones. 5. La solución de los diferentes problemas está garantizada gracias a la participación del personal en su conjunto. Metaelementos 1 2 3 4 5 6. La frustración ante los problemas es asumida como un aliciente para solucionarlos. 7. Es evidente la actitud de resiliencia del personal ante la frustración causada por la ocurrencia de diferentes problemas. 8. Existe una motivación constante y entre trabajadores para la solución de problemas. 9. Se manifiesta entre todos los trabajadores el respeto de las ideas de solución de los problemas. 10. Se evidencia el concurso de las mejores capacidades del personal cuando se solucionan los problemas. Problemas a la orden del día 1 2 3 4 5 11. Se evita que se concreten problemas de intereses particulares o de grupo en la organización. 12. Se prioriza la solución de problemas cotidianos para concretar los avances y esfuerzos para el cambio en la entidad. 13. Considerando que son un aprendizaje esencial, es evidente el ánimo de pronta solución de problemas. 14. Más allá de la urgencia de solución de los problemas, no se evidencian conflictos en los trabajadores cuando solucionan problemas diferentes. 15. En todo momento se evidencia que, independientemente de la naturaleza de los problemas, existe una regulación de las acciones para la solución de estos. Control de esfuerzos 1 2 3 4 5 16. Tanto desde la alta dirección como entre los trabajadores es evidente la apreciación del progreso institucional. 17. De ser necesario se realiza la reevaluación del direccionamiento de las acciones de mejora en la entidad, pero con oportunidad. 18. La conformidad con el éxito en la entidad es un aliciente en todos para emprender mejoras nuevas. 19. Es manifiesta la gratitud por el esfuerzo de los trabajadores, a través de reconocimientos que realiza la entidad (premios, resoluciones, agradecimientos públicos, etc.).

91

Anexo 2. Matriz de consistencia Problemas Objetivos Hipótesis Variables Metodología

Problema general ¿Qué relación existe entre

gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre

manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? ¿Qué relación existe entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la

gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? ¿Qué relación existe entre

vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? ¿Qué relación existe entre consulta ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la

Objetivo general Determinar qué relación existe entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Objetivos específicos Explicar qué relación existe entre

manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Demostrar qué relación existe entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de

la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Establecer qué relación existe entre

vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Precisar qué relación existe entre consulta ciudadana y

Hipótesis general

H 0 : No existe una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H i : Existe una relación directa y significativa entre un modelo de gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

Hipótesis específicas H 0 : No existe una relación directa y significativa entre manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H i : Existe una relación directa y significativa entre

manejo de información y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Variable 1: Gobierno electrónico Dimensiones: Manejo de información Toma de decisiones Vigilancia y control

Consulta ciudadana Variable 2: Desarrollo organizacional Dimensiones: Problemas diferentes Metaelementos Problemas a la orden del día Control de esfuerzos Tipo No experimental Diseño Transeccional Correlacional. Población muestral

132 trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Ucayali. Técnica e instrumentos Encuesta: Cuestionarios. Procesamiento de datos Base de datos. Tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y tablas de contingencia. Figuras según las tablas. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov. Prueba de hipótesis: Rho de Spearman.

92 Universidad Nacional de Ucayali, 2021? desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Proponer un diseño de gobierno electrónico en la Universidad Nacional de Ucayali.

H 0 : No

existe una relación directa y significativa entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H i : Existe una relación directa y significativa entre toma de decisiones y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

H 0 : No existe una relación directa y significativa entre vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H i : Existe una relación directa y significativa entre vigilancia y control y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

H 0 : No existe una relación directa y significativa entre consulta ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la

93

Universidad Nacional de Ucayali, 2021. H i : Existe una relación directa y significativa entre consulta ciudadana y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

94 Anexo 3. Base de datos ID: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19

V1







3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 62 16 17 16 13 73 20 20 18 15 2 2 2 3 2 3 3 2 2 111 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3  
3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 68 20 19 16 13 61 15 17 17 12 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 112 4 3 5 3 5 3 3 3 3 4 4 5 3 4 3 4  
4 4 4 4 4 4 3 4 4 2 4 2 3 3 3 2 3 3 3 3 3 2 75 23 22 14 16 58 19 14 14 11 3 3 2 2 3 2 3 2 2 2 113 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4  
3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 3 76 24 22 15 15 70 20 18 18 14 3 3 2 2 2 2 3 2 2 2 114 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4  
3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 3 71 20 21 15 15 66 17 18 17 14 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 115 4 4 3 3 4 3 4 3 3 3  
4 4 4 3 4 4 3 3 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 71 21 21 15 14 68 18 17 17 16 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 116 4 4 4 3 4 3 4 3  
3 4 4 4 3 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 71 22 22 13 14 61 17 15 16 13 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 117 4 4 5 4 3 3 3  
3 3 3 4 4 3 4 2 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 2 3 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 71 23 20 12 16 69 20 15 19 15 2 3 2 2 3 2 3 2 3 2 118 4 3 3 3 3  
3 4 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 4 3 64 19 19 14 12 64 20 15 15 14 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 119 5 5 4  
4 5 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 3 4 5 5 4 4 4 5 5 4 5 5 4 5 88 28 26 16 18 84 20 22 24 18 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 120  
4 4 5 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 5 3 4 4 4 3 3 3 4 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 79 25 23 16 15 57 16 14 15 12 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2  
121 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 3 3 4 4 3 5 4 4 3 4 4 3 3 4 69 20 21 14 14 69 18 17 20 14 2 2 2 2 2 2 2 2  
3 2 122 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 4 2 3 3 3 3 4 3 4 4 4 4 3 2 3 2 3 3 3 3 4 3 4 3 64 19 21 12 12 62 19 14 15 14 2 2 2 2 2 2  
3 2 2 2 123 1 3 1 4 3 3 4 3 3 4 3 2 4 3 3 4 3 2 3 2 2 3 3 4 4 5 3 4 3 3 3 3 4 3 4 2 3 3 5 58 15 19 14 10 64 16 18 17 13 2 2 2 2 2  
2 2 2 2 2 124 3 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 2 3 1 3 2 3 3 4 2 3 3 4 3 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 3 4 61 21 19 9 12 64 15 18 16 15 2 2 2 1  
2 2 2 2 2 125 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 74 24 18 16 16 71 20 17 19 15 3 3  
2 3 3 3 2 3 2 126 4 3 3 4 4 4 3 4 3 3 4 4 4 5 4 3 4 3 3 4 4 4 4 3 3 5 5 5 4 4 3 4 3 4 4 3 3 72 22 21 16 13 73 20 21 18 14  
2 2 2 3 2 3 3 2 2 127 5 4 4 5 4 4 3 3 4 4 3 4 3 3 3 3 4 4 5 4 4 3 4 4 3 4 4 3 2 2 3 3 2 3 3 4 75 26 21 12 16 62 19 18 13  
12 3 3 2 2 3 2 2 2 128 5 5 5 5 5 4 4 4 3 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 2 4 2 3 3 2 3 3 3 2 3 3 3 3 2 86 30 24 16 16 53 14 14  
14 11 3 3 3 3 2 2 2 2 129 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 88 30 26 16 16 73  
17 20 20 16 3 3 3 3 3 2 3 3 3 130 1 1 4 4 1 5 1 5 4 1 1 5 1 1 4 4 1 1 4 4 4 4 5 5 1 4 4 5 5 1 1 1 4 4 5 4 4 5 53 16 17 10 10 70  
19 19 15 17 2 2 2 2 2 3 3 2 3 131 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 4 4 5 5 4 4 5 5 96 30 29 19 18  
88 25 22 23 18 3 3 3 3 3 3 3 3 132 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 74 24 18  
16 16 71 20 15 20 16 3 3 2 3 3 3 2 3 3

SUMAS SUMAS DESARROLLO ORGANIZACIONAL GOBIERNO ELECTRÓNICO

95 ID: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 V1





3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 62 16 17 16 13 73 20 20 18 15 2 2 2 3 2 3 3 3 2 2 111 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 3  
3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 68 20 19 16 13 61 15 17 17 12 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 112 4 3 5 3 5 3 3 3 3 4 4 5 3 4 3 4  
4 4 4 4 4 4 3 4 4 2 4 2 3 3 2 3 3 3 3 3 2 75 23 22 14 16 58 19 14 14 11 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 113 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4  
3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 3 76 24 22 15 15 70 20 18 18 14 3 3 2 2 2 2 3 2 2 2 114 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4  
3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3 71 20 21 15 15 66 17 18 17 14 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 115 4 4 3 3 4 3 4 3 3 3  
4 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 3 3 3 4 4 4 4 4 71 21 21 15 14 68 18 17 17 16 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 116 4 4 4 3 4 3 4 3  
3 4 4 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 71 22 22 13 14 61 17 15 16 13 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 117 4 4 5 4 3 3 3  
3 3 3 4 4 3 4 2 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 2 3 3 4 3 4 4 4 4 4 4 3 71 23 20 12 16 69 20 15 19 15 2 3 2 2 3 2 3 2 3 2 118 4 3 3 3 3  
3 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 4 3 64 19 19 14 12 64 20 15 15 14 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 119 5 5 4  
4 5 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 3 4 5 5 4 4 4 5 5 4 5 5 4 5 88 28 26 16 18 84 20 22 24 18 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 120  
4 4 5 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 5 3 4 4 4 3 3 3 4 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 79 25 23 16 15 57 16 14 15 12 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2  
121 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 3 3 4 4 3 5 4 4 3 4 4 3 3 4 69 20 21 14 14 69 18 17 20 14 2 2 2 2 2 2 2 2  
3 2 122 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 4 2 3 3 3 3 4 3 4 4 4 4 3 2 3 2 3 3 3 3 4 3 4 3 64 19 21 12 12 62 19 14 15 14 2 2 2 2 2 2  
3 2 2 2 123 1 3 1 4 3 4 3 4 3 4 3 2 4 3 4 3 2 3 2 2 3 3 4 4 5 3 4 3 3 3 4 3 4 2 3 3 5 58 15 19 14 10 64 16 18 17 13 2 2 2 2 2  
2 2 2 2 2 124 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 2 3 1 3 2 3 3 4 2 3 3 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 61 21 19 9 12 64 15 18 16 15 2 2 2 1  
2 2 2 2 2 125 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 74 24 18 16 16 71 20 17 19 15 3 3  
2 3 3 3 2 3 2 126 4 3 3 4 4 4 3 4 3 4 4 4 5 4 3 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 5 5 4 4 3 4 3 4 4 3 72 22 21 16 13 73 20 21 18 14  
2 2 2 3 2 3 3 2 2 127 5 4 4 5 4 4 3 4 4 3 4 3 3 3 3 4 4 5 4 4 3 4 4 3 4 4 3 2 2 3 2 3 3 4 75 26 21 12 16 62 19 18 13  
12 3 3 2 2 3 2 2 2 128 5 5 5 5 5 4 4 4 3 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 2 4 2 3 3 2 3 3 3 2 3 3 3 2 86 30 24 16 16 53 14 14  
14 11 3 3 3 3 2 2 2 2 129 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 88 30 26 16 16 73  
17 20 20 16 3 3 3 3 3 2 3 3 3 130 1 1 4 1 5 1 5 4 1 1 5 1 1 4 4 1 1 4 4 4 5 5 1 4 4 5 5 1 1 1 4 4 5 4 4 5 53 16 17 10 10 70  
19 19 15 17 2 2 2 2 2 3 3 2 3 131 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 4 4 5 5 4 5 5 5 4 4 4 5 5 96 30 29 19 18  
88 25 22 23 18 3 3 3 3 3 3 3 132 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 74 24 18  
16 16 71 20 15 20 16 3 3 2 3 3 3 2 3 3

SUMAS SUMAS DESARROLLO ORGANIZACIONAL GOBIERNO ELECTRÓNICO

96 Anexo 4. Tablas de distribución por dimensiones e ítems Tabla de la dimensión Manejo de información La implementación del gobierno electrónico en la entidad donde labora propiciará un intercambio de información fluida, oportuna y favorable con las demás áreas, con otras entidades y con el público en general. El gobierno electrónico propiciará una actuación de la entidad con una esencia de transparencia en cada acto, comunicando cada acción administrativa y recogiendo el interés público. Puesto que la gestión de los procesos será articulada con la implementación del gobierno electrónico, se asegura la celeridad en los trámites de los usuarios. Con el gobierno electrónico existe la garantía de transparencia y celeridad en la atención al usuario interno y externo. El gobierno electrónico permite a la gestión una favorable y correcta rendición de cuentas, con la participación de toda la entidad y del público en general. Con la implementación del gobierno electrónico, sin duda, el trabajo será eficiente y transparente. F % F % F % F % F % F % No respondió 0 0,0% 0 0,0% 0 0,0% 0 0,0% 2 1,5% 2 1,5% Totalmente en desacuerdo 8 6,1% 5 3,8% 3 2,3% 0 0,0% 5 3,8% 2 1,5% En desacuerdo 2 1,5% 0 0,0% 4 3,0% 2 1,5% 0 0,0% 2 1,5% Regularmente de acuerdo 27 20,5% 30 22,7% 40 30,3% 44 33,3% 30 22,7% 45 34,1% De acuerdo 56 42,4% 67 50,8% 47 35,6% 56 42,4% 64 48,5% 48 36,4% Totalmente de acuerdo 39 29,5% 30 22,7% 38 28,8% 30 22,7% 31 23,5% 33 25,0% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados. Tabla de la dimensión Toma de decisiones El gobierno electrónico optimiza los procesos de gestión (derivación de responsabilidades, delegación de funciones, verificación de avances de planes, mejora de los servicios diversos, manejo presupuestal, etc.) La participación de todo el personal o de la alta dirección queda asegurada en la toma de decisiones, con la implementación del gobierno electrónico. La certeza y eficacia de las decisiones que se tomen con el gobierno electrónico está garantizada. No existe punto alguno de la implementación del gobierno electrónico que desfavorezca a los procesos de gestión. El gobierno electrónico constituye una significativa aportación en el diagnóstico situacional de la entidad, de modo que se construya una línea de base real. Gracias al gobierno electrónico se podrá, oportunamente, realizar una priorización de necesidades urgentes para ser atendidas. F % F % F % F % F % F % No respondió 0 0,0% 0 0,0% 0 0,0% 4 3,0% 0 0,0% 0 0,0% Totalmente en desacuerdo 5 3,8% 0 0,0% 0 0,0% 5 3,8% 5 3,8% 0 0,0% En desacuerdo 2 1,5% 2 1,5% 2 1,5% 4 3,0% 2 1,5% 7 5,3% Regularmente de acuerdo 44 33,3% 67 50,8% 70 53,0% 58 43,9% 37 28,0% 27 20,5% De acuerdo 58 43,9% 46 34,8% 52 39,4% 50 37,9% 73 55,3% 65 49,2% Totalmente de acuerdo 23 17,4% 17 12,9% 8 6,1% 11 8,3% 15 11,4% 33 25,0% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados.

97 Tabla de la dimensión Vigilancia y control El gobierno electrónico permitirá un mejor control del funcionamiento de las áreas de la entidad y de los procesos con otras entidades. La implementación del gobierno electrónico contribuye sustancialmente con el bienestar de los ciudadanos. Sin duda, el gobierno electrónico permitirá la erradicación de la corrupción de manera definitiva. El gobierno electrónico será una herramienta importante para el control de los recursos económicos de la entidad. F % F % F % F % Totalmente en desacuerdo 5 3,8% 5 3,8% 7 5,3% 2 1,5% En desacuerdo 7 5,3% 2 1,5% 12 9,1% 0 0,0% Regularmente de acuerdo 33 25,0% 36 27,3% 40 30,3% 43 32,6% De acuerdo 70 53,0% 73 55,3% 63 47,7% 69 52,3% Totalmente de acuerdo 17 12,9% 16 12,1% 10 7,6% 18 13,6% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados. Tabla de la dimensión Consulta ciudadana La implementación del gobierno electrónico garantiza la socialización y cumplimiento de las políticas públicas en la entidad, así como el logro de resultados, según ellas. La implementación del gobierno electrónico satisfará las aspiraciones y necesidades de la ciudadanía, gracias a la comunicación fluida y transparente de manera oportuna. La implementación del gobierno electrónico garantizará la solución de controversias entre la entidad y los usuarios. El gobierno electrónico permitirá que la ciudadanía aporte para una mejor gestión de la entidad. F % F % F % F % Totalmente en desacuerdo 7 5,3% 5 3,8% 2 1,5% 0 0,0% En desacuerdo 5 3,8% 5 3,8% 2 1,5% 3 2,3% Regularmente de acuerdo 52 39,4% 41 31,1% 34 25,8% 37 28,0% De acuerdo 55 41,7% 68 51,5% 82 62,1% 79 59,8% Totalmente de acuerdo 13 9,8% 13 9,8% 12 9,1% 13 9,8% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados. Tabla de la dimensión Problemas diferentes Es evidente que, ante la presencia de problemas en las diferentes áreas, siempre el personal actúa con ecuanimidad para las soluciones. La perspectiva de concepción de los problemas en la entidad es la de contribución para el desarrollo institucional. Ante la presencia de diferentes problemas, el personal en general asume el compromiso de análisis de estos problemas con fines de solución. La clasificación de los problemas en función de temporalidad y jerarquía es una característica de trabajo del personal cuando se buscan soluciones. La solución de los diferentes problemas está garantizada gracias a la participación del personal en su conjunto. F % F % F % F % F % No respondió 0 0,0% 2 1,5% 0 0,0% 0 0,0% 0 0,0% Totalmente en desacuerdo 0 0,0% 0 0,0% 0 0,0% 2 1,5% 5 3,8% En desacuerdo 8 6,1% 2 1,5% 13 9,8% 4 3,0% 7 5,3% Regularmente de acuerdo 42 31,8% 45 34,1% 47 35,6% 19 14,4% 34 25,8% De acuerdo 71 53,8% 76 57,6% 50 37,9% 89 67,4% 68 51,5% Totalmente de acuerdo 11 8,3% 7 5,3% 22 16,7% 18 13,6% 18 13,6% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados.

98 Tabla de la dimensión Metaelementos La frustración ante los problemas es asumida como un aliciente para solucionarlos. Es evidente la actitud de resiliencia del personal ante la frustración causada por la ocurrencia de diferentes problemas. Existe una motivación constante y entre trabajadores para la solución de problemas. Se manifiesta entre todos los trabajadores el respeto de las ideas de solución de los problemas. Se evidencia el concurso de las mejores capacidades del personal cuando se solucionan los problemas. F % F % F % F % F % Totalmente en desacuerdo 0 0,0% 0 0,0% 2 1,5% 0 0,0% 7 5,3% En desacuerdo 5 3,8% 11 8,3% 27 20,5% 13 9,8% 17 12,9% Regularmente de acuerdo 69 52,3% 70 53,0% 26 19,7% 51 38,6% 53 40,2% De acuerdo 44 33,3% 42 31,8% 52 39,4% 45 34,1% 42 31,8% Totalmente de acuerdo 14 10,6% 9 6,8% 25 18,9% 23 17,4% 13 9,8% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados. Tabla de la dimensión Problemas a la orden del día Se evita que se concreten problemas de intereses particulares o de grupo en la organización. Se prioriza la solución de problemas cotidianos para concretar los avances y esfuerzos para el cambio en la entidad. Considerando que son un aprendizaje esencial, es evidente el ánimo de pronta solución de problemas. Más allá de la urgencia de solución de los problemas, no se evidencian conflictos en los trabajadores cuando solucionan problemas diferentes. En todo momento se evidencia que, independientemente de la naturaleza de los problemas, existe una regulación de las acciones para la solución de estos. F % F % F % F % F % Totalmente en desacuerdo 7 5,3% 5 3,8% 0 0,0% 0 0,0% 0 0,0% En desacuerdo 4 3,0% 12 9,1% 14 10,6% 0 0,0% 6 4,5% Regularmente de acuerdo 71 53,8% 53 40,2% 41 31,1% 62 47,0% 58 43,9% De acuerdo 38 28,8% 46 34,8% 63 47,7% 57 43,2% 52 39,4% Totalmente de acuerdo 12 9,1% 16 12,1% 14 10,6% 13 9,8% 16 12,1% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados. Tabla de la dimensión Control de esfuerzos Tanto desde la alta dirección como entre los trabajadores es evidente la apreciación del progreso institucional. De ser necesario se realiza la reevaluación del direccionamiento de las acciones de mejora en la entidad, pero con oportunidad. La conformidad con el éxito en la entidad es un aliciente en todos para emprender mejoras nuevas. Es manifiesta la gratitud por el esfuerzo de los trabajadores, a través de reconocimientos que realiza la entidad (premios, resoluciones, agradecimientos públicos, etc.). F % F % F % F % F % Totalmente en desacuerdo 2 1,5% 0 0,0% 0 0,0% 4 3,0% En desacuerdo 6 4,5% 2 1,5% 2 1,5% 12 9,1% Regularmente de acuerdo 32 24,2% 51 38,6% 44 33,3% 45 34,1% De acuerdo 77 58,3% 67 50,8% 75 56,8% 41 31,1% Totalmente de acuerdo 15 11,4% 12 9,1% 11 8,3% 30 22,7% Total 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% 132 100,0% Fuente: Instrumentos aplicados.

## Hit and source - focused comparison, Side by Side

<b>Submitted text</b>	As student entered the text in the submitted document.
<b>Matching text</b>	As the text appears in the source.