



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PUBLICA

Modelo de gobierno electrónico en la gestión administrativa de una
municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Torpoco Ordoñez, Erika Victoria (orcid.org/0009-0005-6752-409X)

ASESORES:

Dra. León Marrou Maria Elena (orcid.org/0000-0002-5083-296X)

Dra. Sanchez Ramirez Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Con inmenso cariño y respeto, dedico la tesis desarrollada:

A mis padres, quienes las personas a las que más admiro en esta vida, quiero agradecerles por brindarme su confianza, respaldo y por amarme incondicionalmente a lo largo de todo este tiempo.

A mis hermanos por su inquebrantable compañía en todas las circunstancias, sin ninguna restricción.

Agradecimiento

Expreso mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo, por haber contribuido a mi formación profesional y el fomento de mis habilidades.

Asimismo, deseo expresar mi agradecimiento a los profesores de la Escuela de Posgrado, quienes han compartido su sabiduría y brindado un apoyo constante.

No puedo dejar de mencionar a mi asesora, la Dra. María Elena León Marrou, quien ha sido un pilar fundamental, brindándome su apoyo y comprensión a lo largo del flujo de elaboración de mi tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEÓN MARROU MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modelo de Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa en una Municipalidad Distrital de la provincia de Huancayo, 2023.", cuyo autor es TORPOCO ORDOÑEZ ERIKA VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA ELENA LEÓN MARROU DNI: 18165172 ORCID: 0000-0002-5083-296X	Firmado electrónicamente por: MLEON el 12-01- 2024 13:07:37

Código documento Trilce: TRI - 0730156





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORPOCO ORDOÑEZ ERIKA VICTORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modelo de Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa en una Municipalidad Distrital de la provincia de Huancayo, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
TORPOCO ORDOÑEZ ERIKA VICTORIA DNI: 48076229 ORCID: 0009-0005-6752-409X	Firmado electrónicamente por: ETORPOCOO el 19-01- 2024 12:27:54

Código documento Trilce: INV - 1462508

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variable y Operacionalización	14
3.3 Población y Muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Métodos y Análisis De Datos	18
3.7 Aspectos Éticos	19
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V CONCLUSIONES	53
VI RECOMENDACIONES	54
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa	21
Tabla 1 Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia operativa	22
Tabla 1 Resultados descriptivos de la dimensión acceso y disponibilidad de información	24
Tabla 1 Resultados descriptivos de la dimensión gestión del talento y recursos humanos	26
Tabla 2 Plataformas digitales que utiliza el gobierno peruano a rango Nacional	30
Tabla 3 Análisis de automatización del Proceso.	38

Índice de figuras

Figura 1 Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa	21
Figura 1 Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia operativa	22
Figura 1 Resultados descriptivos de la dimensión acceso y disponibilidad de información	24
Figura 1 Resultados descriptivos de la dimensión gestión del talento y recursos humanos	26
Figura 5 Resumen del diagnóstico situacional	28

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo de gobierno electrónico para mejorar la gestión administrativa de una municipalidad distrital en la Provincia de Huancayo. Se aplicó una metodología mixta, utilizando encuestas con un cuestionario de 30 preguntas y la escala Likert, además de la técnica de diseño de proyectos de mejora. Los desafíos identificados en la gestión administrativa, eficiencia operativa, acceso a la información y gestión del talento indican la necesidad urgente de revisar prácticas internas, optimizar procesos, implementar tecnologías y fortalecer políticas y programas de desarrollo para el personal. Tras evaluar plataformas digitales a nivel nacional, se propone la plataforma SIGA para mejorar la eficiencia operativa en la municipalidad, proponiendo la digitalización de procesos como la planificación estratégica, gestión presupuestaria, recursos humanos, gestión tributaria y fiscalización. En conclusión, se destaca la importancia de modernizar la municipalidad en Huancayo para optimizar sus procesos internos.

Palabras clave: Modelo de gobierno electrónico, plataforma SIGA, gestión administrativa.

Abstract

This research aims to develop an e-government model to enhance the administrative management of a district municipality in the Province of Huancayo. A mixed methodology was employed, utilizing surveys with a 30-question questionnaire and Likert scale, along with the improvement project design technique. Challenges identified in administrative management, operational efficiency, information access, and talent management indicate an urgent need to review internal practices, streamline processes, implement technologies, and strengthen policies and development programs for personnel. After evaluating digital platforms nationwide, the SIGA platform is proposed to improve operational efficiency in the municipality, suggesting the digitization of processes such as strategic planning, budget management, human resources, tax management, and oversight. In conclusion, the modernization of the municipality in Huancayo is deemed crucial for optimizing its internal processes.

Keywords: Electronic government model, SIGA Platform, administrative management.

I INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la ejecución de la gobernanza electrónica enfrenta desafíos sistémicos que comprometen su eficacia y sostenibilidad. La persistente brecha tecnológica, tanto en el acceso a la conectividad como en las competencias digitales, obstaculiza la implicación equitativa de la ciudadanía, excluyendo a algunos sectores de las ventajas del servicio electrónico edil. La diversidad de contextos culturales y legales entre países añade complejidades, ya que soluciones exitosas en un entorno pueden no ser directamente aplicables en otro. Además, la resistencia al cambio y la carencia de capacitación entre funcionarios municipales son desafíos críticos que requieren atención para la ejecución efectiva de la gobernanza electrónica (Inguaggiato et al., 2021).

En el contexto latinoamericano, la ejecución de la gobernanza electrónica en la gestión municipal enfrenta desafíos amplios. La persistente brecha digital y la desigualdad de acceso limitan la implicación ciudadana. La diversidad cultural y lingüística complica la adopción de plataformas electrónicas, y la carencia de capacitación entre funcionarios y ciudadanos obstaculiza su efectiva implementación. Así, la inestabilidad política y los cambios administrativos frecuentes, junto con preocupaciones sobre seguridad y privacidad, generan desconfianza. Limitaciones en infraestructura tecnológica, reticencia al cambio y carencia de coordinación interinstitucional dificultan la eficacia del gobierno electrónico. Estos desafíos resaltan la complejidad de implementar exitosamente el modelo en la región, demandando abordar aspectos culturales, sociales, tecnológicos y políticos para una adopción efectiva y beneficiosa (García & Romero, 2021).

En el contexto peruano, específicamente en la zona de estudio, la incorporación de un prototipo de gobierno electrónico en la gerencia de una municipalidad distrital de Huancayo, Perú, enfrenta diversas problemáticas que inciden en su eficacia y desarrollo. Por otro lado, la brecha digital persistente en Huancayo genera desigualdades en el acceso a la tecnología, limitando la implicación equitativa de la población en los servicios electrónicos municipales. Además, la diversidad cultural y lingüística en la región complica la adopción de plataformas electrónicas, ya que soluciones exitosas en un entorno pueden no ser directamente aplicables en otro. La carencia de programas efectivos de

capacitación entre funcionarios municipales y ciudadanos dificulta la comprensión y el uso adecuado de las herramientas electrónicas. La inestabilidad política en Huancayo es susceptible de afectar la continuidad y consistencia en la ejecución de prototipos de gobierno electrónico, generando interrupciones en las iniciativas tecnológicas. Por otro lado, la infraestructura tecnológica limitada en algunas áreas de Huancayo resulta en dificultades para implementar sistemas electrónicos eficientes y accesibles. La resistencia al cambio entre los funcionarios municipales y la burocracia existente son obstáculos comunes, afectando la integración efectiva de nuevas tecnologías (Owoyemi et al., 2022).

Además, la carencia de intercambio comunicativo efectiva entre diferentes rangos de gobernanza y entidades en Huancayo es susceptible de afectar la interoperabilidad de sistemas y la eficacia general del gobierno electrónico. Estos desafíos se traducen en la pregunta de investigación: ¿Cómo influye un modelo de gobierno electrónico en la mejora de la gestión administrativa de una municipalidad distrital en la Provincia de Huancayo? La implicación y acceso ciudadano, promoviendo la transparencia y simplificando la obtención de información, son las respuestas tentativas. Además, desde una perspectiva económica, la digitalización tiene el potencial de reducir costos operativos y estimular el crecimiento económico local, generando beneficios para la municipalidad y la población (Navarro et al., 2023).

La investigación propuesta se fundamenta en una justificación tecnológica, considerando el papel fundamental que desempeñan las TIC en la eficiencia de los procesos gubernamentales. La ejecución de un prototipo de gobernanza de corte electrónico proporcionará herramientas para optimizar la gestión administrativa. La digitalización de documentos, la automatización de procesos y la creación de plataformas en línea facilitarán el acceso a la información, mejorando la comunicación tanto interna como externa. Además, tiene una justificación práctica, ya que la adopción de un prototipo de gobernanza electrónica simplificará los procedimientos administrativos, reduciendo la burocracia y agilizando los trámites. Fortalecerá la transparencia al proporcionar información de manera oportuna para la toma de decisiones.

En términos económicos, la ejecución de tecnologías de gobierno electrónico es susceptible de generar ahorros significativos a largo plazo. La reducción de

procesos manuales redundantes, la disminución del uso de papel y la optimización de recursos humanos contribuirán a la eficiencia operativa y a la reducción de costos administrativos. Además, al facilitar la implicación ciudadana y optimizar la transparencia, se fortalecerá la confianza en la gestión municipal, generando un impacto positivo en el desarrollo económico local.

Respecto a los objetivos de la investigación, se ha identificado como objetivo general: Desarrollar un modelo de gobierno electrónico en la gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo. En relación a los objetivos específicos: Determinar del estado actual de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo; seleccionar las estrategias más efectivas para la ejecución del modelo de gobierno electrónico en dicha municipalidad distrital; y, diseñar un modelo de gobierno electrónico personalizado que se ajuste de manera precisa a las necesidades específicas de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo.

Se enuncia la siguiente hipótesis general: el diseño de un Modelo de gobierno electrónico influye significativamente en la gerencia de una municipalidad distrital en la Provincia de Huancayo, mientras que la hipótesis nula señala que el diseño de un Modelo de gobierno electrónico no influye significativamente en la gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincial de Huancayo.

II MARCO TEÓRICO

Al Haddad et al. (2023) materializaron un estudio que exploró la intención y el uso real de la gobernanza electrónica en Jordania, utilizando un enfoque cuantitativo descriptivo y de causa-efecto. Según la muestra de 352 individuos (18-29 años), se encontró que la credibilidad del gobierno impacta directamente en la confianza de la población. Elementos como transacciones seguras y la confianza en los servicios influyen en las actitudes hacia el comportamiento en el ámbito de la gobernanza electrónica. Sin embargo, la credibilidad no afecta la intención. Los incentivos, seguidos de la facilidad de uso y la utilidad, se revelaron como fundamentales. La conciencia no demostró tener un impacto significativo. La credibilidad del servicio se ve influenciada por factores como la seguridad transaccional y la confianza en el gobierno. Las normas subjetivas para el uso de servicios gubernamentales electrónicos están mayormente influenciadas por factores sociales.

En otro estudio, Abad et al. (2022) investigaron las tendencias y formas de comportamiento de los clientes de Internet en España en vinculación con el gobierno electrónico. Emplearon un enfoque cuantitativo y encuestaron a 405 usuarios de Internet, con edades comprendidas entre 60 y 79 años. Las encuestas se realizaron entre el 4 y el 12 de febrero de 2019, utilizando un muestreo aleatorio y finito, con un rango de confianza del 95% y una franja de error muestral de $PQ=0,50:4$. Mediante el análisis con R 4.0.1 y RStudio 1.2.5001, se identificaron diez grupos, concluyendo que no se encontró un patrón consistente. También se observó que los usuarios que utilizan el gobierno electrónico presentan menos preocupaciones y perciben menos necesidad de modificar los sitios web para adaptarlos a las personas mayores.

Abu-Shanab (2017) examinó la contribución de la gobernanza electrónica al mejoramiento del rendimiento del sector público. Utilizando un enfoque descriptivo, exploró las percepciones de 107 empleados colectivos a través de una encuesta que abordaba seis dimensiones clave. Las dimensiones identificadas incluyeron ahorro en gastos públicos, ahorro de tiempo en operaciones, ahorro gubernamental en publicidad, mejora de operaciones y reducción de burocracia, aumento de la conciencia ciudadana, comercialización del gobierno y mejora de la imagen, así como el aumento de los ingresos públicos. Concluyó que la instauración de la gobernanza electrónica es esencial para las administraciones, dado que disminuye

los costos, ahorra tiempo y mejora diversas operaciones. Las dimensiones de mejora de operaciones públicas y conciencia pública sobre las tareas gubernamentales se percibieron moderadamente, señalando la necesidad de mayor atención en estas áreas por parte del sector público.

Ripalda (2019) realizó una pesquisa con el propósito de instaurar un Gobierno Electrónico (GE) que abarcara todas sus etapas como un enfoque para potenciar la gerencia pública. Se utilizaron perspectivas teóricas como el método de análisis-síntesis y el enfoque histórico-lógico. Mediante el método empírico, que incluyó entrevistas y encuestas a una muestra de 360 individuos, se reveló que el 70% percibió mejoras gracias al GE, aunque un 18% identificó deficiencias. Se concluyó que los gobiernos deben asignar fondos para asegurar el correcto desempeño de las plataformas virtuales.

En un contexto diferente, Araujo et al. (2018) analizaron la utilización de servicios de gobierno electrónico en Brasil, centrándose en la disponibilidad de contacto a internet y la competencia en el uso de esta. Utilizaron un enfoque metodológico cuantitativo basado en encuestas nacionales, destacando que la accesibilidad a internet influye significativamente en la utilización de servicios gubernamentales electrónicos, especialmente para las clases sociales C, D y E.

Finalmente, Cabrera (2019) desarrolló una pesquisa sobre la involucración activa de los ciudadanos a través del desarrollo de un portal en línea de la gerencia de Nariño. Utilizando un enfoque metodológico mixto, la pesquisa destacó la importancia de utilizar Internet para incentivar la inclusión, la transparencia, la responsabilidad en informar y el intercambio, promoviendo la implicación ciudadana.

A rango nacional, Bejar (2022) llevó a cabo una pesquisa titulada "E-Government como instrumento para potenciar la gestión en la UGEL- Puno". El propósito de este estudio fue verificar la mejora en la gestión documentaria de instituciones educativas mediante E-Government, aplicando una metodología científica con diseño cuasiexperimental. La pesquisa se centró en directores de instituciones educativas, utilizando un muestreo probabilístico que incluyó a 180 directores. Los resultados, obtenidos mediante entrevistas y observación, evidenciaron que el E-Government aporta a la efectividad y desempeño de los

directores en la gestión de informes.

Asimismo, Vergaray (2021) evaluó el "Plan de Gobierno Electrónico para la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro - Tumbes, 2021". Adoptando un enfoque cualitativo, la pesquisa contó con la colaboración del personal con altos cargos de la entidad, diseñando un plan de gobierno electrónico con el propósito de optimizar el contacto a los servicios administrativos en línea.

Por otro lado, Muñoz (2022) se dedicó a investigar el "Rango de Ejecución de la gobernanza electrónica en la Gestión Administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima 2021". Con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, la pesquisa se enfocó en la descripción y el establecimiento de correlaciones. Los hallazgos señalaron que la ejecución de un gobierno electrónico.

En otro contexto, Pérez (2022) exploró el tema "Optimizar la gerencia de documentos en la Municipalidad Provincial de La Rioja, San Martín en 2021". Su objetivo fue plantear un diseño de gobierno electrónico con el fin de optimizar la gerencia de documentos. La investigación, de índole aplicada y diseño no experimental, se enfocó en 27 funcionarios y 54 colaboradores. Los hallazgos evidenciaron la carencia de políticas vinculadas al perfeccionamiento de la gestión documental mediante la ejecución del gobierno informático en la fase operativa de la administración, la cual se encuentra en desarrollo.

Simultáneamente, Simón (2018) desarrolló un trabajo sobre "Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gerencia colectiva de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016". La pesquisa aplicada de corte transversal no experimental estableció la influencia de la gobernanza electrónica en la gerencia colectiva, concluyendo con la recomendación de optimizar la eficiencia y eficacia mediante la adopción de TICs y gobierno electrónico.

Atarama (2017) también abordó el tema "Modelo de E-Gobierno para Optimizar el Índice de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura durante el periodo 2016". Su objetivo era proponer un modelo de gobierno electrónico para avanzar hacia la fase de transformación en este ámbito. La investigación, de diseño no experimental y carácter descriptivo, sugirió la adopción del modelo propuesto como una medida para fortalecer el enfoque en el gobierno electrónico.

En vinculación a la primera variable, Gobierno electrónico, según Espinoza (2022), cita a los autores Wirtz y Daiser quienes definen al GE como la gestión electrónica de los procedimientos relacionados con la gerencia y la democracia en el ámbito de las actividades gubernamentales, mediante el uso de técnicas de la información y el intercambio, con el propósito de respaldar las funciones públicas de manera eficiente y efectiva. Por otro lado, Fernández, et al. (2021), define como la elección, creación, puesta en práctica y empleo de técnicas de información y comunicación en el ámbito gubernamental, con el propósito de ofrecer servicios públicos, aumentar la eficacia administrativa y fomentar principios democráticos. Esto implica también la revisión y creación de marcos legales y regulaciones que faciliten los cambios en la estructura organizativa para impulsar iniciativas destinadas a optimizar la gestión de la información y fomentar el desarrollo de un conglomerado basada en la información y el conocimiento.

Yanez (2019) expone el concepto de Gobierno Electrónico (GE), se fundamenta en la utilización de Técnicas de la Información y Comunicación (TIC) con el fin de potenciar la eficacia en la gerencia colectiva, fomentar la transparencia y favorecer la implicación ciudadana. La tecnología contemporánea ha transformado las tácticas de comunicación para informar sobre la gerencia colectiva, involucrando tanto a entidades gubernamentales como a instituciones privadas, que requieren el empleo de TICs para establecer su presencia en redes informáticas y facilitar la interacción y el comercio electrónico.

La Teoría de la Modernización Administrativa establece que la introducción de la gobernanza electrónica tiene como objetivo modernizar la gestión gubernamental, con la finalidad de establecer un gobierno eficaz y receptivo a los requerimientos de los ciudadanos en la era digital. González-Bustamante et al. (2020) resaltan la importancia de tener una gerencia profesionalizada como factor determinante en los gobiernos electrónicos locales en Estados Unidos y Alemania. Esto subraya la necesidad de contar con personal capacitado para lograr iniciativas exitosas de gobierno electrónico. Cornejo (2023) destaca la vinculación entre modernización y eficiencia estatal, concluyendo que la rendición de cuentas, transparencia y gobernanza electrónica son cruciales para la modernización. Navarro et al. (2022) examinan las variables e indicadores destinados a sopesar el gobierno electrónico, destacando la relevancia de medir el impacto de estas

iniciativas en los protocolos de modernización. Piana & Lares (2022) exploran el uso de las TIC en la reforma de la gerencia pública provincial, destacando los esfuerzos continuos para modificar prácticas mediante la aplicación de las TIC, evidenciando la naturaleza constante de las iniciativas de gobierno electrónico dentro de reformas administrativas más amplias.

Asimismo, en el ámbito de investigaciones recientes, el concepto de gobierno electrónico, particularmente en cuanto a su vinculación con el empoderamiento ciudadano, ha generado un notable interés. Un estudio realizado por Nguyen y Tran (2022) en Vietnam se centró en caracterizar los elementos críticos que afectan la aceptación pública y la disposición a respaldar los servicios gubernamentales electrónicos durante la pandemia de Covid-19. Este estudio ofrece información valiosa sobre los elementos que favorecen la acogida de los servicios ofrecidos a través del gobierno electrónico, arrojando luz sobre la dinámica de implicación y empoderamiento ciudadano en el ámbito de la gobernanza digital.

Adicionalmente, Waheduzzaman & Khandaker (2022) subrayaron que la progresión de la implicación ciudadana directa en los procedimientos gubernamentales se ha llevado a cabo mediante la implicación electrónica o e-participación. Este cambio, posibilitado por las técnicas de la información y comunicación (TIC), ha desempeñado una tarea esencial en la lucha contra la corrupción, fortaleciendo la involucración activa de la implicación ciudadana y la transparencia en la administración, así como mejorando la eficacia gubernamental. El análisis de datos de varios países presentado en su estudio destaca el potencial transformador de la implicación electrónica para empoderar a los ciudadanos y fomentar un gobierno más transparente y receptivo. Estos estudios subrayan en conjunto la tarea esencial de la gobernanza electrónica y la implicación electrónica para empoderar a los ciudadanos, potenciar la eficacia gubernamental y fomentar un enfoque de gobernanza que fomente la inclusividad y la implicación ciudadana.

Por otro lado, la Teoría de la Innovación y Adopción Tecnológica es la base teórica del gobierno electrónico, y la teoría de la innovación y adopción tecnológica han sido objeto de investigaciones exhaustivas, ofreciendo un entendimiento más a fondo de los desafíos y oportunidades en este campo. Cobos et al. (2022) se centraron en la mejora de la gobernanza electrónica en México, identificando

factores que limitan la adopción ciudadana y ofreciendo perspectivas clave para optimizar su implementación. Delgado-Alvarado et al. (2023) presentaron un modelo bidimensional de gobierno electrónico aplicado a las administraciones provinciales en Ecuador, resaltando la conexión directa entre el avance de la gobernanza electrónica y la infraestructura tecnológica de respaldo. Esta vinculación crucial enfatiza la significativa importancia; el despliegue exitoso de la gobernanza electrónica depende críticamente de la infraestructura tecnológica.

Además, Risco & Arias (2023) realizaron una revisión sistemática y un análisis sobre la eficacia de la gobernanza electrónica en la mejora de los servicios públicos, explorando cómo la tecnología digital, especialmente las redes sociales, influye en los enfoques de gobierno electrónico y la democracia dinámica son temas de interés. Aunque el estudio realizado por Rodríguez et al. (2020) no se centra directamente en el gobierno electrónico, exploraron los efectos del comercio electrónico en las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) durante la pandemia, destacando la extensa influencia de la adopción tecnológica en diversos sectores, incluyendo los servicios gubernamentales.

Masaquiza et al. (2020) describe la gerencia operativa como un entorno en el cual los miembros de una entidad colaboran en la búsqueda de un objetivo específico, manifestando una forma de trabajo cooperativo para cumplir con una meta institucional. En esta perspectiva, se es susceptible de concebir como una configuración organizativa en la que elementos vinculados y afines se agrupan para formar una entidad colectiva con la finalidad de alcanzar el propósito deseado por la organización.

Asimismo, Alam y Chouaibi (2022) reportan que la noción de gerencia en el ámbito público involucra diversas facetas, como la gobernanza, la eficacia, la motivación y la integración de tecnología. La gobernanza en el sector público se presenta como un elemento crucial que impacta la eficiencia y el desempeño de las entidades gubernamentales. De la misma manera, Barreiro et al (2018) define que se trata de un flujo que permite llevar a cabo de manera sistemática las tareas fundamentales de una empresa. Desglosar la gestión administrativa en componentes, identificando las relaciones esenciales entre ellos, facilita en gran medida la comprensión.

La Teoría de la Nueva Gerencia colectiva (NGP) ha sido objeto de una extensa pesquisa en el ámbito académico, concentrándose en la modernización y mejora de la gestión gubernamental, la ejecución presupuestaria y los elementos éticos en la gobernanza pública. En una revisión sistemática realizada por Ghiggo et al. (2022) sobre la actualización del gobierno en la gerencia pública, se pone de relieve el cambio hacia una gobernanza más informada y participativa, aspectos alineados con los principios de la NGP que destacan la relevancia de la involucración de la ciudadanía y la adopción de líneas de actividad basadas en información adecuada durante los procedimientos de gerencia pública.

Desde una óptica teórica, Zavala (2022) examina la ejecución presupuestaria dentro del contexto de la gerencia enfocada en lograr resultados, enfatizando la importancia de teorías como la evaluación de la optimización y desempeño en la utilización de fondos colectivos dentro del paradigma de la Nueva Gerencia colectiva. Este enfoque subraya la pertinencia de la NGP en el análisis de la asignación y utilización eficiente y efectiva de los fondos públicos. Igualmente, Carrasco et al. (2022) enfatizan la tarea de la Nueva Gerencia colectiva en la construcción de las bases para un Estado más inclusivo y orientado al ciudadano, con un enfoque en el perfeccionamiento de la eficiencia en la utilización de fondos financieros del sector público y el mejoramiento de la excelencia en la prestación de servicios. Estos aspectos se alinean con los principios fundamentales de la NGP, que priorizan la transparencia, la implicación ciudadana y la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

La teoría de la elección racional juega una tarea crucial en la gerencia del sector público, resaltando la toma de líneas de actividad dirigida por el interés propio racional y la utilización eficiente de los recursos. Borja & Culech (2023) evidencian que una gestión operativa y administrativa eficaz impacta significativamente la excelencia en el servicio de transporte público, subrayando la importancia de líneas de actividad racionales en la asignación de fondos y servicios públicos. Anchelia-Gonzales et al. (2023) profundizan en la vinculación entre la gerencia y la responsabilidad asumida por las entidades educativas, destacando líneas de actividad racionales para optimizar la efectividad organizacional. En la gestión administrativa del sector público, la planificación estratégica desempeña una tarea crucial, según Borja & Culech (2023), quienes subrayan su relevancia para abordar

desafíos administrativos en instituciones educativas y señalan la elección racional de la planificación como medio para optimizar procesos. Además, Roldán et al. (2023) destacan la aplicación de métodos de gestión de proyectos como una estrategia con el objetivo de optimizar la eficiencia y eficacia en la gerencia colectiva, alineándose con los principios de la teoría de elección racional.

Dentro del campo de la gerencia organizativa en el ámbito público, Castro et al. (2023) identifican hallazgos clave sobre enfoques de gestión, contribuyendo a comprender los procesos racionales de toma de líneas de actividad en la gestión organizacional pública. En resumen, la teoría de elección racional está vinculada estrechamente a la gestión administrativa.

Por consiguiente, las dimensiones de la segunda variable, gestión administrativa, para el presente estudio se consideran tres: En vinculación con esta dimensión, resulta vital implementar eficiencia operativa en la gerencia pública para asegurar la entrega de servicios ágiles y adaptables, fomentando así el bienestar de la ciudadanía. De manera análoga a cómo el cliente ocupa un lugar central en una empresa, la población de un país debería ser el enfoque primordial para la gerencia pública. En una línea similar de pensamiento, Mutonyi et al. (2020) realizaron una pesquisa práctica con el fin de sopesar el impacto del tamaño de la entidad en los procedimientos de gestión del saber y la eficiencia operativa en el sector público. Los hallazgos encontrados reportan que cuanto mayor es el tamaño de la organización, la eficiencia operativa disminuye en la gerencia gubernamental del sector público. Además, Tran et al. (2023) indagaron sobre la influencia de la magnitud burocrática en la eficiencia en las universidades australianas, centrando su atención en el sector educativo, pero destacando implicaciones más amplias para la gerencia pública. Comprender el impacto de esta dimensión en la eficiencia constituye la piedra angular para tomar líneas de actividad basadas en un análisis crítico y objetivo en la asignación de fondos y optimización de procesos dentro del ámbito público.

En cuanto a la dimensión disponibilidad y contacto a la información, es esencial implementar eficiencia operativa en la gerencia pública para garantizar la entrega de servicios ágiles y adaptables, promoviendo el bienestar de la ciudadanía. Similar a cómo el cliente ocupa un lugar central en una empresa, la población de un país debería ser el enfoque primordial para la gerencia pública.

Investigaciones como la de Mutonyi et al. (2020) sugieren que el tamaño de la entidad es susceptible de afectar la eficiencia operativa en el sector público, destacando la importancia de comprender este impacto para la toma de líneas de actividad informada en la asignación de fondos y la optimización de procesos.

La gestión administrativa del sector público se ve notablemente afectada por la accesibilidad y disponibilidad de la información. Fernández-Díaz et al. (2020) examinaron la relevancia de este aspecto durante la pandemia de COVID-19, evidenciando las bondades y áreas de oportunidad en la adquisición oportuna de información por parte de los gobiernos. Considerar este aspecto es crucial para potenciar la gerencia en entidades públicas. Investigaciones como la de Mattila et al. (2021) subrayan la importancia del contacto y disponibilidad de medicamentos, destacando la necesidad de sistemas eficientes en la gerencia pública, especialmente en el ámbito de la salud colectiva.

En cuanto a la dimensión gestión del talento y fondos humanos, en el ámbito público juega una tarea esencial al influir en competencias organizativas fundamentales. Barrios-Hernández et al. (2020) resaltan la relevancia de procesos como el control, la dirección y la integración en la gestión del talento humano para el avance de habilidades organizativas. Vergara-Romero et al. (2021) enfatizan la tarea vital del recurso humano en la sostenibilidad de las organizaciones, abogando por una cultura de compromiso. Además, Criollo et al. (2023) se centran en enfoques para sopesar la excelencia del capital humano, subrayando la integralidad de la gestión del talento para garantizar la calidad y eficacia de los fondos humanos en el sector público.

Respecto de la legislación sobre el gobierno digital se tiene la Ley de Modernización del Estado Peruano - Ley N.º 27658 del año 2002, el cual detalla las medidas requeridas para alcanzar los niveles más altos de eficiencia en la administración pública, con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos, dando prioridad y optimizando el uso de los recursos gubernamentales.

Asimismo, se consigna la Ley del Gobierno Electrónico - Ley N.º 27458 del 2018, el cual establece las bases para la implementación del gobierno electrónico. Este documento define principios, objetivos y lineamientos para la prestación de servicios electrónicos, la participación ciudadana y la modernización de la gestión

pública a través de las tecnologías de la información, consolidando así el marco normativo que respalda la transformación digital en el ámbito gubernamental.

Al respecto se deben mencionar el Plan de Gobierno Digital 2023-2025, como importante documento de gestión para definir la estrategia de las entidades de gobierno nacional y subnacional para implementar la gobernanza electrónica en todos los procedimientos administrativos y el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE), como protocolo o estándar de automatización de sus procedimientos.

Por otro lado, se pueden mencionar dispositivos como la Ley de Firmas y Certificados Digitales - Ley N° 27269 del año 2000, el cual establece un marco legal que respalda el uso de firmas y certificados digitales. Esta normativa posibilita la autenticación electrónica y confiere validez jurídica a documentos y transacciones realizadas en el entorno digital, fortaleciendo la seguridad y confiabilidad de las operaciones electrónicas.

Finalmente, el marco del gobierno electrónico se debe llevar La Ley de Acceso a la Información Pública - Ley N° 27806 del año 2011, el cual consagra el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, mientras que la ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 del año 2001, el cual regula los procedimientos administrativos a nivel estatal, incluyendo disposiciones específicas sobre la atención al ciudadano, la incorporación de medios electrónicos en la gestión administrativa y la simplificación de trámites, con el propósito de agilizar y modernizar los procesos gubernamentales.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio se encuentra dentro del ámbito de la investigación aplicada, ya que tiene como objetivo abordar problemas específicos mediante la introducción de un agente de cambio. En este contexto, la aplicación de una variable se concibe como un instrumento estratégico destinado a potenciar el desarrollo de otra variable, según lo señala Nicomedes (2018).

Este enfoque aplicado implica una orientación práctica y tangible, donde la investigación no solo se limita a la observación y comprensión de fenómenos, sino que también busca activamente influir en ellos.

3.1.2 Diseño de investigación

En el campo de la investigación, los enfoques mixtos emplean de manera conjunta datos cuantitativos y cualitativos para aproximarse a la "realidad". Cabe precisar, que este diseño no implica simplemente la agregación de enfoques cuantitativos y cualitativos, sino que su valor radica en la combinación estratégica que guía su diseño y contribuye al flujo de investigación (Ramírez, 2020).

3.2 Variable y Operacionalización

Variable 1: Gobierno Electrónico (GE)

Definición conceptual: Es la elección, creación, puesta en práctica y empleo de tecnologías de información y comunicación en el ámbito gubernamental, con el propósito de ofrecer servicios públicos, aumentar la eficacia administrativa y promover principios democráticos. Esto implica también la revisión y creación de marcos legales y regulaciones que faciliten los cambios en la estructura organizativa para impulsar iniciativas destinadas a optimizar la gestión de la información y promover el desarrollo de una sociedad basada en la información y el conocimiento (Fernández, et al, 2021).

Definición operacional: Se diseñó un modelo de gobierno electrónico para optimizar la Gestión Administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo, donde se evalúan las mejores estrategias para lograr los objetivos propuestos.

Variable 2: Gestión Administrativo (GA)

Definición conceptual: Describe como un entorno en el cual los miembros de una entidad colaboran en la búsqueda de un objetivo específico, manifestando una forma de trabajo cooperativo para cumplir con una meta institucional. En esta perspectiva, se es susceptible de concebir como una configuración organizativa en la que elementos vinculados y afines se agrupan para formar una entidad colectiva con la finalidad de alcanzar el propósito deseado por la organización (Masaquiza et al., 2020).

Definición operacional: Son todas aquellas percepciones expresadas acerca de la mejora de la Gestión Administrativa, que se obtendrán mediante una encuesta gracias a su operacionalización en base a tres dimensiones. Esta variable está conformada por tres dimensiones y fue medida con una escala distribuida de la siguiente forma: eficiencia operativa con 10 ítems, acceso y disponibilidad de información con 10 ítems y gestión del talento y recursos humanos con 10 ítems.

3.3 Población y Muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Son elementos disponibles o entidad de estudio que forman parte del ámbito específico en el cual se lleva a cabo la investigación (Condori,2020).

En esta investigación la población considerada para el estudio está conformado por colaboradores de le Municipalidad Distrital de la provincia de Huancayo, sienta un total de 68 personas.

Criterios de inclusión

- Personal administrativo que trabaja en la municipalidad distrital de la provincia de Huancayo.
- Que tengan un tiempo mínimo de 2 años trabajando en la municipalidad.

Criterios de exclusión

- Se excluyen aquellos ítems que no se consideran en los criterios de inclusión

3.3.2 Muestra

Subconjunto representativo de la población, compartiendo las mismas

características generales que se encuentran en la totalidad de la población (Condori, 2020).

En lo que respecta a la muestra, se ha tomado la totalidad de la población, que en este caso consiste en 68 colaboradores de la entidad de estudio. Esto implica que no ha sido necesario aplicar ninguna técnica de selección de muestra.

3.3.3 Muestreo

En esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, con la finalidad de buscar la implicación de informantes competentes, es decir, individuos con capacidad de respuesta, bien informados, reflexivos, comunicativos y dispuestos a discutir ampliamente con el investigador, quienes tienen un conocimiento profundo del hecho o fenómeno bajo investigación. Además, la muestra estará conformada por voluntarios, siendo esencial la disposición de los participantes, con la expectativa de recopilar la máxima cantidad de información posible donde nos lleva al muestreo por conveniencia (Condori, 2020).

3.3.4 Unidad de análisis

Está compuesta por los colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo, siendo esta los elementos específicos que se estudia y analiza en el contexto de la investigación, lo cual, permite recopilar datos y análisis para obtener conclusiones.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Las técnicas de obtención de datos comprenden procesos y acciones diseñados para verificar el problema formulado en relación con la variable bajo investigación. En consecuencia, la elección de la técnica a utilizar dependerá del tipo de investigación (Artigas et al., 2019).

La técnica utilizada es la encuesta, la misma que Ñaupas et al. (2021) definen como un método de recopilación de datos que implica la obtención de información de un grupo de personas mediante preguntas estructuradas. Este instrumento fue dirigido a los funcionarios público y colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo, considerados en la muestra del presente estudio.

Por otro lado, se empleó la técnica de elaboración de proyectos, el cual según Arias et al. (2022), definieron como un enfoque sistemático utilizado para planificar, organizar y desarrollar un proyecto desde su concepción hasta su implementación.

3.4.2 Instrumentos

Representan las herramientas utilizadas para adquirir datos de la realidad del objeto de estudio (Artigas et al, 2019). En ese entender, se empleará el cuestionario, el cual fue definido por Ñaupas et al. (2021), conceptualizan como un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas estructuradas y predefinidas que se presentan a los participantes con el objetivo de recopilar datos sistemáticos y estandarizados.

Se utilizó el cuestionario conformado por 30 preguntas como instrumentos para poder conseguir respuestas de la muestra, empleando la escala de tipo Likert para las respuestas. Asimismo, la validación de la mencionada encuesta se sometió a juicio por expertos para su evaluación, contando con profesionales en el ámbito de estudio.

En el caso de la elaboración de proyectos, se emplearon: El instrumento esquema de elaboración de proyecto es una herramienta estructurada que guía paso a paso la planificación y desarrollo de un proyecto, abordando aspectos clave como la definición del problema, objetivos, metodología, recursos, cronograma y evaluación de riesgos (Arias et al., 2022). En ese sentido, su objetivo es organizar de manera coherente las ideas esenciales para asegurar una ejecución eficiente del proyecto.

Por otro lado, la matriz de revisión documental es una herramienta tabular utilizada en investigaciones o revisiones de literatura para organizar y evaluar documentos relevantes (Arias et al., 2022). En ella, se listan documentos, investigaciones o datos, estableciendo criterios de evaluación para analizar la calidad, relevancia o contribución de cada fuente al tema de interés, facilitando la sistematización y el análisis crítico de la información recopilada.

3.5 Procedimientos

Considerando el objetivo general de diseñar un modelo de gobierno

electrónico para optimizar la gestión administrativa en una Municipalidad distrital de la provincia de Huancayo en el año 2023, se desplegaron diversas estrategias para llevar a cabo la obtención de datos necesarios para la investigación.

En primer lugar, se llevó a cabo un flujo de gestión para obtener la aprobación del alcalde de la entidad. Este paso fue crucial para garantizar el acceso a los colaboradores de la municipalidad, quienes conformaban la muestra de estudio. La aprobación del alcalde no solo legitimó el flujo de investigación, sino que también abrió las puertas para una colaboración efectiva entre los investigadores y la gerencia municipal.

Posteriormente, se procedió a solicitar la implicación voluntaria de los colaboradores mediante la distribución de un formulario de consentimiento informado. Este documento detallaba claramente los objetivos de la investigación, los procedimientos que se llevarían a cabo, y garantizaba la confidencialidad de la información recopilada. Los participantes tuvieron la oportunidad de revisar el formulario y expresar su acuerdo mediante la firma correspondiente, asegurando así su consentimiento informado y voluntario para formar parte de la investigación.

El instrumento principal utilizado para recopilar datos fue un cuestionario diseñado específicamente para abordar aspectos relevantes del modelo de gobierno electrónico y su impacto en la gestión administrativa de la municipalidad. Cabe destacar que la gerencia del cuestionario se realizó de manera individual, permitiendo un enfoque más personalizado y garantizando que cada participante tuviera la oportunidad de expresar sus opiniones y experiencias de manera detallada.

Se estimó un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos para completar el cuestionario, lo que se diseñó de manera consciente para minimizar cualquier interrupción significativa en las responsabilidades laborales de los participantes. Esta consideración era esencial para asegurar una alta tasa de implicación y la obtención de respuestas de calidad.

3.6 Métodos y Análisis De Datos

Tras la fase de recopilación de información, se implementó un meticuloso flujo de verificación con el objetivo de garantizar la integridad y calidad de los datos obtenidos. Este procedimiento incluyó la revisión exhaustiva de los cuestionarios

completados para identificar posibles errores, omisiones o inconsistencias en las respuestas. La verificación no solo se centró en la coherencia de las respuestas individuales, sino también en la consistencia general de los datos recopilados.

Una vez completada la verificación, se procedió a la codificación de los datos. Este paso es crucial para asignar categorías numéricas o códigos a las respuestas, facilitando así el análisis estadístico. La codificación se llevó a cabo de manera sistemática, asegurando que cada respuesta estuviera representada de manera precisa en el conjunto de datos. La coherencia y la cohesión en la codificación son esenciales para garantizar la fiabilidad y validez de los resultados finales.

La tabulación de datos se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS versión 27, una herramienta robusta que facilita la organización y análisis de grandes conjuntos de datos. Este software permitió generar tablas estadísticas simples y de doble entrada, proporcionando una representación visual clara de los patrones y tendencias identificados en la información recopilada. La presentación de los resultados en formato tabular facilita la interpretación y comprensión de los hallazgos.

Además, se realizaron análisis porcentuales para ofrecer una visión más detallada de la distribución de respuestas en relación con las variables investigadas. Estos análisis porcentuales permitieron contextualizar la información y destacar patrones significativos dentro de la muestra estudiada.

El enfoque estadístico empleado no solo proporciona una visión cuantitativa de los datos, sino que también facilita la comparación y el contraste de diferentes variables. Esto contribuye a una interpretación más completa y objetiva de los resultados, permitiendo extraer conclusiones fundamentadas y respaldadas por evidencia numérica.

3.7 Aspectos Éticos

En la realización de este estudio, se han seguido meticulosamente las directrices y políticas establecidas por la Universidad, asegurándose de cumplir con las normativas internacionales que promueven la formalidad y los principios éticos en la elaboración de informes de tesis. La observancia rigurosa de estas normas garantiza la integridad y la calidad del trabajo de investigación. Además, durante el

flujo de redacción, se ha prestado especial atención al cumplimiento de la normativa internacional de estilo, en este caso, la norma APA en su versión más reciente.

Se ha dado énfasis particular a las pautas proporcionadas por la APA en cuanto a las referencias y citas bibliográficas. Esta elección se basa en la reconocida importancia de la norma APA en el ámbito académico, proporcionando un marco consistente y reconocido para la presentación de trabajos académicos y científicos. La aplicación de la norma APA no solo contribuye a la coherencia y uniformidad en la presentación del contenido, sino que también respalda la transparencia y la credibilidad de la investigación al facilitar la correcta identificación y ubicación de las fuentes utilizadas.

Al adoptar este enfoque, no solo buscamos cumplir con los estándares de presentación, sino también establecer un marco que respalde la comunicación efectiva de los hallazgos y la contribución académica del estudio. Además, la adhesión a las normativas éticas y la utilización de estándares reconocidos son pilares esenciales para la validez y la fiabilidad de cualquier investigación académica.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Con la finalidad de trabajar el objetivo 1, es necesario llevar a cabo un diagnóstico situacional de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo, con base en los componentes de la gestión administrativa.

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

Tabla 1

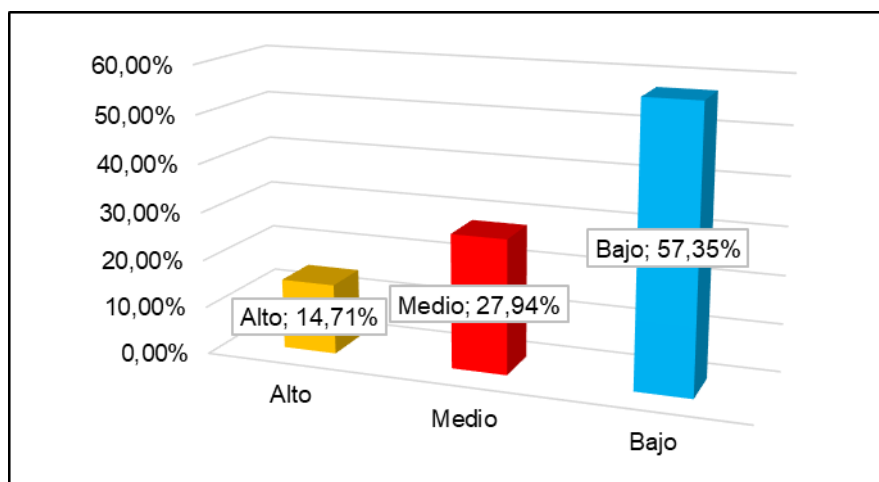
Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	10	14,71%
Medio	19	27,94%
Bajo	39	57,35%
Total	68	100,00%

Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

Figura 1

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa



Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

En términos de frecuencia, se observa que 10 participantes (14,71%) fueron clasificados en el nivel "Alto", 19 participantes (27,94%) en el nivel "Medio", y la mayoría, con 39 participantes (57,35%), se ubicaron en el nivel "Bajo". Estos datos indican una distribución asimétrica hacia el nivel "Bajo", sugiriendo la presencia de déficits relevantes en los componentes del sistema administrativo de la entidad.

Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia operativa

Tabla 2

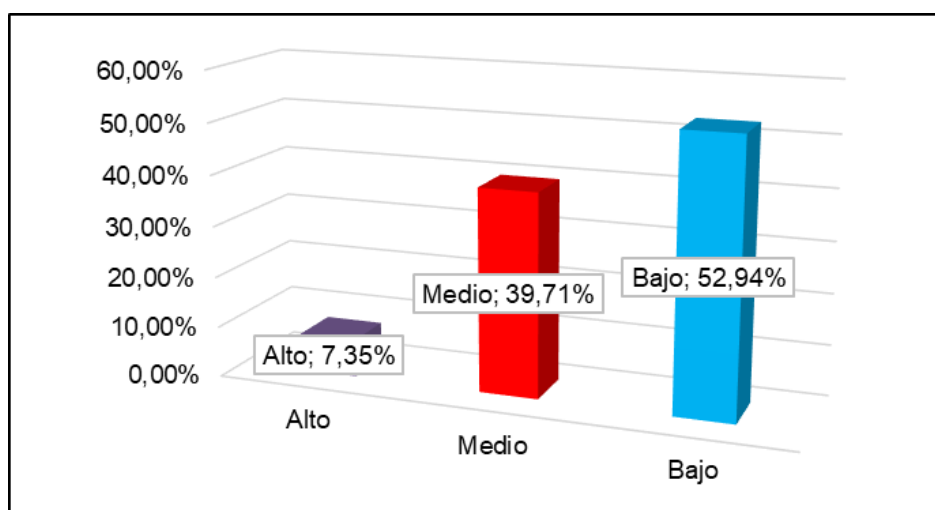
Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia operativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	5	7,35%
Medio	27	39,71%
Bajo	36	52,94%
Total	68	100,00%

Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

Figura 2

Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia operativa



Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

Se observa que 5 participantes (7,35%) fueron clasificados en el nivel "Alto", 27 participantes (39,71%) en el nivel "Medio" y la mayoría, con 36 participantes (52,94%), se ubicaron en el nivel "Bajo". Esta distribución indica que la mayoría de los sujetos advierte niveles bajos de eficiencia operativa dentro de la entidad, por lo que se requeriría llevar a cabo actividades de intervención para la mejora de los componentes.

Diagnóstico del área o dimensión

Según los resultados recopilados a través del cuestionario enfocado en la dimensión de Eficiencia Operativa en la municipalidad, se revelan varias áreas de oportunidad, toda vez que, aproximadamente el 40% de los encuestados considera que los procesos administrativos actuales no cumplen completamente con las responsabilidades y funciones asignadas. Además, el 60% opina que la comunicación interna no es efectiva, lo que podría afectar la realización correcta de tareas y proyectos.

Por otro lado, la utilización de herramientas tecnológicas o sistemas para facilitar la ejecución de tareas eficientemente muestra una distribución diversa, con un 30% indicando un uso frecuente, mientras que el 45% menciona un uso ocasional. En el mismo sentido, la asignación de recursos se percibe como eficiente solo en un 25% de los casos, sugiriendo una posible necesidad de revisión en este aspecto.

Además, la promoción de capacitación y desarrollo para optimizar la eficiencia laboral es reconocida positivamente por el 55% de los encuestados. Sin embargo, solo el 35% cree que se implementan medidas para identificar y reducir posibles obstáculos que afectan la eficiencia y desempeño laboral.

Por último, la estructura organizativa actual es percibida como facilitadora de la colaboración y coordinación entre áreas/oficinas/jefaturas solo por el 30% de los participantes. Las evaluaciones de desempeño se emplean solo en un 20% de los casos, indicando un área crítica para mejorar la eficiencia y productividad. La generación de procedimientos claros para la toma de decisiones se percibe positivamente por el 50% de los encuestados. Además, la promoción de la mejora continua como parte de la cultura organizacional es reconocida por el 40% de los participantes.

Resultados descriptivos de la dimensión acceso y disponibilidad de información

Tabla 3

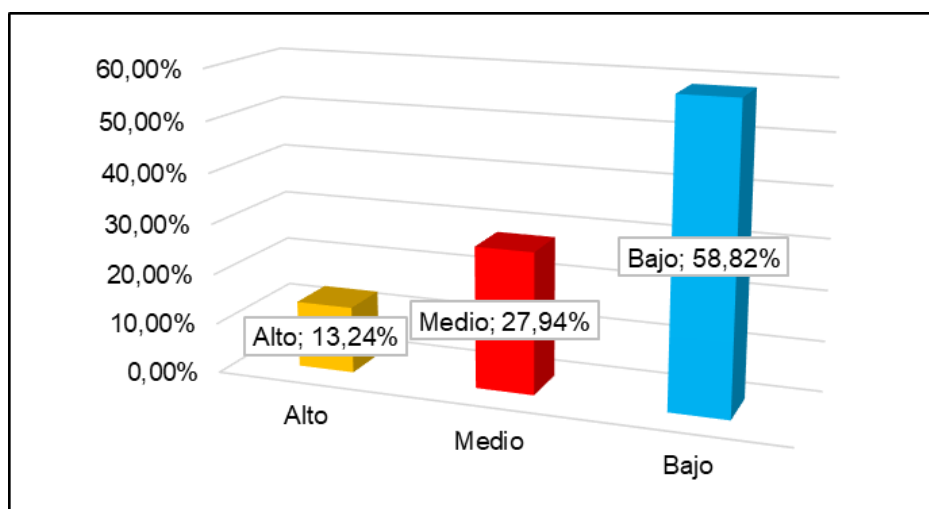
Resultados descriptivos de la dimensión acceso y disponibilidad de información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	9	13,24%
Medio	19	27,94%
Bajo	40	58,82%
Total	68	100,00%

Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

Figura 3

Resultados descriptivos de la dimensión acceso y disponibilidad de información



Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

Se observa que 9 participantes (13,24%) fueron clasificados en el nivel "Alto", 19 participantes (27,94%) en el nivel "Medio", y la mayoría, con 40 participantes (58,82%), se ubicaron en el nivel "Bajo". Esta distribución indica que la mayoría de los sujetos advierte niveles bajos de eficiencia operativa dentro de la entidad, por lo que se requeriría llevar a cabo actividades de intervención para la mejora de los componentes.

Diagnóstico del área o dimensión

El análisis de la dimensión de Acceso y Disponibilidad de Información en la municipalidad revela ciertos aspectos destacados, ya que, en cuanto al acceso oportuno a la información para tareas diarias, el 45% de los encuestados considera que es adecuado, aunque existe un 25% que percibe oportunidades de mejora. La disponibilidad de información relevante para la toma de decisiones se percibe de manera positiva, con un 55% opinando que está disponible de manera oportuna.

Por otro lado, en relación con la regularidad de la provisión de información actualizada por parte de la municipalidad, el 50% de los participantes lo percibe positivamente, indicando una buena práctica. La promoción de la transparencia en la disponibilidad de información sobre proyectos y actividades es reconocida por el 60% de los encuestados, sugiriendo una percepción favorable en este aspecto.

Asimismo, respecto de las evaluaciones de riesgos para identificar vulnerabilidades en la seguridad de la información se realizan con frecuencia según el 40% de los participantes. Sin embargo, el uso de plataformas electrónicas para un acceso rápido y seguro a la información necesaria muestra una distribución más variada, con un 35% utilizando estas herramientas de manera eficaz.

Además, en cuanto a la rapidez en las respuestas a consultas realizadas a través de los canales de comunicación de la municipalidad, el 30% siente que las respuestas son rápidas y efectivas. Las oportunidades de capacitación para maximizar el uso efectivo de las herramientas digitales de acceso a la información son percibidas de manera positiva por el 50% de los encuestados.

Por último, la claridad en los canales para solicitar y recibir información cuando es necesario es reconocida por el 55% de los participantes, siendo que la evaluación periódica de la disponibilidad de información para garantizar su relevancia y actualización constante se percibe como una práctica positiva según el 45% de los encuestados.

Resultados descriptivos de la dimensión gestión del talento y recursos humanos

Tabla 4

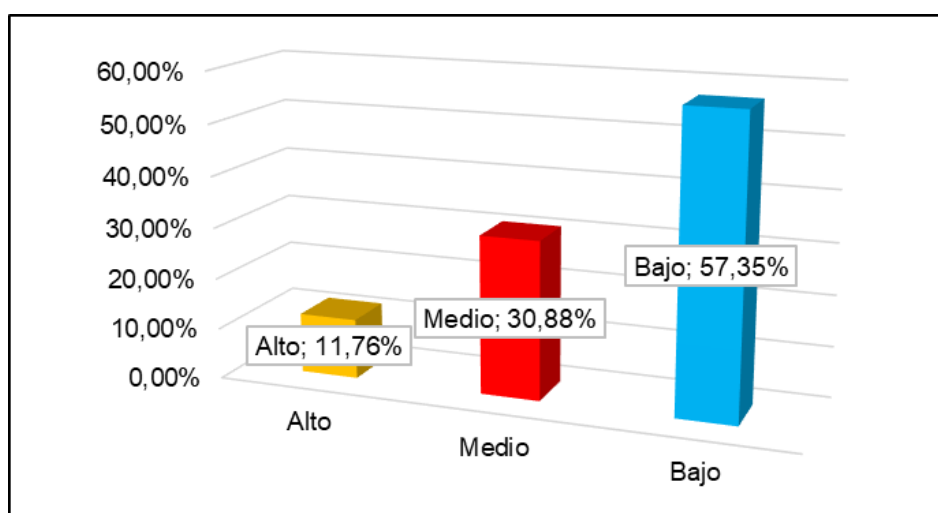
Resultados descriptivos de la dimensión gestión del talento y recursos humanos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	8	11,76%
Medio	21	30,88%
Bajo	39	57,35%
Total	68	100,00%

Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

Figura 4

Resultados descriptivos de la dimensión gestión del talento y recursos humanos



Nota. Elaborado con base en los insumos del trabajo de campo / SPSS V29.

En términos de frecuencia, se observa que 8 participantes (11,76%) fueron clasificados en el nivel "Alto", 21 participantes (30,88%) en el nivel "Medio" y la mayoría, con 39 participantes (57,35%), se ubicaron en el nivel "Bajo". Esta distribución indica que la mayoría de los sujetos advierte niveles bajos de eficiencia operativa dentro de la entidad, por lo que se requeriría llevar a cabo actividades de intervención para la mejora de los componentes.

Diagnóstico del área o dimensión

El análisis de la Dimensión de Gestión del Talento y Recursos Humanos en la municipalidad ofrece una visión detallada de diversos aspectos relacionados con la gestión del personal, ya que, respecto al flujo de reclutamiento y selección, el 50% de los encuestados percibe que la municipalidad lleva a cabo un efectivo proceso.

Por otro lado, las políticas de capacitación y desarrollo profesional son consideradas transparentes y accesibles por el 60% de los colaboradores, lo que indica una percepción positiva en este aspecto. La promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y diverso es reconocida por el 55% de los participantes, sugiriendo una cultura laboral favorable.

La claridad en el establecimiento de metas alcanzables para las responsabilidades laborales se percibe positivamente por el 40% de los encuestados. La frecuencia de recibir retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral de parte de los superiores varía, con el 30% reportando una retroalimentación regular.

Asimismo, en cuanto al apoyo brindado para el desarrollo de habilidades y competencias laborales, el 45% de los participantes percibe que la municipalidad proporciona el respaldo necesario. La promoción de la conciliación entre la vida laboral y personal es vista de manera positiva por el 50% de los encuestados.

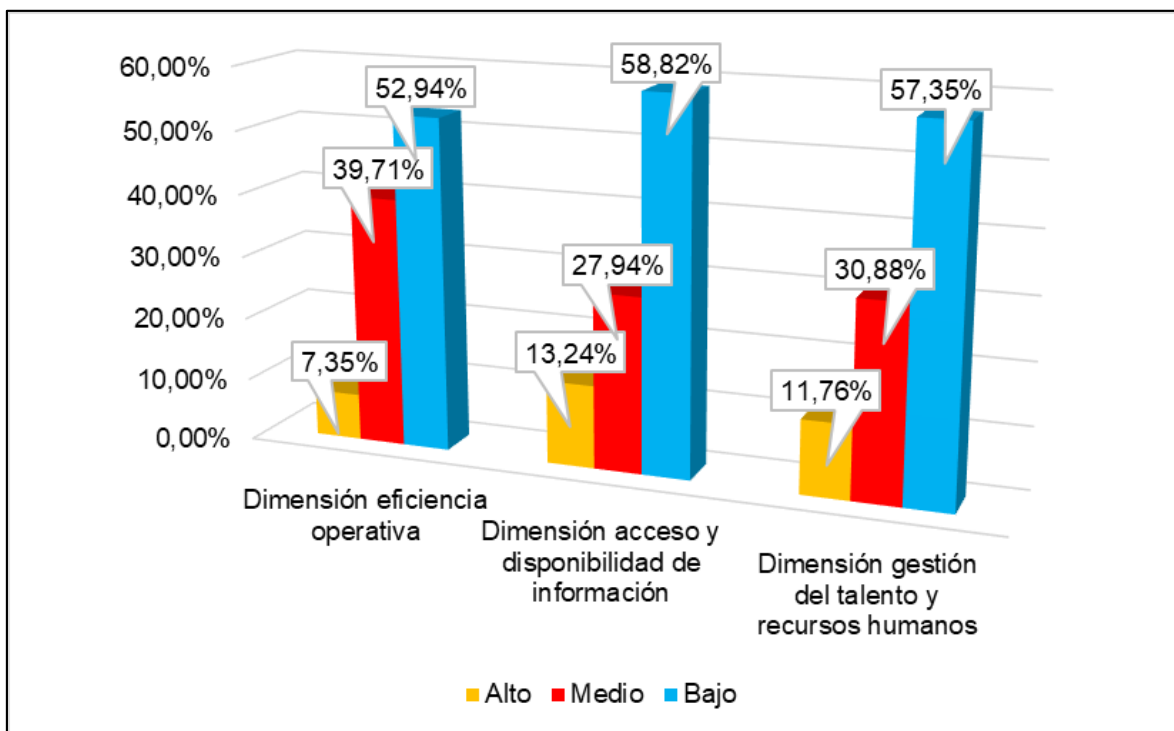
Además, la regularidad con la que se reconoce y recompensa el desempeño excepcional de los empleados es percibida de manera diversa, con el 35% indicando un reconocimiento regular. La participación en actividades de capacitación o formación relacionadas con el puesto laboral es alta, con el 70% reportando una frecuencia regular.

Finalmente, en relación con la alineación de la gestión del talento con los objetivos estratégicos de la municipalidad, el 45% de los encuestados percibe que esto se realiza de manera regular.

Resumen de diagnóstico situacional de las tres dimensiones de la gestión administrativa

Figura 5

Resumen del diagnóstico situacional



El diagnóstico situacional basado en la variable "gestión administrativa" y las tres dimensiones (eficiencia operativa, acceso y disponibilidad de información, y gestión del talento y recursos humanos) en una municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo se puede realizar considerando los resultados descriptivos proporcionados en las tablas anteriores. Aquí se presenta un análisis integrado:

La variable de gestión administrativa revela que la mayoría de los participantes (57,35%) se encuentran en el nivel "Bajo", lo que indica posibles desafíos en la administración interna de la municipalidad distrital. Esta situación sugiere que puede ser necesario revisar y fortalecer las prácticas administrativas existentes para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión cotidiana.

En cuanto a la eficiencia operativa, más de la mitad de los participantes (52,94%) se sitúan en el nivel "Bajo". Esto señala áreas de oportunidad para optimizar procesos y recursos, posiblemente mediante la identificación de

ineficiencias y la implementación de medidas correctivas para mejorar la eficiencia operativa en diversas áreas de la municipalidad.

La dimensión de acceso y disponibilidad de información muestra que la mayoría de los participantes (58,82%) se encuentran en el nivel "Bajo". Este hallazgo indica que la municipalidad podría enfrentar dificultades en la gestión de la información, lo que podría afectar la toma de decisiones. Se podría considerar la implementación de sistemas y procesos mejorados para garantizar un acceso eficiente y una disponibilidad adecuada de la información necesaria.

En la dimensión de gestión del talento y recursos humanos, más de la mitad de los participantes (57,35%) se encuentran en el nivel "Bajo". Esto sugiere posibles retos en la administración y desarrollo del personal. Sería beneficioso revisar las políticas de recursos humanos y las prácticas de gestión del talento para mejorar la retención, el desarrollo y el desempeño del personal en la municipalidad.

Resultados del Objetivo 2

Con la finalidad de poder llevar a cabo el objetivo 2, se han seleccionado las estrategias más efectivas para la ejecución del modelo de gobierno electrónico en la municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo:

Tabla 5

Plataformas digitales que utiliza el gobierno peruano a rango Nacional

PLATAFORMA	OBJETIVO	FUNCIONALIDADES	ESTRATEGIAS	IMPACTO
Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Digital PE)	Acercar el Estado al ciudadano, facilitándole el acceso a información institucional y orientación en trámites y servicios.	Información de trámites y servicios: brinda información actualizada y detallada sobre los trámites y servicios que ofrecen las entidades del Estado. Esta información incluye requisitos, plazos, costos y pasos a seguir para realizar los trámites. Orientación en trámites y servicios: ofrece una serie de herramientas y recursos para	Inclusión: Digital PE está diseñada para ser inclusiva y accesible para todos los ciudadanos, la plataforma ofrece una variedad de recursos en diferentes idiomas y formatos. Facilidad de uso: Digital PE está diseñada para ser fácil de usar y navegar. La plataforma utiliza un diseño intuitivo y ofrece una serie de ayudas para que los	Digital PE ha tenido un impacto positivo en la relación entre el Estado y los ciudadanos peruanos. ha contribuido a optimizar la eficiencia y Según un estudio realizado por el

	<p>ayudar a los ciudadanos a realizar sus trámites y servicios de forma sencilla y eficiente.</p> <p>Acceso a información institucional: ofrece información sobre el Estado peruano en general, incluyendo noticias, normas legales y publicaciones.</p>	<p>ciudadanos puedan encontrar la información que necesitan.</p> <p>Actualización: Digital PE se actualiza constantemente para ofrecer información actualizada y precisa sobre los trámites y servicios del Estado.</p>	<p>Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 77% de los ciudadanos peruanos que han utilizado Digital PE consideran que la plataforma es útil y fácil de usar.</p>
<p>Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)</p> <p>Facilitar el intercambio electrónico de datos y documentos entre las entidades del Estado peruano, de manera segura y eficiente.</p>	<p>Publicación de servicios: La PIDE permite a las entidades públicas publicar sus servicios para que sean accesibles a otras entidades públicas.</p> <p>Consumo de servicios: La PIDE permite a las entidades públicas consumir los servicios publicados</p>	<p>Interoperabilidad: La PIDE utiliza estándares y protocolos abiertos para garantizar la interoperabilidad entre los sistemas de información de las entidades públicas.</p> <p>Seguridad: La PIDE utiliza medidas de seguridad para</p>	<p>La PIDE ha tenido un impacto positivo en la interoperabilidad del Estado peruano. La plataforma ha contribuido a</p>

	<p>por otras entidades públicas.</p> <p>Registro de usuarios: La PIDE permite a las entidades públicas y ciudadanos registrarse para utilizar sus servicios.</p>	<p>garantizar la integridad y reducir los tiempos de tramitación, confidencialidad de los datos y de documentos compartidos.</p> <p>Educación: El gobierno peruano está llevando a cabo una campaña de educación para promover el uso de la PIDE.</p>	<p>optimizar la eficiencia y transparencia del Estado, y a facilitar el acceso a los servicios públicos.</p>
<p>Sistema de Trámite Documentario (e-Trámite)</p> <p>Automatizar y modernizar el flujo de gestión de documentos en las entidades del Estado peruano. :</p>	<p>Seguimiento de trámites: El sistema permite a los ciudadanos y entidades públicas consultar el estado de sus trámites de forma sencilla y en línea.</p> <p>Recepción y registro de documentos: El sistema permite a los ciudadanos y entidades públicas presentar documentos de</p>	<p>Interoperabilidad: El sistema está diseñado para ser interoperable con otros sistemas de información del Estado peruano. Esto permite que los documentos puedan ser compartidos entre diferentes entidades de manera eficiente.</p> <p>Seguridad: El sistema utiliza medidas de seguridad para</p>	<p>El sistema e-Trámite ha tenido un impacto positivo en la gestión de documentos en las entidades del Estado peruano. El sistema ha contribuido a reducir los tiempos de tramitación,</p>

		<p>manera digital</p>	<p>garantizar la integridad y optimizar la confidencialidad de los documentos.</p> <p>Educación: El gobierno peruano está llevando a cabo una campaña de educación para promover el uso del sistema e-Trámite.</p>	<p>eficiencia y transparencia del Estado, y a facilitar el acceso a los servicios públicos.</p>
<p>SIGA Sistema Integrado de Gestión Administrativa.</p>	<p>El objetivo principal de la plataforma SIGA es automatizar y simplificar los procesos administrativos de las entidades públicas del Perú</p>	<p>El SIGA está compuesto por varios módulos que se integran entre sí para proporcionar una visión holística de la gestión financiera pública. Los módulos del SIGA incluyen:</p> <p>Planificación y programación: Este módulo permite a las entidades públicas planificar y</p>	<p>incorpora tecnologías de la información y comunicación (TIC) para automatizar procesos administrativos en entidades públicas.</p> <p>Establece estándares y procedimientos comunes para los procesos administrativos. Esto facilita la ejecución del sistema y garantiza que las entidades</p>	<p>El impacto del SIGA ha sido reconocido por organismos internacionales, como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional. Estos organismos han destacado el</p>

programar sus recursos públicas lo utilicen de forma papel del SIGA en
financieros. uniforme. la mejora de la

Presupuesto: Este módulo permite a las entidades públicas ejecutar su presupuesto.

Capacitación del personal de las entidades públicas: para garantizar que el sistema se utilice de forma óptima y que se cumplan los objetivos previstos. gestión financiera pública del Perú.

Contabilidad: Este módulo permite a las entidades públicas llevar su contabilidad.

Tesorería: Este módulo permite a las entidades públicas gestionar sus ingresos y gastos.

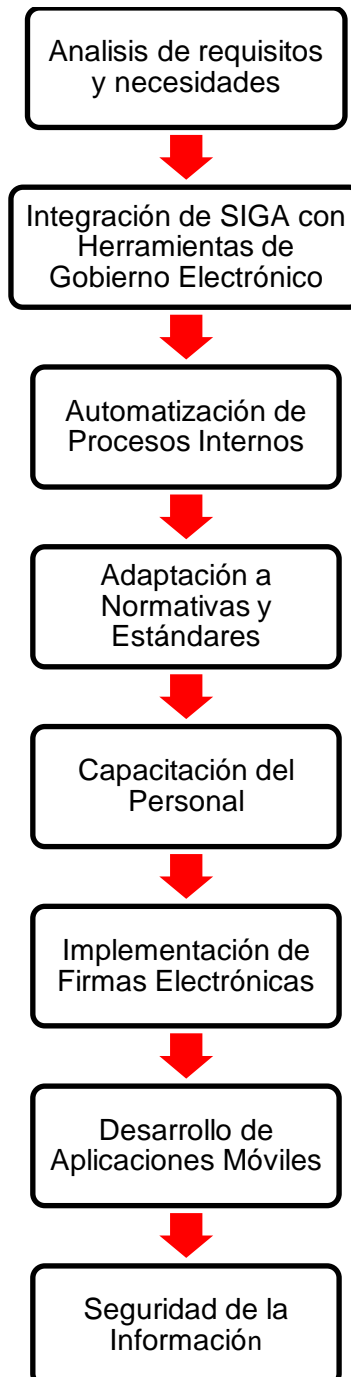
Adquisiciones: Este módulo permite a las entidades públicas adquirir bienes y servicios.

Gestión de recursos humanos:

Este módulo permite a las entidades públicas gestionar sus recursos humanos.

Resultado del Objetivo 3

Etapas para adaptar la plataforma SIGA-MEF (Sistema Integrado de Gestión Administrativa Ministerio de Economía y Finanzas) para implementar un modelo de gobierno electrónico y optimizar la eficiencia operativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo.



a) Análisis de Requisitos y Necesidades

En esta etapa se evaluaron 3 Dimensiones en relación a la gestión administrativa: Eficiencia operativa, Acceso y disponibilidad de la información y Gestión del talento y recurso humano, para lo cual se aplicó un cuestionario de 10 preguntas por cada dimensión, Los resultado reportaron que la dimensión Acceso y disponibilidad de la información, reporto el puntaje más bajo en la escala de Likert (32.86%), seguido por la dimensión Gestión del talento y Recurso humano (39.14%) y por último la dimensión Eficiencia Operativa obtuvo el puntaje más alto 50.57% (ver figura 7), Por lo tanto el modelo de Gobierno electrónico se realizó para optimizar esta dimensión.

b) Integración de SIGA con Herramientas de Gobierno Electrónico

Modelo de gobierno electrónico integrando la Plataforma SIGA a los procesos internos de una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, Junín.

1. Introducción

El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para optimizar la eficiencia, la transparencia y la implicación ciudadana en la gestión pública. La Plataforma SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) permite a las entidades públicas gestionar sus recursos económicos y financieros de manera eficiente y transparente.

La integración de la Plataforma SIGA a los procesos internos de una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, Junín, es susceptible de contribuir a optimizar la eficiencia operativa de la municipalidad en los procesos administrativos.

c) Automatización de Procesos

Tabla 6

Análisis de automatización del Proceso.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Objetivo	Procesos y procedimiento que se pueden automatizar	Recomendaciones
Optimizar la eficiencia: La automatización de los procesos y procedimientos de planificación estratégica es susceptible de ayudar a reducir el tiempo y el esfuerzo requerido para planificar, y a optimizar la precisión y confiabilidad de los resultados.	<p>Elaboración de Planes estratégicos: Apoya a integrar los datos en los procesos de planificación estratégica, y a tomar decisiones más informadas.</p> <p>Elaboración de informes de seguimiento: La Municipalidad es susceptible de identificar áreas de mejora, y a tomar medidas correctivas.</p> <p>Rendición de cuentas: Ayudar a la Municipalidad a compartir información sobre los planes estratégicos con los ciudadanos, y a recibir comentarios de los ciudadanos sobre los planes estratégicos.</p>	El software que se utilice para digitalizar la gestión del presupuesto debe estar alineado con el SIGA. Esto significa que el software debe cumplir con los estándares establecidos por el MEF.
GESTIÓN DE PRESUPUESTO		

Objetivo	Procesos y procedimiento que se pueden automatizar	Recomendaciones
<p>Optimizar la eficiencia y eficacia del flujo de gestión del presupuesto.</p>	<p>Ingresos: Se pueden digitalizar los procesos de recaudación de ingresos tributarios y no tributarios, así como los procesos de control y fiscalización de los ingresos.</p> <p>Gastos: Se pueden digitalizar los procesos de formulación, aprobación, ejecución y control de los gastos.</p> <p>Asignaciones para programas y proyectos: Se pueden digitalizar los procesos de asignación de recursos a programas y proyectos, así como los procesos de seguimiento y evaluación de los resultados de los programas y proyectos.</p> <p>Informes de ejecución presupuestaria: Se pueden digitalizar los procesos de elaboración, aprobación y publicación de los informes de ejecución presupuestaria.</p>	<p>El software que se utilice para digitalizar la gestión del presupuesto debe estar alineado con el SIGA. Esto significa que el software debe cumplir con los estándares establecidos por el MEF, para el intercambio de información entre los sistemas informáticos de las entidades públicas.</p> <p>Para garantizar el alineamiento con el SIGA, se recomienda que la Municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo trabaje en conjunto con el MEF para realizar la evaluación y selección del software que se utilizará.</p>

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Objetivo	Procesos y procedimiento que se pueden automatizar	Recomendaciones
<p>Optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>Datos sobre el personal municipal: Se pueden digitalizar los procesos de registro, actualización y consulta de datos sobre el personal municipal, incluyendo listas de empleados, contratos laborales, registros de asistencia, entre otras.</p> <p>Reclutamiento y selección: Se pueden digitalizar los procesos de reclutamiento y selección de personal, incluyendo la publicación de vacantes, la recepción de postulaciones, la evaluación de candidatos, y la emisión de ofertas laborales.</p> <p>Capacitación y desarrollo: Se pueden digitalizar los procesos de capacitación y desarrollo del personal, incluyendo la planificación, ejecución y evaluación de programas de capacitación.</p> <p>Remuneraciones y beneficios: Se pueden digitalizar los procesos de cálculo y pago de remuneraciones y beneficios al personal, incluyendo el registro de horas</p>	<p>Se recomienda integrar los siguientes softwares.</p> <p>SIARH: El Sistema Integrado de Gerencia de Recursos Humanos es un sistema informático desarrollado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que permite a las entidades públicas administrar su personal. El SIRH se es susceptible de utilizar para digitalizar los procesos de datos sobre el personal municipal, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, remuneraciones y beneficios, y régimen disciplinario.</p> <p>Otros softwares: Además del SIRH, se pueden utilizar otros softwares para digitalizar procesos específicos de la gestión de Recursos Humanos. Por</p>

trabajadas, el cálculo de descuentos, y la emisión de boletas de pago.

Régimen disciplinario: Se pueden digitalizar los procesos de aplicación del régimen disciplinario al personal, incluyendo la apertura de expedientes, la investigación de faltas, y la imposición de sanciones.

ejemplo, se pueden utilizar software para gestionar el registro de asistencia, software para gestionar la capacitación, o software para gestionar el régimen disciplinario.

GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCALIZACIÓN

Objetivo	Procesos y procedimiento que se pueden automatizar	Recomendaciones
Optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión tributaria y fiscalización.	<p>Recaudación de impuestos municipales</p> <p>Registro de contribuyentes. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un módulo de registro de contribuyentes en el sistema de recaudación tributaria. Este módulo permitirá a la municipalidad registrar a los contribuyentes de forma automática, cumpliendo con los requisitos legales y normativos.</p> <p>Liquidación de impuestos. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un módulo de</p>	<p>Recaudación de impuestos municipales:</p> <p>Sistemas de recaudación tributaria como SAP Ariba o Oracle Fusión Cloud.</p> <p>Supervisión del cumplimiento de normativas tributarias:</p>

liquidación de impuestos en el sistema de recaudación tributaria. Este módulo permitirá a la municipalidad liquidar los impuestos de forma automática, teniendo en cuenta los datos del contribuyente y las tasas y tarifas vigentes.

Recaudación de impuestos. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un módulo de recaudación de impuestos en el sistema de recaudación tributaria. Este módulo permitirá a la municipalidad recaudar los impuestos de forma automática, mediante diferentes medios de pago.

Normativas Tributarias

Identificación de contribuyentes potenciales. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un módulo de identificación de contribuyentes potenciales en el sistema de fiscalización tributaria. Este módulo permitirá a la municipalidad identificar a los contribuyentes potenciales que no están cumpliendo con sus obligaciones tributarias.

Verificación de cumplimiento de obligaciones

Sistemas de fiscalización tributaria como SAP Business Objects o Oracle Hyperion.

Los softwares mencionados anteriormente son compatibles con el SIGA, el Sistema Integrado de Gestión Administrativa del gobierno peruano. Esto significa que la información generada por estos sistemas es susceptible de ser integrada con el SIGA para facilitar el seguimiento y la evaluación de la gestión tributaria y fiscal de la municipalidad.

tributarias. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un módulo de verificación de cumplimiento de obligaciones tributarias en el sistema de fiscalización tributaria. Este módulo permitirá a la municipalidad verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Notificación de incumplimiento de obligaciones tributarias. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un módulo de notificación de incumplimiento de obligaciones tributarias en el sistema de fiscalización tributaria. Este módulo permitirá a la municipalidad notificar a los contribuyentes que no están cumpliendo con sus obligaciones tributarias.

GESTIÓN DE PROYECTOS Y OBRAS PÚBLICAS

Objetivo	Procesos y procedimiento que se pueden automatizar	Recomendaciones
Optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión de proyectos y obras públicas.	Identificación de necesidades. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de información geográfica (SIG) que permita a la	El software que se utiliza para automatizar los procesos y procedimientos mencionados

municipalidad identificar las necesidades de infraestructura pública en el territorio municipal.

Formulación de proyectos. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de gestión de proyectos (PMS) que permita a la municipalidad elaborar los estudios de preinversión de los proyectos de infraestructura pública.

Evaluación de proyectos. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de evaluación de proyectos que permita a la municipalidad evaluar los proyectos de infraestructura pública en función de sus objetivos, alcance y presupuesto.

Ejecución de proyectos. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de gestión de contratos que permita a la municipalidad gestionar los contratos de obra pública.

Seguimiento de proyectos. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de información de gestión de proyectos que permita a la

anteriormente es el siguiente:

Identificación de necesidades: SIG como QGIS o ArcGIS.

Formulación de proyectos: PMS como Oracle Primavera P6 o Microsoft Project.

Evaluación de proyectos: Software de evaluación de proyectos como Qualisys o IDOM.

Ejecución de proyectos: Software de gestión de contratos como Oracle Ariba o SAP Ariba.

Seguimiento de proyectos: Software de información de gestión de proyectos como Oracle Primavera P6 o Microsoft Project.

Los softwares mencionados anteriormente son compatibles con el

municipalidad monitorear el avance de los proyectos de infraestructura pública.

SIGA, el Sistema Integrado de Gestión Administrativa del gobierno peruano. Esto significa que la información generada por estos sistemas es susceptible de ser integrada con el SIGA para facilitar el seguimiento y la evaluación de la gestión de proyectos y obras públicas de la municipalidad.

GESTIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA:

Objetivo	Procesos y procedimiento automatizables	Recomendaciones
Optimizar la eficiencia y eficacia de la prestación de servicios a la ciudadanía.	<p>Registro de usuarios. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de gestión de usuarios (UGM). Este sistema permitirá a la municipalidad registrar a los usuarios de los servicios públicos, incluyendo sus datos personales, sus necesidades y sus preferencias.</p> <p>Solicitud de servicios. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de</p>	<p>El software que se utiliza para automatizar los procesos y procedimientos mencionados anteriormente es el siguiente:</p> <p>Registro de usuarios: UGM como Oracle Identity Cloud Service o Microsoft Active Directory.</p> <p>Solicitud de servicios: SGO como</p>

gestión de solicitudes (SGO). Este sistema permitirá a los usuarios solicitar los servicios públicos de forma electrónica, incluyendo los requisitos necesarios para obtener los servicios.

Atención de solicitudes. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de gestión de atención al cliente (CRM). Este sistema permitirá a la municipalidad atender las solicitudes de los usuarios de forma eficiente y eficaz, incluyendo la asignación de recursos y la resolución de problemas.

Gestión de reclamos. Este flujo se es susceptible de automatizar mediante la ejecución de un sistema de gestión de reclamos (GRC). Este sistema permitirá a la municipalidad gestionar los reclamos de los usuarios de forma eficiente y eficaz, incluyendo la investigación de los reclamos y la resolución de los mismos.

Oracle Service Cloud o Salesforce.

Atención de solicitudes: CRM como Oracle Service Cloud o Salesforce.

Gestión de reclamos: GRC como Oracle Service Cloud o Salesforce.

Alineamiento con el SIGA

Los softwares mencionados anteriormente son compatibles con el SIGA el Sistema Integrado de Gestión Administrativa del gobierno peruano. Esto significa que la información generada por estos sistemas es susceptible de ser integrada con el SIGA para facilitar el seguimiento y la evaluación de la gestión de servicios a la ciudadanía de la municipalidad.

4.2 Discusión

En relación al objetivo general, sobre elaborar un diagnóstico de la Gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo 2023, se procedió a evaluar a nivel global la gestión administrativa, siendo que 10 participantes (14,71%) la calificaron como "Alto", 19 (27,94%) como "Medio", y la mayoría, con 39 participantes (57,35%), la evaluaron como "Bajo", sugiriendo la presencia de déficits relevantes en los componentes del sistema administrativo de la entidad.

Con respecto a la dimensión eficiencia operativa, 5 participantes (7,35%) la calificaron como "Alto", 27 participantes (39,71%) como "Medio" y la mayoría, con 36 participantes (52,94%), la evaluaron y valoraron dentro de la categoría "Bajo", advirtiendo niveles bajos de eficiencia operativa dentro de la entidad, por lo que se consideró llevar a cabo actividades de intervención para la mejora de los componentes. En ese sentido, Kaza et al. (2018), indican que, para optimizar la eficiencia operativa en una municipalidad distrital, sus procesos deben centrarse en la mejora de la gestión de residuos, rotación de personal, competencias gerenciales, eficiencia del gasto público, influencias externas, avances tecnológicos y colaboración entre municipalidades.

Con respecto a la dimensión acceso a la información, 9 participantes (13,24%) fueron la calificaron dentro del nivel "Alto", 19 participantes (27,94%) en el nivel "Medio", y la mayoría, con 40 participantes (58,82%), la evaluaron como "Bajo", indicando la necesidad de llevar a cabo actividades de intervención para la mejora de los componentes, por tanto, una proporción considerable de colaboradores observa deficiencias en el acceso y la disponibilidad de información de manera regular, según las investigaciones realizadas Quispe & Vilca (2021), expresan que el acceso a la información en una municipalidad distrital como la entidad de estudio es crucial para promover la transparencia, la confianza ciudadana y una gobernanza eficiente.

En relación a la última dimensión Gestión del Talento humano 8 participantes (11,76%) calificaron este componente como "Alto", 21 participantes (30,88%) como "Medio" y la mayoría, con 39 participantes (57,35%), la evaluaron como "Bajo", advirtiendo la necesidad de llevar a cabo actividades de intervención para la mejora de los componentes. Según Ramírez & Lenin (2019) investigaron que distorsión en

el área de recursos humanos en las municipalidades se atribuye a la creación desordenada de empleos sin una planificación estratégica, impulsada por un enfoque paternalista destinado a abordar problemas económicos de la población mediante la generación de empleo. Los colaboradores, centrados únicamente en los beneficios económicos, muestran una carencia de identificación con los objetivos institucionales, en términos generales la dimensión que amerita realizar un Modelo Electrónico es la correspondiente a Eficiencia operativa.

En relación al segundo objetivo, se realizó un análisis exhaustivo de las plataformas que utiliza el estado peruano a rango Nacional, con la finalidad de seleccionar la más indicada y adecuarla a la municipalidad distrital de la provincia de Huancayo. En la tabla 7 se muestran los resultados de este análisis concluyendo en lo siguiente: La Plataforma Única del Estado Peruano (Digital.pe), es una plataforma de orientación al ciudadano que proporciona información sobre trámites y servicios públicos, así como información institucional, fue creada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) en 2018 con el objetivo de acercar el Estado al ciudadano y facilitar el acceso a la información y los servicios públicos, esta plataforma se enfoca en ofrecer servicios digitales de manera unificada, simplificando el acceso a trámites y servicios públicos. En contraste la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) es una plataforma tecnológica que permite el intercambio electrónico de información entre entidades del Estado. Fue creada por la Presidencia del Consejo de ministros (PCM) en 2011 con el objetivo de facilitar la comunicación y la colaboración entre las entidades del Estado, así como de optimizar la eficiencia y la transparencia de la gestión pública.

El propósito del Sistema de Trámite Documentario (e-Trámite) es gestionar y agilizar el flujo de documentos en el ámbito administrativo, optimizando los procesos burocráticos. Por último, el enfoque del SIGA es la gestión integral de recursos y procesos administrativos en entidades gubernamentales. Es un sistema informático desarrollado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que permite a las entidades del Estado gestionar sus recursos y procesos administrativos de forma integrada. De lo anteriormente expuesto se seleccionó la Plataforma SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) como la más adecuada para aplicarla al diseño de un modelo de Gobierno electrónico que mejore la Dimensión eficiencia operativa en una municipalidad distrital de la

provincia de Huancayo, 2023.

En relación al tercer objetivo, sobre Diseñar un modelo de gobierno electrónico personalizado que se ajuste de manera precisa a las necesidades específicas de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la Provincia de Huancayo. Se tiene que el gobierno electrónico, surgido en la década de 1990, se enfoca en optimizar la transparencia y eficiencia administrativa mediante las TIC. Su definición operacional destaca el potencial de las TIC para optimizar la actividad gubernamental y la relación ciudadano-institución (Quispe & Marichin, 2019). Dentro de este contexto la evolución del gobierno electrónico, Fath-Allah, et al (2017) señalaron que el gobierno electrónico local es una dimensión crucial, destacando su importancia para los responsables políticos y académicos. La implementación efectiva de esta iniciativa conlleva mejoras sustanciales en los procedimientos internos de un municipio, generando un notable incremento en la eficiencia operativa. Este progreso se manifiesta en la capacidad de facilitar el flujo de datos de manera más rápida y eficaz entre los diversos departamentos municipales. Como resultado directo de esta optimización, se observa una significativa reducción en los tiempos de procesamiento, eliminando trámites burocráticos prolongados e ineficaces.

Esta transformación tiene un impacto directo en la agilización de procesos internos, minimizando la carga de trabajo asociada con el papeleo y simplificando los procedimientos de aprobación. La consecuencia práctica de estos cambios se traduce en notables reducciones de tiempo tanto en el uso diario como en el almacenamiento y la recopilación de datos. Además, se logra una disminución significativa de los costos laborales, ya que la eficiencia mejorada permite realizar tareas con mayor rapidez y precisión.

Un aspecto destacado de este enfoque es la reducción de los costos asociados con el manejo de datos, ya que la implementación de este sistema no solo optimiza la velocidad de procesamiento, sino que también mejora la precisión en la ejecución de tareas. La velocidad y la precisión mejoradas contribuyen a la eficacia general del procesamiento de datos, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones informada y la planificación estratégica.

Por lo antes señalado, se propone un Diseño de Modelo electrónico para optimizar la eficiencia operativa de una municipalidad distrital de la provincia de

Huancayo. En la tabla 10 se muestran los resultados y la propuesta para la automatización de los siguientes procesos internos: planificación estratégica gestión de presupuesto, gestión de Recursos Humanos, Gestión tributaria y fiscalización, Gestión de proyectos y Obra públicas, y gestión de servicios a la ciudadanía, en cada propuesta se incluye el objetivo los procedimientos que se pueden automatizar y algunas recomendaciones del software que se encuentran alineados a la plataforma digital SIGA.

En relación a la Planificación estratégica, Carrión & Chávez (2022) indican que. este es un flujo constante y permite a las organizaciones alinear sus objetivos con políticas gubernamentales y demandas ciudadanas. En el caso municipal, esta alineación es crucial. SIGA, herramienta para planificación estratégica, ofrece módulos que integran la gestión de recursos y procesos administrativos, explícitamente, según el análisis realizado, los flujo y procedimiento que se pueden automatizar en la Planificación estratégica de la municipalidad distrital de Huancayo son elaboración de planes estratégicos y elaboración de informes y seguimientos y por ultimo rendición de cuentas, En relación a la automatización de la Gestión de presupuesto, según lo reportado por Gonzalez-Bustamente et al (2022) comunican que La automatización del presupuesto en una municipalidad en Huancayo se vuelve fundamental por las siguientes razones :reduce la probabilidad de errores, asegura el cumplimiento de normativas, perfecciona la planificación estratégica, maximiza la utilización de recursos y posibilita el monitoreo en tiempo real de los gastos. En la presente investigación se propone automatizar para la gestión de presupuesto los siguientes procedimientos: Ingresos, gastos. Asignación para programa de proyectos e informes de ejecución presupuestaria, la plataforma digital utilizada por el SIGA, se es susceptible de adecuar sin problemas a este proceso.

Al respecto la automatización de Recursos Humanos, en la presente investigación se propone automatizar: Datos sobre el personal municipal, reclutamiento y selección de persona, capacitación y desarrollo, remuneraciones y beneficios. Según Amparo (2022), la digitalización de procesos como la contratación y gestión de nóminas optimiza la eficiencia administrativa, asegura un acceso eficiente a la información de empleados para decisiones informadas, garantiza el cumplimiento normativo y mejora la experiencia del empleado. Además, Mayta Carrasco (2019) destaca que promueve la transparencia en

políticas de recursos humanos, mejora la comunicación interna, proporciona análisis detallados para decisiones a largo plazo y garantiza la seguridad de la información y la privacidad de los empleados.

La automatización en la Gestión tributaria y fiscalización, en la presente investigación se propone automatizar los siguientes procedimientos de la gestión tributaria de una municipalidad en Huancayo como: La recaudación de impuestos municipales y Normativas tributarias, de acuerdo a lo investigado por González (2022), esta automatización se ofrece beneficios significativos. Simplifica el cumplimiento tributario para los contribuyentes, facilita la identificación de irregularidades en la fiscalización y garantiza un seguimiento adecuado. Además, Cúspides Obregón, (2017) reportan que con la automatización de este flujo se asegura la seguridad de la información, adaptándose rápidamente a cambios legislativos y mejorando la experiencia del contribuyente con procesos más simples. Facilita la generación de información analítica para la toma de decisiones y posiciona a la municipalidad como una entidad moderna y competitiva.

En relación al flujo de la Gestión de Proyectos y obras públicas, en la presente investigación se propone automatizar los siguientes procedimiento, Identificación de necesidades, formulación de proyectos; evaluación de proyectos, ejecución y seguimiento de los mismos, Rodríguez et al (2020) manifiestan que la automatización facilita un monitoreo detallado de los costos y del presupuesto destinado a cada proyecto, disminuyendo la posibilidad de desviaciones presupuestarias y garantizando una gerencia financiera más eficiente. Al respecto Reyes et al (2022), indican que se garantiza el cumplimiento de proyectos con las normativas locales, regionales y nacionales, previniendo problemas legales y asegurando la integridad de las obras públicas, además, posibilita el seguimiento instantáneo del avance de los proyectos, simplificando la detección temprana de posibles problemas y permitiendo la aplicación rápida de medidas correctivas cuando sea necesario.

En el flujo de Servicios a la ciudadanía, se propone automatizar los procedimientos de registro de usuarios, solicitud de servicios, atención de solicitudes y gestión de reclamos. Según Sánchez (2017), la automatización reduce la carga manual de tareas repetitivas, permitiendo a los empleados municipales enfocarse en funciones estratégicas. Esto agiliza la tramitación de solicitudes,

pagos y otros servicios, mejorando la eficiencia en la atención a la comunidad. En conclusión, la digitalización de procesos internos en municipalidades es crucial para una gerencia eficiente, transparente y centrada en el servicio al ciudadano, posicionándolas mejor para abordar desafíos contemporáneos y optimizar la cualificación vital de la comunidad.

V CONCLUSIONES

1. En el análisis inicial de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo revela déficits significativos en tres dimensiones clave: eficiencia operativa, acceso y disponibilidad de información, y gestión del talento y recursos humanos. La mayoría de los participantes se encuentra en el nivel "Bajo" en cada dimensión, indicando posibles problemas en la administración interna, destacando la necesidad de acciones correctivas para fortalecer la gestión municipal en diversos aspectos.
2. La evaluación exhaustiva de las plataformas digitales a rango nacional, incluyendo la Plataforma Única del Estado Peruano (Digital.pe), la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), el Sistema de Trámite Documentario (e-Trámite) y la Plataforma SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa), condujo a la elección estratégica de la Plataforma SIGA para la ejecución de un modelo de Gobierno Electrónico. Esta selección se fundamenta en su idoneidad para optimizar la Dimensión de Eficiencia Operativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, proyectando así avances significativos para el año 2023.
3. Como conclusión de esta propuesta, se presenta el diseño de un Modelo Electrónico destinado a potenciar la eficiencia operativa en una municipalidad distrital en el departamento de Huancayo. Este modelo no solo apunta a la optimización de la eficiencia operativa, sino que también abarca la automatización de procesos internos cruciales, como la planificación estratégica, la gestión presupuestaria, la gerencia de recursos humanos, la gestión tributaria y de fiscalización, la gestión de proyectos y obras públicas, así como la gestión de servicios a la ciudadanía.

VI RECOMENDACIONES

1. En base a la alta aceptación de la necesidad de optimizar la eficiencia operativa, se recomienda que la Municipalidad aproveche este respaldo para implementar medidas concretas orientadas a aumentar la eficacia en sus procesos administrativos. Por lo que se recomienda incluir revisar y actualizar los procedimientos, promover la formación y capacitación del personal en prácticas más eficientes, y considerar la adopción de tecnologías que se adecuen a la gestión administrativa de la municipalidad de Huancayo.
2. En la ejecución del modelo de gobierno electrónico y la adaptación de la plataforma SIGA se recomienda realizar un análisis detallado de los requisitos, involucrando a los diversos departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades locales, la capacitación integral del personal es crucial así mismo la seguridad de la información es prioritaria durante la migración digital. Además, se recomienda establecer un mecanismo de retroalimentación continuo con los usuarios para facilitar la evaluación y ajuste efectivo de la plataforma.
3. Se recomienda la ejecución gradual de un Modelo Electrónico para optimizar la eficiencia operativa de la municipalidad de Huancayo. Se destaca la automatización de procesos clave, iniciando con la planificación estratégica y la gestión presupuestaria. La capacitación integral del personal es esencial para una adopción exitosa. Se recomienda un monitoreo constante, recopilando la retroalimentación de los usuarios y ajustando el modelo según sea necesario y por último se debe considerar a seguridad de la información.

REFERENCIAS

- Abad, L., Llorente, C., Sanches, M. (2022) Perceptions and Attitudes of Spanish “Digital Seniors” Towards E-Government. *Revista Internacional de Investigación de Gobierno Electrónico (IJEGR)*, 18(1), 9. <http://dx.doi.org/10.4018/IJEGR.297228>
- Abu-Shanab, E. (2017) E-government Contribution to Better Performance by Public Sector. *Revista Internacional de Investigación de Gobierno Electrónico (IJEGR)*, 13(2), 16. <http://dx.doi.org/10.4018/IJEGR.2017040105>
- Alarcón, M. A. D., Legler, T., Rodríguez, F. D. M., & Ruiz, M. (2020). Filling in the gaps: the transnational administration of the covid-19 pandemic in Peru. *Bulletin of Latin American Research*, 39(S1), 121-125. <https://doi.org/10.1111/blar.13184>
- Amosun, T. S., Chu, J., Rufai, O. H., Muhideen, S., Shahani, R., & Gonlepa, M. K. (2021). Does e-government help shape citizens' engagement during the covid-19 crisis a study of mediational effects of how citizens perceive the government. *Online Information Review*, 46(5), 846-866. <https://doi.org/10.1108/oir-10-2020-0478>
- Amparo, V. T. Y. (2022). Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del banco de la nación. *Journal Biofab*, 1(2). <https://doi.org/10.53673/jb.v1i2.9>
- Araujo, N., Cunha, M., Reinhard, N. (2018) Electronic government services in Brazil: an analysis based on measures of access and users' internet skills. *Brazilian Journal of Public Administration | Rio de Janeiro*, 52 (4), 676-694.
- Arias, J., Holgado, J., & Tafur, T. (2022). *Metodología de la investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Ñaupas et al. (2021). Metodología de la investigación. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Artigas, W., Perez, E., Queipo, B., Useche, M.C. (2019) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Editorial Gente Nueva.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>

Atarama, M., (2017) *Modelo de e-gobierno para optimizar el índice de gobierno electrónico en la municipalidad Provincial De Piura, durante el periodo 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/4000>

Barreiro, I., Delgado, M., Garcia, T., Mendoza, W. (2018) El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio Las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Barrios, K. d. C., Olivero, E., & Figueroa, B. C. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2), 55-62. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000200055>

Bejar, H. (2022) *E-government como herramienta para la mejora de la gestión en la UGEL Puno*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19125>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Ediciones San Marcos.

Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A., y Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 5), 290-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>

Borja, G. P. S. and Culech, S. C. (2023). El planeamiento estratégico y su incidencia con la gestión administrativa de la unidad de nivelación y admisión, Universidad Nacional de Chimborazo, ciudad de Riobamba-ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4040-4050. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4738

Cabrera, L. L. (2021) *Gobierno Electrónico “Un camino hacia la implicación ciudadana”, realidades y perspectivas 2017-2018. Caso Gobernación de Nariño, Colombia* [Tesis de Maestría, Facultad Latinoamericana de

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17365/2/TFLACSO-2021LLCB.pdf>

- Caizaguano, E. M. C., Aguilar, C. N. S., & Yépez, H. F. C. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral. caso de estudio “lácteos maribella”. *Religación. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(35), e2301002. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1002>
- Carrasco, J., Guerrero, B., Carrasco, J., & Gonzáles, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Celis, M. R., Garcia, C., Santa, J. C. (2022) Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Peru. *Enfoque UTE*, 13(3), 68-82. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/enfoqueute/v13n3/1390-6542-enfoqueute-13-03-00068.pdf>
- Cespedes, A. (2017). *Sistema web para fiscalización tributaria en la municipalidad provincial de Huaral*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1457>.
- Cho, B. (2023). Bibliometric analysis of academic papers citing dunleavy “new public management is dead—long live digital-era governance”: identifying research clusters and future research agendas. *Administration & Society*, 55(5), 892-920. <https://doi.org/10.1177/00953997231157753>
- Coccia, M., Benati. I., (2018) Rewards in public administration: A proposed classification, *Revista de Ciencias Sociales y Administrativas*, 5(2), 68-80. <https://doi.org/10.1453/jsas.v5i2.1648>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*, Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago. CEPAL.
- Condori, P., (2020) *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Contraloría general del Perú (2022). *Incorporación a la Plataforma Digital Única*

del Estado Peruano para orientación al Ciudadano. Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 10 de setiembre de 2022
https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CSIL53012243&TIPOARCHIVO=ADJUNTO#:~:text=Decreto%20Supremo%20n.%C2%BA%20033,23%20de%20marzo%20de%202018

Coronel, P. L. H. and Sotelo, C. G. M. (2022). Transformación digital en la gerencia pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comunicación: Revista De Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

Criollo, A., Campoverde, C., Castillo, J., & Herrera, W. (2023). Estrategias para valoración de la calidad del talento humano. *Technology Rain Journal*, 2(1), e9. <https://doi.org/10.55204/trj.v2i1.9>

Curto-Rodríguez, R. (2023). Herramientas digitales de comunicación de datos públicos. *Visual Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional De Cultura Visual*, 10, 1-11.
<https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4606>

Dawes, J. D. (2018). *The role of public relations in transparency in government*. In *The Routledge Handbook of Critical Public Relations*.

Donatella, P. and Tagesson, T. (2020). CFO characteristics and opportunistic accounting choice in public sector organizations. *Journal of Management and Governance*, 25(2), 509-534. <https://doi.org/10.1007/s10997-020-09521-1>

Elgohary, E. M. and Abdelazyz, R. (2020). The impact of employees' resistance to change on implementing e-government systems: an empirical study in Egypt. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 86(6). <https://doi.org/10.1002/isd2.12139>

Espinoza, W. (2022) Gobierno Electrónico en el Perú; Evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175-190.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/22792/18116>

Fernández-Jardón, C. M. (2012). Determinantes de la capacidad de innovación en pymes regionales. *Revista De Administração Da UFSM*, 5, 749-765.
<https://doi.org/10.5902/198346597698>

file:///C:/Users/HP/Downloads/SSRN-id3219109.pdf

García, A. R. and Romero, G. B. (2021). Rediseño institucional para el cierre de brecha residual de telecomunicaciones en Perú: una tercera vía de intervención para la emergencia de redes comunitarias sostenibles. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, (2).
<https://doi.org/10.53857/dgvb4810>

Gobierno Peruano (2001). *Ley N.ª 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+--+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810>

Gobierno Peruano (2002). *Ley N.ª 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.

https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Gobierno Peruano (2022). *Plan de Gobierno Digital 2023-2025*. Gobierno del Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/regionpiura/campa%C3%B1as/14003-plan-de-gobierno-digital-2023-2025>

Gobierno Peruano (2022). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE)*. SINEACE.

<https://www.gob.pe/institucion/sineace/informes-publicaciones/3027976-plan-estrategico-de-gobierno-electronico-pege>

Gobierno Peruano (2011). *Ley N° 27806 - Ley de transparencia y acceso a la información pública*. Gobierno del Perú.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105104/_27806_-_07-11-2012_12_42_43_-LEY-27806.pdf?v=1586905330

Gobierno Peruano (2000). *Ley 27296 - Ley de Firmas y Certificados Digitales*. Gobierno del Perú.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/99221/224510/ley27269.pdf/480f8909-21f8-47c9-ab91-0bf2f1e54d56>

Gobierno Peruano (2018). *Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital*. Editora Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1691026-1>

González, R. (2022). Big Información e Inteligencia Artificial en los procesos de fiscalización de la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) al 2021. *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativas*, 1(1), 106-127. <https://educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/view/3>

Gutiérrez, L. (2019) Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia de la gobernanza electrónica y desigualdad social. *CUHSO-Cultura-Hombre-Sociedad*, 29(2), 259-280.

Inguaggiato, C., Cedia, M. G., Tschopp, M. N., & Christopoulos, D. (2021). Codifying and commodifying nature: narratives on forest property rights and the implementation of tenure regularization policies in northwestern Argentina. *Land*, 10(10), 1005. <https://doi.org/10.3390/land10101005>

Kaza, S., Yao, L., Bhada-Tata, P., & Woerden, F. V. (2018). What a waste 2.0: a global snapshot of solid waste management to 2050. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1329-0>

Meza, C.E. (2023). *Gobierno electrónico y contrataciones del Estado de una municipalidad provincial del Departamento Junín, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112857/Meza_UCe-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Economía y Finanzas (2010). *De las Instituciones al Ciudadano: La Reforma del Presupuesto por Resultados en el Perú*. MEF.

Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 5(07), 520–542. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533>

Muñoz, I. (2022) *Rango de ejecución de la gobernanza electrónica en la gestión administrativa de la Sede Central del Programa Agro Rural, Lima 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82671/Mu%
c3%b1oz_CII-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82671/Mu%c3%b1oz_CII-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muro, J. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro
_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615-631. <https://doi.org/10.1108/eb-02-2019-0021>

Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615-631. <https://doi.org/10.1108/eb-02-2019-0021>

Navarro, E. L., Quispe, W. V., Puraca, Á. A. R., Sotelo, C. G. M., & Qqueso, N. J. L. (2023). Influencia del planeamiento estratégico en la creación de valor público en un gobierno local de la provincia de andahuaylas, apurímac – Perú. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.547>

Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. M. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Nicomedes, E. (2018) *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán.
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e
45c193546b0187](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187)

Owoyemi, A., Osuchukwu, J. I., Azubuike, C., Ikpe, R. K., Nwachukwu, B. C., Akinde, C. B., ... & Olaniran, S. (2022). Digital solutions for community and primary health workers: lessons from implementations in africa. *Frontiers in Digital Health*, 4. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2022.876957>

Pérez, M. E. (2022) *Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión*

documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2022. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82990/P%
c3%a9rez_VME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82990/P%c3%a9rez_VME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pillay, B. and Mutereko, S. (2022). Caring for the indigent urban population in south africa: a case study of the ethekuni municipality. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 10(1). <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v10i1.593>

Presidencia del Consejo de Ministros (2017). *Modernización de la Gestión Pública*. PCM. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Quispe-Galindo, M. R., & Vilca-Mamani, A. (2021). Desempeño y eficiencia del sector público peruano: un análisis comparativo con países limítrofes. *Semestre Económico*, 10(1), 39–48. <https://doi.org/10.26867/se.2021.v10i1.111>.

Ramirez Calero & Lenin Dante (2019) *Gestión administrativa y la gestión estratégica del talento humano en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Río Negro* [Tesis de Maestría Universidad Peruana de Ciencias E Informática]. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/201/LENIN%20DANTE%20RAMIREZ%20CALERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Ripalda, J. F. (2019), El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII (edición especial), 1-16. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>

Ruiz, L. A. A., Smith, C. R. T., & Aguilar, H. M. (2022). Gestión del talento humano para el desempeño docente en instituciones educativas públicas en tiempos de pandemia. *Alpha Centauri*, 3(4), 11-20. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i4.131>

Santiago, J. G., López, O. D. V., Tapia, J. F., & Gaeta, R. R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el

Conocimiento_ una revisión conceptual _ Encrucijada. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Gerencia Pública* (38), 1–17.
<https://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/78411>

Simón, W. A. (2018) *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].
http://200.37.187.170:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/321/T010_19870901_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tirenti, C. (2019), *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte en la transparencia (2016-2019)* [Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés].
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/16554>

Valenzuela, L. A., Ocaña, Y., Hidalgo, C. V. S., Cotrina, J. C., & Fuster, D. (2023). E-government and its development in the region: challenges. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0939.
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>

Varela, P. y Ruvalcaba, E. (2022). Análisis relacional y evaluación de la responsabilidad pública y el gobierno abierto en el caso del municipio de Guadalajara, México. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 146-162.
<https://doi.org/10.24965/gapp.10989>

Vergara, A., Márquez, F., Sorhegui, R., & Olalla, A. (2021). Capital humano: actor central para la sostenibilidad organizacional. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(93), 297-307. <https://doi.org/10.52080/rvg93.20>

Yáñez, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

Zavala, J. (2022). Una visión teórica de la ejecución presupuestaria en el contexto de la gestión por resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4931-4947. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3450

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización

Modelo de Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo, 2023.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Gobierno Electrónico</p>	<p>Es la elección, creación, puesta en práctica y empleo de tecnologías de información y comunicación en el ámbito gubernamental, con el propósito de ofrecer servicios públicos, aumentar la eficacia administrativa y promover principios democráticos. Esto implica también la revisión y creación de marcos legales y regulaciones que faciliten los cambios en la estructura organizativa para impulsar iniciativas destinadas a optimizar la gestión de la información y promover el desarrollo de una sociedad basada en la información y el conocimiento (Fernández, et al, 2021).</p>	<p>Se diseñó un modelo de gobierno electrónico para optimizar la Gestión Administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo, donde se evalúan las mejores estrategias para lograr los objetivos propuestos.</p>	<p>Estructura de modelo a implementar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las plataformas digitales que utiliza el gobierno peruano a rango Nacional. • Análisis de requisitos y necesidades. • Integración del SIGA con Herramientas de Gobierno Electrónico. • Automatización de Procesos: <ul style="list-style-type: none"> – Objetivos. – Procesos y procedimiento que se pueden automatizar. – Recomendaciones. 	<p style="text-align: center;">CUALITATIVA NOMINAL</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Gestión Administrativa	Describe como un entorno en el cual los miembros de una entidad colaboran en la búsqueda de un objetivo específico, manifestando una forma de trabajo cooperativo para cumplir con una meta institucional. En esta perspectiva, se es susceptible de concebir como una configuración organizativa en la que elementos vinculados y afines se agrupan para formar una entidad colectiva con la finalidad de alcanzar el propósito deseado por la organización (Masaquiza et al., 2020).	Son todas aquellas percepciones expresadas acerca de la mejora de la Gestión Administrativa, que se obtendrán mediante una encuesta gracias a su operacionalización en base a tres dimensiones.	Eficiencia Operativa	Items (1- 10)	Encuesta según escala de Likert de 5 puntos: 1 = nunca 2= casi nunca 3= algunas veces 4=casi siempre 5= siempre
			Acceso y disponibilidad de información	Items (11- 20)	
			Gestión del talento y recursos humanos	Items (21- 30)	

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información acerca de la Gestión Administrativa en los colaboradores administrativos de una Municipalidad distrital de la provincia de Huancayo. Por lo que se solicita responder de manera objetiva las siguientes interrogantes respecto de los tres componentes que se evalúan en el presente estudio. El desarrollo de la presente es anónimo, la información recabada tiene y será utilizada únicamente con fines académicos.

****Instrucciones**

Por favor, lee cada pregunta cuidadosamente y selecciona la opción que mejor refleje tu opinión o experiencia.

Utiliza la escala de Likert proporcionada para expresar tu rango de acuerdo o desacuerdo.

Edad Genero.....

Especialidad..... Área de trabajo.....

Tiempo de trabajo

Escala de Likert

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	a veces	Casi siempre	siempre

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIÓN EFICIENCIA OPERATIVA	1	2	3	4	5
PREGUNTAS	nunca	Casi nunca	a veces	Casi siempre	siempre

01	¿En su opinión, los procesos administrativos actuales cumplen adecuadamente con las responsabilidad y/ funciones asignadas?					
02	¿Considera que la comunicación interna es efectiva en la municipalidad, facilitando la realización correcta de tareas y proyectos?					
03	¿Con qué frecuencia se utilizan las herramientas tecnológicas o sistemas que faciliten la ejecución de tareas de forma eficiente?					
04	¿En qué medida cree que la asignación de recursos se realiza de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos?					
05	¿En qué medida se promueve la capacitación y el desarrollo para optimizar la eficiencia en el desempeño laboral?					
06	¿Se implementan medidas para identificar y reducir posibles obstáculos que afectan la eficiencia y/o desempeño en el trabajo?					
07	¿La estructura organizativa actual facilita la colaboración y coordinación entre los áreas/oficinas/jefaturas?					
08	¿Se emplean evaluaciones de desempeño para optimizar la eficiencia y productividad en la municipalidad?					
09	¿La municipalidad genera procedimientos claros para la toma de decisiones que permiten una acción rápida y efectiva?					
10	¿Se promueve la mejora continua como parte de la cultura organizacional para optimizar la eficiencia operativa?					
DIMENSIÓN ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
	Preguntas	nunca	Casi nunca	a veces	Casi siempre	siempre
11	¿El acceso a la información para realizar las tareas diarias es oportuna?					
12	¿Considera que la información relevante					

	está disponible de manera oportuna para la toma de decisiones?					
13	¿La municipalidad provee información actualizada de manera regular?					
14	¿Se promueve la transparencia en la disponibilidad de información sobre proyectos y actividades en la municipalidad?					
15	¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de riesgos para identificar posibles vulnerabilidades en la seguridad de la información ?					
16	¿Las plataformas electrónicas utilizadas facilitan un acceso rápido y seguro a la información necesaria?					
17	¿Con qué frecuencia recibes respuestas rápidas a tus consultas realizadas a través de los canales de comunicación de la municipalidad (teléfono, correo electrónico, etc.)?					
18	¿Se brindan oportunidades de capacitación para maximizar el uso efectivo de las herramientas digitales de acceso a la información ?					
19	¿Considera que hay canales claros para solicitar y recibir información cuando es necesario?					
20	¿La disponibilidad de información se evalúa periódicamente para garantizar su relevancia y actualización constante?					
DIMENSION GESTIÓN DEL TALENTO Y RECURSOS HUMANOS		1	2	3	4	5
	Preguntas	nunca	Casi nunca	a veces	Casi siempre	siempre
21	¿La municipalidad realiza un efectivo flujo de reclutamiento y selección de colaboradores?					
22	¿Las políticas de capacitación y desarrollo profesional son transparentes y accesibles para todos los colaboradores?					

23	¿Considera que regularmente se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso en la municipalidad?					
24	¿Qué tan a menudo se establecen metas claras y alcanzables para tus responsabilidades laborales en la municipalidad?					
25	¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación constructiva sobre tu desempeño laboral de parte de tus Jefes superiores?					
26	¿En qué medida se te brinda el apoyo necesario para el desarrollo de tus habilidades y competencias laborales?					
27	¿La municipalidad promueve la conciliación entre la vida laboral y personal de los empleados?					
28	¿Se reconoce y recompensa el desempeño excepcional de los empleados de manera regular?					
29	¿Con qué frecuencia participas en actividades de capacitación o formación relacionadas con tu puesto en la municipalidad?					
30	¿La gestión de talento está alineada de manera regular con los objetivos estratégicos de la municipalidad?					

ANEXO

Consentimiento informado

Título de la investigación: “Modelo de gobierno electrónico en la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo, 2023.”

Investigador (a) (es): Erika Victoria Torpoco Ordoñez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Modelo de gobierno electrónico en la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo 2023”, cuyo objetivo es: Diseñar un modelo de gobierno electrónico en la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de Provincia de Huancayo 2023.” Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en gestión en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la entidad de estudio.

Impacto del problema de la investigación:

Se refiere a la utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para optimizar y transformar la gerencia pública y la prestación de servicios gubernamentales.

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **Modelo de gobierno electrónico en la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Huancayo 2023.”**

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará mediante GOOGLE FORMS en el siguiente link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfPzDFOohb4Cdx6o0Ez711_12hOLBr

[KbonEJz8hrjUez-T_Mw/viewform?usp=sf_link](#) ; las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas

Implicación voluntaria (principio de autonomía):

Es susceptible de hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar es susceptible de hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar algún beneficio individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la entidad de estudio.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación es susceptible de contactar con el Investigador (a): Erika Victoria Torpoco Ordoñez email: etorpocoo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor: León Marrou María Elena, email: mleon@ucv.edu.pe .

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Benito Stany Aguilar Rojas

Fecha y hora: 01/12/2023

ANEXO:

Matriz de evaluación de Por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la influencia de un modelo de gobierno electrónico para la mejora de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los hallazgos debelados a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer en Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Luis Alberto Sánchez Pérez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Presupuesto
Institución donde labora:	Dirección de Planeamiento Institucional PNP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigaciones Gestión Pública: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la influencia de un modelo de gobierno electrónico para la mejora de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, 2023
Autor (a):	Erika Victoria Torpoco Ordoñez
Objetivo:	Determinar la influencia que existe de un Modelo de gobierno electrónico en la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, 2023.
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la municipalidad distrital
Dimensiones:	Eficiencia operativa - Acceso y disponibilidad de información - Gestión de talento y recursos humanos.
Confiabilidad:	-
Escala:	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Eficiencia Operativa	Esta dimensión es crucial cuando se trata de optimizar los procesos administrativos internos, por que revisa el desempeño y prestación de servicios públicos, ya que se centra en los factores que obstaculizan la ejecución efectiva de la política para la población (Pillay y Mutereko, 2022).
	Acceso y disponibilidad de información	Examina el suministro de información en el contexto del gobierno abierto, resaltando la importancia de la transparencia en los datos operativos (Curto-Rodríguez, 2023).
	Gestión del talento y recursos humanos	Referencias adecuadas para abordar la gestión del talento y los recursos humanos en el contexto municipal, cubriendo aspectos clave como el desarrollo de capacidades, sostenibilidad

		organizacional, estrategias de valoración y su impacto en el desempeño laboral.
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento Cuestionario para medir la influencia de un modelo de gobierno electrónico para la mejora de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo rango de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe	1. No cumple con el criterio	El ítem es susceptible de ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem

ser.		es susceptible de estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario para medir la influencia de un modelo de gobierno electrónico para la optimizar de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, 2023			
OBJETIVO	Determinar la influencia que existe de la gobernanza electrónica en la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la provincia de Huancayo, 2023.			
DIRIGIDO A	Colaboradores de una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR	Sánchez Pérez Luis Alberto			
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR	Magister			
VALORACIÓN				
Totalmente inadecuado	inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
			X	



Mg. Luis Alberto Sánchez Pérez
DNI: 41992885

DIMENSIÓN EFICIENCIA OPERATIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia en el trabajo	¿En su opinión, los procesos administrativos actuales son eficientes para cumplir con las responsabilidades asignadas?	3	4	4	Definición eficiencia: ¿En su opinión, los procesos administrativos actuales cumplen adecuadamente con las responsabilidades asignadas?
	¿Siente que la comunicación interna en la municipalidad facilita la realización eficiente de tareas y proyectos?	3	4	4	¿Considera que la comunicación interna es efectiva en la municipalidad, facilitando la realización correcta de tareas y proyectos?
	¿Las herramientas y tecnologías utilizadas en la gestión diaria mejoran la eficiencia de su trabajo?	3	4	4	¿Con qué frecuencia se utilizan las herramientas tecnológicas o sistemas que faciliten la ejecución de tareas de forma eficiente?
	¿En qué medida cree que la asignación de recursos se realiza de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos?	4	4	4	
	¿La capacitación recibida contribuye a una ejecución más eficiente de sus funciones laborales?	3	4	4	¿En qué medida se promueve la capacitación y el desarrollo para optimizar la eficiencia en el desempeño laboral?
	¿Se implementan medidas para identificar y eliminar posibles obstáculos que afectan la eficiencia en el	3	4	4	¿Se implementan medidas para identificar y reducir posibles obstáculos

	trabajo?				que afectan la eficiencia y/o desempeño en el trabajo?
Colaboración y eficiencia	¿La estructura organizativa actual facilita la colaboración y coordinación entre las áreas/oficinas/jefaturas?	4	4	4	
	¿Las evaluaciones de desempeño son utilizadas para optimizar la eficiencia y productividad en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Existen procedimientos claros para la toma de decisiones que permiten una acción rápida y efectiva?	4	4	4	
	¿Se promueve la mejora continua como parte de la cultura organizacional para optimizar la eficiencia operativa?	4	4	4	

DIMENSIÓN ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	¿Encuentra fácil acceder a la información necesaria para realizar sus tareas diarias?	4	4	4	
	¿Considera que la información relevante está disponible de manera oportuna para la toma de decisiones?	4	4	4	
	¿La estructura de almacenamiento y organización de la información facilita su recuperación eficiente?	4	4	4	

Protección de información	¿Se promueve la transparencia en la disponibilidad de información sobre proyectos y actividades en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Siente que la información crítica está protegida contra accesos no autorizados?	4	4	4	
Accesos rápidos	¿Las plataformas electrónicas utilizadas proporcionan un acceso rápido y seguro a la información necesaria?	3	4	4	¿Las plataformas electrónicas utilizadas facilitan un acceso rápido y seguro a la información necesaria?
	¿Existe una comunicación efectiva sobre actualizaciones y cambios en la disponibilidad de información ?	4	4	4	
Información oportuna	¿Se brindan oportunidades de capacitación para maximizar el uso efectivo de las herramientas de acceso a la información ?	3	4	4	¿Se brindan oportunidades de capacitación para maximizar el uso efectivo de las herramientas digitales de acceso a la información
	¿Considera que hay canales claros para solicitar y recibir información cuando es necesario?	4	4	4	
	¿La disponibilidad de información se evalúa periódicamente para garantizar su relevancia y actualización constante?	4	4	4	

DIMENSIÓN GESTIÓN DEL TALENTO Y RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Ambiente laboral	¿La municipalidad realiza un efectivo flujo de reclutamiento y selección de colaboradores?	4	4	4	
	¿Las políticas de capacitación y desarrollo profesional son transparentes y accesibles para todos los empleados?	3	4	4	¿Las políticas de capacitación y desarrollo profesional son transparentes y accesibles para todos los colaboradores?
	¿Se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso en la municipalidad?	4	4	4	
Desempeño laboral	¿La gestión de desempeño se lleva a cabo de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿La comunicación interna facilita la interacción entre los diferentes rangos de empleados?	3	4	4	¿Con que frecuencia recibes retroalimentación constructiva sobre tu desempeño laboral de parte de tus jefes superiores?
	¿Existen programas de bienestar y beneficios para los empleados?	4	4	4	
	¿La municipalidad promueve la conciliación entre la vida laboral y personal de los empleados?	4	4	4	
	¿Se reconoce y recompensa el desempeño excepcional de los empleados de manera regular?	4	4	4	
	¿El personal tiene acceso a oportunidades de desarrollo profesional y ascenso?	4	4	4	
Mejora continua	¿La gestión de talento está alineada de manera regular con los objetivos estratégicos de la municipalidad?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....
.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

SÁNCHEZ PÉREZ, Luis Alberto

.....

Especialidad del validador:

Magister en Gestión Pública

.....

Lima, 24 de noviembre del 2023.

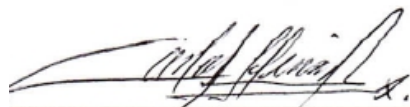
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario para medir la influencia de un modelo de gobierno electrónico para la optimizar de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, 2023			
OBJETIVO	Determinar la influencia que existe de la gobernanza electrónica en la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la provincia de Huancayo, 2023.			
DIRIGIDO A	Colaboradores de la municipalidad distrital de la provincia de Huancayo			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR	Salinas Borja Carlos Alberto			
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR	Magister			
VALORACIÓN				
Totalmente inadecuado	inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
			X	



Mg. Carlos SALINAS BORJA

DNI: 09187060

DIMENSIÓN EFICIENCIA OPERATIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia en el trabajo	¿En su opinión, los procesos administrativos actuales son eficientes para cumplir con las responsabilidades asignadas?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Siente que la comunicación interna en la municipalidad facilita la realización eficiente de tareas y proyectos?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Las herramientas y tecnologías utilizadas en la gestión diaria mejoran la eficiencia de su trabajo?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿En qué medida cree que la asignación de recursos se realiza de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos?	4	4	4	
	¿La capacitación recibida contribuye a una ejecución más eficiente de sus funciones laborales?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Se implementan medidas para identificar y eliminar posibles obstáculos que afectan la	4	4	4	Esta pregunta es cerrada.

	eficiencia en el trabajo?				
Colaboración y eficiencia	¿La estructura organizativa actual facilita la colaboración y coordinación entre los diferentes departamentos?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Las evaluaciones de desempeño son utilizadas para optimizar la eficiencia y productividad en la municipalidad?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Existen procedimientos claros para la toma de decisiones que permiten una acción rápida y efectiva?	3	4	4	¿En qué grado considera que La municipalidad genera procedimientos claros para la toma de decisiones que permiten una acción rápida y efectiva?
	¿Se promueve la mejora continua como parte de la cultura organizacional para optimizar la eficiencia operativa?	4	4	4	¿En qué grado considera que.....

DIMENSIÓN ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Encuentra fácil acceder a la información necesaria para realizar sus tareas diarias?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...

Información	¿Considera que la información relevante está disponible de manera oportuna para la toma de decisiones?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿La estructura de almacenamiento y organización de la información facilita su recuperación eficiente?	3	4	4	¿La municipalidad provee información actualizada de manera regular?
Protección de información	¿Se promueve la transparencia en la disponibilidad de información sobre proyectos y actividades en la municipalidad?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Siente que la información crítica está protegida contra accesos no autorizados?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
Accesos rápidos	¿Las plataformas electrónicas utilizadas proporcionan un acceso rápido y seguro a la información necesaria?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Existe una comunicación efectiva sobre actualizaciones y cambios en la disponibilidad de información ?	3	4	4	¿Con qué frecuencia recibes respuestas rápidas a tus consultas realizadas a través de los canales de comunicación de la municipalidad (teléfono, correo electrónico, etc.)?
Información oportuna	¿Se brindan oportunidades de capacitación para	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser

	maximizar el uso efectivo de las herramientas de acceso a la información ?				en qué medida considera que...
	¿Considera que hay canales claros para solicitar y recibir información cuando es necesario?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada.
	¿La disponibilidad de información se evalúa periódicamente para garantizar su relevancia y actualización constante?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...

DIMENSIÓN GESTIÓN DEL TALENTO Y RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente laboral	¿La municipalidad cuenta con un sistema efectivo de reclutamiento y selección de personal?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Las políticas de capacitación y desarrollo profesional son transparentes y accesibles para todos los empleados?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso en la municipalidad?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
Desempeño	¿La gestión de desempeño se lleva a	3	4	4	¿En que medida considera que se

laboral	cabo de manera justa y objetiva?				establecen metas claras y alcanzables para tus responsabilidades laborales en la municipalidad?
	¿La comunicación interna facilita la interacción entre los diferentes rangos de empleados?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Existen programas de bienestar y beneficios para los empleados?	3	4	4	¿En qué medida se te brinda el apoyo necesario para el desarrollo de tus habilidades y competencias laborales?
	¿La municipalidad promueve la conciliación entre la vida laboral y personal de los empleados?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿Se reconoce y recompensa el desempeño excepcional de los empleados de manera regular?	4	4	4	Esta pregunta es cerrada. Es susceptible de ser en qué medida considera que...
	¿El personal tiene acceso a oportunidades de desarrollo profesional y ascenso?	3	4	4	¿Con qué frecuencia participas en actividades de capacitación o formación relacionadas con tu puesto en la municipalidad?
	Mejora continua	¿La gestión de talento está alineada con los	4	4	4

	objetivos estratégicos de la municipalidad?				susceptible de ser en qué medida considera que...
--	---	--	--	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

SALINAS BORJA, Carlos Alberto

.....

Especialidad del validador:

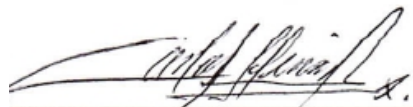
Magister en Gestión Pública

.....

Lima, 24 de noviembre del 2023.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO		Cuestionario para medir la influencia de un modelo de gobierno electrónico para la optimizar de la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la provincia de Huancayo, 2023		
OBJETIVO		Determinar la influencia que existe de la gobernanza electrónica en la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la provincia de Huancayo, 2023.		
DIRIGIDO A		Colaboradores de la municipalidad distrital de la provincia de Huancayo		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR		Ximena Lizzet Navarro Castillo		
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR		Doctora		
VALORACIÓN				
Totalmente inadecuado	inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado



Dra. Ximena Lizzet Navarro Castillo
DNI: 09518414

DIMENSIÓN EFICIENCIA OPERATIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia en el trabajo	¿En su opinión, los procesos administrativos actuales son eficientes para cumplir con las responsabilidades asignadas?	4	4	4	
	¿Siente que la comunicación interna en la municipalidad facilita la realización eficiente de tareas y proyectos?	4	4	4	

	¿Las herramientas y tecnologías utilizadas en la gestión diaria mejoran la eficiencia de su trabajo?	4	4	4	
	¿En qué medida cree que la asignación de recursos se realiza de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos?	4	4	4	
	¿La capacitación recibida contribuye a una ejecución más eficiente de sus funciones laborales?	4	4	4	
	¿Se implementan medidas para identificar y eliminar posibles obstáculos que afectan la eficiencia en el trabajo?	4	4	4	
Colaboración y eficiencia	¿La estructura organizativa actual facilita la colaboración y coordinación entre los diferentes departamentos?	4	4	4	
	¿Las evaluaciones de desempeño son utilizadas para optimizar la eficiencia y productividad en la municipalidad?	3	4	4	¿Se emplean evaluaciones de desempeño para optimizar la eficiencia y productividad en la municipalidad?
	¿Existen procedimientos claros para la toma de decisiones que permiten una acción rápida y efectiva?	4	4	4	
	¿Se promueve la mejora continua como parte de la cultura organizacional para optimizar la eficiencia operativa?	4	4	4	

DIMENSIÓN ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	¿Encuentra fácil acceder a la información necesaria para realizar sus tareas diarias?	3	4	4	¿El acceso a la información para realizar las tareas diarias es oportuna?
	¿Considera que la información relevante está disponible de manera oportuna para la toma de decisiones?	4	4	4	

	¿La estructura de almacenamiento y organización de la información facilita su recuperación eficiente?	4	4	4	
Protección de información	¿Se promueve la transparencia en la disponibilidad de información sobre proyectos y actividades en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Siente que la información crítica está protegida contra accesos no autorizados?	3	4	4	¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de riesgos para identificar posibles vulnerabilidades en la seguridad de la información ?
Accesos rápidos	¿Las plataformas electrónicas utilizadas proporcionan un acceso rápido y seguro a la información necesaria?	4	4	4	
	¿Existe una comunicación efectiva sobre actualizaciones y cambios en la disponibilidad de información ?	4	4	4	
Información oportuna	¿Se brindan oportunidades de capacitación para maximizar el uso efectivo de las herramientas de acceso a la información ?	4	4	4	
	¿Considera que hay canales claros para solicitar y recibir información cuando es necesario?	4	4	4	
	¿La disponibilidad de información se evalúa periódicamente para garantizar su relevancia y actualización constante?	4	4	4	

DIMENSIÓN GESTIÓN DEL TALENTO Y RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente	¿La municipalidad cuenta con un sistema efectivo de reclutamiento y selección de personal?	4	4	4	

laboral	¿Las políticas de capacitación y desarrollo profesional son transparentes y accesibles para todos los empleados?	4	4	4	
	¿Se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso en la municipalidad?	3	4	4	¿Considera que regularmente se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso en la municipalidad?
Desempeño laboral	¿La gestión de desempeño se lleva a cabo de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿La comunicación interna facilita la interacción entre los diferentes rangos de empleados?	4	4	4	
	¿Existen programas de bienestar y beneficios para los empleados?	4	4	4	
	¿La municipalidad promueve la conciliación entre la vida laboral y personal de los empleados?	4	4	4	
	¿Se reconoce y recompensa el desempeño excepcional de los empleados de manera regular?	4	4	4	
	¿El personal tiene acceso a oportunidades de desarrollo profesional y ascenso?	4	4	4	
Mejora continua	¿La gestión de talento está alineada con los objetivos estratégicos de la municipalidad?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

NAVARRO CASTILLO, Ximena Lizzet

.....

Especialidad del validador:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

.....

Lima, 25 de noviembre del 2023.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

