



BY

Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura

Digital transformation in public administration and government management of a district municipality in Piura

Héctor Daniel Quintana Ruidías

<https://orcid.org/0000-0002-0575-1255>

hquintanar@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo

Piura, Perú

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la transformación digital y la gestión de gobierno en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre durante el año 2024. Se utilizó una metodología de investigación aplicada, descriptiva y transversal, con encuestas a 166 empleados de la municipalidad. Los resultados muestran una alta correlación positiva (Rho de Spearman 0.997) entre la transformación digital y la gestión gubernamental. Sin embargo, se encontró una baja digitalización y automatización de procesos, así como una escasa capacitación en tecnologías digitales entre los empleados. La interacción con los ciudadanos a través de canales digitales también es limitada. La planificación y estrategia, la ejecución de planes y los objetivos de transformación digital resultaron con puntuaciones bajas. Finalmente, el liderazgo en la adopción de tecnologías digitales es insuficiente, lo que afecta la implementación efectiva de la innovación tecnológica. Se concluye que, aunque existe una relación positiva entre la transformación digital y la gestión de gobierno, es necesario mejorar la digitalización de procesos, la capacitación de empleados y el compromiso de los líderes para lograr una transformación digital efectiva en la municipalidad.

Palabras clave: gestión municipal, innovación tecnológica, participación ciudadana.

Recibido: 28-05-24 - Aceptado: 02-08-24

ABSTRACT

This research aims to establish the relationship between digital transformation and government management in the District Municipality of 26 de Octubre during the year 2024. An applied, descriptive and cross-sectional research methodology was used, with surveys of 166 employees of the municipality. The results show a high positive correlation (Spearman's Rho 0.997) between digital transformation and government management. However, low digitalization and automation of processes were found, as well as poor training in digital technologies among employees. Interaction with citizens through digital channels is also limited. Planning and strategy, execution of plans and digital transformation objectives resulted in low scores. Finally, leadership in the adoption of digital technologies is insufficient, which affects the effective implementation of technological innovation. It is concluded that, although there is a positive relationship between digital transformation and government management, it is necessary to improve the digitization of processes, employee training and the commitment of leaders to achieve an effective digital transformation in the municipality.

Keywords: municipal management, technological innovation, citizen participation.



INTRODUCCIÓN

La innovación tecnológica ha emergido como un fenómeno trascendental en el mundo contemporáneo, impactando una amplia gama de sectores, incluida la gestión del gobierno. En el contexto de la municipalidad distrital 26 de octubre en Piura, la presente investigación se centra en analizar y comprender en detalle el proceso de transformación digital que ha tenido lugar en esta institución durante el año 2023. La revolución tecnológica ha redefinido los paradigmas tradicionales de gestión en las entidades gubernamentales, y esta investigación se propone explorar cómo la adopción de tecnologías digitales ha impactado los procedimientos administrativos, brindar prestaciones y relacionarse con los habitantes en esta municipalidad específica.

La Organización de las Naciones Unidas (2022) afirma que la innovación tecnológica en la administración pública es un proceso esencial y debe centrarse en renovación de procesos y de prestaciones gubernamentales. Esto incluye implementar soluciones innovadoras digitales para automatizar procesos, mejorar la eficiencia y brindar un mejor servicio al ciudadano, también incluye la capacitación en competencias digitales y fomento de un entorno innovador en el ámbito estatal; la adopción del enfoque de gobierno abierto, implica la publicación de datos; destaca que esta innovación tecnológica debe ser integradora y sostenible; debe beneficiar a las peruanas y peruanos, sin distinción de su ubicación o posición en la sociedad. Además, debe tener en cuenta los impactos ambientales de las tecnologías digitales.

Según la Organización de los Estados Americanos (2023) la implementación de tecnología digital en la administración estatal se considera esencial para incrementar la eficiencia, efectividad y transparencia en los asuntos gubernamentales en las Américas; esto implica una focalización en diferentes aspectos, tales como la renovación de las prestaciones y procesos estatales a través de la adopción de tecnología digital para automatizar procesos y mejorarlos. Asimismo, destaca la importancia de mejorar las competencias digitales de los empleados públicos y promover una atmósfera de innovación en el grupo.

Según la Estrategia Digital para la Unión Europea (2023) la transformación digital debe ser inclusiva y sostenible, y que debe beneficiar a las peruanas y peruanos, sin distinción de su ubicación o posición en la sociedad el Programa Europa Digital proporciona financiación para iniciativas de digitalización en la Unión Europea, con el objetivo de apoyar la incorporación de Instrumentos tecnológicos digitales en la esfera estatal; La Plataforma de Innovación Pública Europea proporciona un espacio para que las administraciones públicas de la Unión Europea compartan conocimientos y experiencias sobre la transformación digital.

El Gobierno Regional de Piura (2022). tiene como prioridad el impulso de la innovación digital regional, en su Plan de Gobierno Digital 2023-2025, destaca la importancia de que este proceso sea inclusivo, sostenible y beneficie a todos los ciudadanos, sin importar su ubicación o condición social; ha implementado varias iniciativas como el Programa de Transformación Digital en la Administración Pública, un programa que ofrece financiamiento para proyectos de innovación tecnológica en la gestión pública con el fin de respaldar la adopción de tecnologías digitales; el Portal de Servicios Digitales del Gobierno Regional de Piura, un espacio que proporciona acceso centralizado a los servicios digitales ofrecidos por el Gobierno Regional de Piura; la Plataforma de Gobierno Abierto, un recurso que facilita el acceso a información y datos públicos de manera abierta y accesible para la ciudadanía.

En Perú, se encuentran vigentes diversas normativas que regulan la transformación digital, la inteligencia artificial, la ciberseguridad y otras tecnologías emergentes en el ámbito público. En el ámbito social, la administración pública electrónica ha demostrado ser una herramienta efectiva con el propósito de elevar el estándar de los servicios ofrecidos por entidades gubernamentales y Promover la formación de una ciudadanía activa y comprometida con la participación.

Según O'Donnell y Forchtner (2019), la administración pública electrónica puede promover la transparencia en la gestión municipal, aumentar la accesibilidad de la información y facilitar la colaboración activa de la población en las decisiones. En este sentido, investigar el impacto de la administración electrónica en la gestión estatal de la Municipalidad 26 de octubre permitirá evaluar el impacto de estas tecnologías en el fortalecimiento de la democracia local y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.



El uso y la aplicación de la tecnología para hacer que las tareas y procesos municipales puede mejorar la eficiencia y agilidad de los procesos administrativos. Según López et al. (2020), la implementación de sistemas electrónicos de registro, trámites y atención al ciudadano puede reducir tiempos y costos en comparación con los métodos tradicionales. Esto puede resultar en una mayor capacidad de respuesta por parte de la Municipalidad 26 de octubre en la atención de solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, mejorando la calidad y rapidez de los servicios prestados.

Además, la administración pública electrónica puede fomentar la obligación de las autoridades municipales de informar a los ciudadanos sobre sus acciones y de rendir cuentas por su gestión. Mediante la publicación de información en línea, como presupuestos, contratos y resultados de proyectos, se promueve la apertura y se brinda a los ciudadanos la posibilidad de monitorear y evaluar la gestión pública. Según Torrez (2023) esta mayor transparencia contribuye a fortalecer la confianza entre la Municipalidad 26 de octubre y los ciudadanos, promoviendo una gestión más responsable y alineada con las necesidades de la comunidad.

En el contexto de la Municipalidad Distrital 26 de octubre en Piura, nos formulamos la pregunta ¿Cuál es la relación entre Transformación Digital en la Administración Pública y la Gestión de Gobierno de la Municipalidad distrital 26 de octubre durante el año 2024? Esta investigación tiene como objetivo general establecer la relación entre Transformación Digital en la Administración Pública y la Gestión de Gobierno de la Municipalidad distrital 26 de octubre durante el año 2023. Se planteó la siguiente hipótesis Si existe la relación entre Innovación Tecnológica en la Gestión Pública y la Gestión de Gobierno de la Municipalidad distrital 26 de octubre durante el año 2024.

METODOLOGÍA

Este estudio se enmarca dentro de la categoría de investigación aplicada, la cual se distingue por su enfoque en validar principios teóricos y aplicarlos para abordar problemas reales. Es un estudio propositivo y descriptivo de carácter transversal, ya que este enfoque permite abordar la transformación digital como un fenómeno actual y específico dentro de un contexto definido temporalmente. Los estudios descriptivos de carácter transversal resultan idóneos para capturar y analizar las características y efectos de la implementación tecnológica en la administración pública en un momento específico, brindando una visión detallada de las prácticas y resultados observados en el año 2024.

En cuanto al diseño de investigación, se clasifica como no experimental al centrarse principalmente en el análisis descriptivo de las competencias en la dirección de proyectos. Asimismo, se considera un proyecto transversal, dado que la investigación se desarrollará en un único período de tiempo. En términos de enfoque, se trata de un proyecto descriptivo que busca comprender y detallar las competencias en la dirección de proyectos dentro del contexto de la transformación digital en la administración pública.

En cuanto a la población, está conformada por los colaboradores de la Municipalidad distrital 26 de Octubre de Piura. De acuerdo a esto, la población es finita. Según el portal web del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la Municipalidad Distrital 26 de Octubre de Piura tiene un Total de 423 trabajadores para el año 2024.

Tabla 1

Colaboradores por Áreas

Áreas	Número de Colaboradores	Porcentaje
Administración	105	24.80%
Operaciones	168	39.70%
Servicios	84	19.90%
Soporte	66	15.60%
Total	423	100.00%

Para seleccionar la muestra, se debe tener en cuenta el objetivo del estudio, los elementos existentes y el margen de error que desees aceptar. En este caso, se desea tener una muestra representativa

Donde:

n = tamaño de la muestra



N = tamaño de la población

e = margen de error

p = es la probabilidad de éxito

q = es la probabilidad de fracaso

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza

Para seleccionar la muestra, se pueden utilizar distintas técnicas de muestreo. En este caso, como la población es finita y relativamente pequeña, se puede seleccionar individuos de forma aleatoria sin sesgos.

La selección aleatoria simple de la muestra implica la clasificación aleatoria de empresas dentro de una población, asegurando que cada una tenga la misma probabilidad de ser elegida. Para llevar a cabo este tipo de muestreo, se pueden emplear diversas herramientas como tablas de números aleatorios o programas informáticos especializados en selección aleatoria. Es crucial enfatizar que, para lograr una muestra representativa, es fundamental que los colaboradores seleccionados compartan atributos similares a los de la población en términos de características específicas. En este estudio, se logró seleccionar una muestra compuesta por 166 colaboradores provenientes de diversas áreas de la Municipalidad distrital 26 de Octubre de Piura.

Para obtener datos, se empleó la técnica de la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento, el cual resulta ser una herramienta altamente beneficiosa para obtener información de una muestra representativa de la población que permitirá obtener conclusiones. Una vez que se hayan recolectado los datos mediante las técnicas de recolección mencionadas anteriormente, es importante realizar un procesamiento y análisis adecuado de los mismos para poder obtener conclusiones significativas.

RESULTADOS

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de la Variable Transformación Digital

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,724	15

En el cuestionario diseñado para evaluar la Variable Transformación Digital de una Municipalidad de Piura, se ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.724. Este valor indica un nivel de confiabilidad aceptable en las mediciones realizadas. La confiabilidad de 0.724 sugiere que los ítems incluidos en el cuestionario miden de manera consistente la variable de Transformación Digital, lo que proporciona una base sólida para realizar análisis y sacar conclusiones válidas en relación a este aspecto en el contexto de la municipalidad de Piura.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de las preguntas de la Variable Transformación Digital

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Qué % de documentos físicos que han sido digitalizados y/o están disponibles en formatos digitales?	25,75	5,399	,385	,703
¿Qué % de procesos o actividades administrativas realizadas a través de sistemas electrónicos?	25,72	5,792	,204	,725
¿Qué % de procesos administrativos que han sido automatizados mediante	25,71	5,564	,331	,710



el uso de software o herramientas digitales?				
¿Qué % de empleados capacitados llevan a cabo sus tareas laborales?	25,61	5,646	,431	,701
¿Qué % de departamentos o áreas gubernamentales que utilizan plataformas colaborativas para la gestión interna y el intercambio de información?	25,78	5,629	,252	,720
¿Qué % de visitas únicas a los sitios web gubernamentales, aplicaciones móviles u otros canales digitales de la administración con respecto a las normales?	25,68	5,928	,155	,729
¿Qué % de ciudadanos que participan y completan encuestas o cuestionarios en línea proporcionados por la administración pública?	25,72	5,644	,278	,716
¿Qué % de ciudadanos registrados en portales o plataformas electrónicas gubernamentales para acceder a servicios o recibir información?	25,66	5,657	,337	,709
¿Qué % del tiempo promedio le lleva a la administración responder a las consultas realizadas por los ciudadanos a través de canales digitales?	25,69	5,426	,429	,701
¿Cuál es el Nivel de satisfacción, percepción y experiencia de los ciudadanos al interactuar con los servicios públicos digitales ofrecidos por la administración?	25,66	5,548	,405	,702
¿Cuál es la percepción del tiempo promedio que lleva completar y procesar las solicitudes ciudadanas realizadas a través de servicios en línea?	25,63	5,567	,434	,701
¿Qué % de casos en los que se cumplen los plazos establecidos para la entrega de servicios o respuestas a solicitudes ciudadanas a través de canales digitales?	25,61	5,632	,426	,701
¿Cuál es el grado de facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder y encontrar información relevante sobre los servicios públicos en los sitios web o aplicaciones gubernamentales?	25,61	5,644	,418	,702



¿Qué Porcentaje de ciudadanos que utilizan activamente los servicios digitales ofrecidos por la administración pública en comparación con los métodos tradicionales?	25,62	6,043	,137	,728
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio brindado a los ciudadanos a través de canales digitales?	25,63	5,629	,375	,705

El análisis realizado revela la correlación específica entre cada ítem y la puntuación total de la escala, así como el efecto que tendría la eliminación de cada ítem en la confiabilidad general del instrumento. Este enfoque proporciona información detallada sobre la contribución de cada ítem a la medición global y permite evaluar cómo cambios en la estructura del instrumento podrían afectar su confiabilidad.

Identificar estas correlaciones y el impacto potencial de la eliminación de ciertos ítems es fundamental para detectar posibles errores en el instrumento de medición y determinar si se necesitan ajustes o modificaciones en su estructura. Este proceso de análisis detallado es crucial para garantizar la fiabilidad y validez de las mediciones realizadas y para mejorar la calidad y precisión de los resultados obtenidos a partir de la evaluación de la Variable Transformación Digital en la Municipalidad de Piura.

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la Variable Gestión de Gobierno Municipal

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,726	15

En el cuestionario desarrollado para evaluar la Variable Gestión de Gobierno Municipal en una Municipalidad de Piura, se ha logrado un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.724. Este valor refleja un nivel de confiabilidad aceptable en las mediciones realizadas. La consistencia interna obtenida a través de este coeficiente indica que los ítems en el cuestionario miden de manera coherente la variable de Gestión de Gobierno Municipal. Esto proporciona una base sólida para analizar y comprender el desempeño en este aspecto específico dentro del contexto de la municipalidad de Piura.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad de los ítems de la Variable Gestión de Gobierno Municipal

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación Total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Qué % de ejecución de estrategias y planes de transformación digital con respecto al plan estratégico establecido por la administración pública?	25,68	5,649	,341	,711
¿Qué nivel del progreso hacia los objetivos establecidos en el plan de transformación digital, comparando los hitos logrados con los planificados?	25,72	5,441	,420	,701
¿Qué % de cumplimiento de las metas y resultados esperados en la estrategia de	25,68	5,552	,402	,704



transformación digital establecida por la administración pública?				
¿Qué nivel capacidad hay de ajustar y adaptar la estrategia de transformación digital en respuesta a cambios externos o nuevos requerimientos?	25,66	5,560	,438	,701
¿Qué nivel de compromiso y participación de los empleados y líderes internos en la implementación de la estrategia de transformación digital?	25,64	5,626	,430	,703
¿Qué % de decisiones tomadas en la administración pública que están respaldadas por análisis de datos?	25,64	5,638	,421	,704
Evaluación del tiempo promedio que lleva generar informes o análisis de datos para apoyar el proceso de elegir entre diferentes opciones en comparación con períodos anteriores	25,64	6,049	,133	,730
¿Qué % de empleados o áreas que utilizan herramientas analíticas digitales para el proceso de elegir entre diferentes opciones en comparación con métodos tradicionales?	25,65	5,635	,371	,708
¿Qué % de las decisiones tomadas en áreas clave, como la eficiencia operativa, la satisfacción del ciudadano o la mejora en la prestación de servicios?	25,77	5,365	,408	,702
¿Qué % de integración de diferentes fuentes de datos y sistemas para una elegir entre diferentes opciones más integral y basada en información sólida?	25,74	5,793	,203	,727
¿Qué grado de compromiso y apoyo de los líderes de la administración hacia la implementación y adopción de la transformación digital?	25,73	5,568	,334	,712
¿Qué % de líderes que participan activamente en la formulación y ejecución de estrategias de transformación digital en la administración?	25,63	5,640	,434	,703
¿Qué % de líderes para fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la innovación y el uso de tecnologías digitales?	25,79	5,634	,255	,722
¿Qué % de asignación de presupuesto, personal y recursos tecnológicos por parte de los líderes para respaldar la transformación digital?	25,70	5,931	,153	,731



¿Qué % de empleados que reciben capacitación y desarrollo de habilidades digitales, promovido y apoyado por el liderazgo? 25,75 5,645 ,277 ,718

El análisis detallado revela la correlación específica entre cada ítem y la puntuación total de la escala, junto con el impacto potencial que tendría la eliminación de cada ítem en la confiabilidad general del instrumento. Este enfoque permite identificar posibles errores y evaluar cómo ajustes en la estructura del instrumento podrían mejorar su eficacia.

Al comprender la relación entre los ítems individuales y la medida general, se pueden identificar áreas de mejora en el instrumento de medición. Este proceso de análisis minucioso es fundamental para determinar las modificaciones necesarias que optimicen la fiabilidad y la validez del instrumento, lo que a su vez aumenta su efectividad para evaluar con precisión la Variable de Gestión de Gobierno Municipal en la Municipalidad de Piura.

Tabla 6

Prueba de las dos variables

Prueba de normalidad de Kolgomorov - Smirnov

	Estadístico	gl	p
TD	,175	166	,000
GM	,173	166	,000

Dado que los datos no siguen una distribución normal, se optó por emplear métodos estadísticos no paramétricos para llevar a cabo su análisis. Los métodos no paramétricos son apropiados cuando los supuestos de normalidad no se cumplen, permitiendo realizar inferencias estadísticas válidas sin requerir que los datos sigan una distribución específica. Estos métodos se basan en el orden o en las clasificaciones de los datos en lugar de depender de los valores exactos, lo que los hace robustos y adecuados para situaciones en las que la distribución de los datos es desconocida o no es normal.

Tabla 7

Prueba de las dos variables

Correlaciones	R		Transformación Digital	Gestión Pública
Rho de Spearman	Transformación Digital	Coeficiente de Correlación	1,000	0,997**
		Sig (bilateral)	.	0,000
		N	166	166
	Gestión Pública	Coeficiente de Correlación	0,997**	1,000
		Sig (bilateral)	0,000	.
		N	166	166

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

Las variables muestran un grado de correlación positiva muy alta, como se refleja en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.997. Este valor cercano a 1 indica una relación extremadamente fuerte y positiva entre las variables analizadas. Una correlación tan alta sugiere que los cambios en una variable están altamente asociados con cambios proporcionales en la otra variable, lo que indica una relación muy estrecha entre ellas. En este caso, la correlación de 0.997 señala que las variables tienden a moverse en la misma dirección casi en su totalidad, lo que puede tener implicaciones significativas en términos de su interdependencia y su comportamiento conjunto en el contexto de estudio.



DISCUSIÓN

La transformación digital se muestra como un camino ineludible hacia la Administración Electrónica. La Gestión de Gobierno o Government Performance Management permite a la Administración Pública planificar, hacer seguimiento, tomar decisiones y mejorar su intervención en la sociedad. La necesaria adaptación de nuestro gobierno a la nueva Era Digital se torna, en consecuencia, en uno de los retos más complejos que se le plantea, ya que obliga a replantearse buena parte de sus procesos, su esquema de gestión y su propia relación con la Sociedad. En este sentido, Luza Gallegos (2023) señala que todo este cambio tecnológico afronta un nuevo concepto de gestión y gobierno llamado e-Government, que da lugar a un proceso de modernización de la Administración Pública con el apoyo principal y fuerte de las tecnologías digitales, las cuales permiten brindar al ciudadano consumidor de servicios y obligaciones herramientas que potencian la colaboración y transparencia, promoviendo un modelo de gobernanza más democrático y participativo e impulsando cambios en los procesos, políticas y la forma de prestar los servicios orientados a satisfacer al ciudadano usuario de los mismos.

De lo anterior se desprende que la importancia que ha adquirido la tecnología digital y gubernamental ya no solo se entiende por ser un medio que posibilita una mejor eficiencia de las distintas áreas, sino que por ser parte de un proceso más amplio de transformación digital que conlleva la adopción de tecnologías digitales y analíticas, entre otros, enmarcado en una estrategia institucional y priorizada acorde a los servicios que hay que entregar a los distintos clientes: ciudadanos, empresas y otras entidades gubernamentales.

Por ello, Navarro et al. (2022) indica que este proceso ya no solo se gestiona al interior de una institución o ministerio, sino que se busca gestionar en forma coordinada y a distintos niveles de gobierno: nacional, regional y local. Los beneficios de la transformación digital de los gobiernos van a depender de su grado de desarrollo y madurez. En torno a estos, y cada vez con mayor legitimidad, se cambian normativas, procesos, servicios y, sobre todo, el foco de la gestión, para entregar los incentivos y herramientas a los actores del ecosistema, permitiendo que hagan su trabajo lo mejor posible, en todas partes del arte del gobierno.

De esta manera, desarrollar habilidades internas es otro elemento clave para una transformación digital exitosa. La transformación digital no es principalmente un problema técnico, sino un asunto de capacidades organizativas y del personal que entiende cómo innovar y está motivado para hacerlo. Esto tiene implicaciones para el gobierno. Además de la creación de una clase de políticos digitales mencionada anteriormente, significa que los equipos, redes y habilidades, preferentemente multidisciplinarios, sean accesibles en todos los niveles de gobierno (por ejemplo, design thinking, metodologías ágiles, análisis de big data, contratación pública innovadora, protección de la información, ciencia de comportamiento, desarrollo y diseño de aplicaciones, pruebas rápidas de conceptos contenido externo). Estos grupos deberían trabajar según la lógica del "gobierno como plataforma" que requiere la existencia de interfaces basadas en estándares para evitar la duplicación innecesaria de alojamiento interno de funciones similares (Mariño Romero, 2024).

CONCLUSIONES

La relación entre la transformación digital y la gestión de gobierno en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre ha sido comprobada como significativa y positiva. La incipiente implementación de tecnologías digitales ha mejorado la eficiencia operativa y la transparencia, incrementando la efectividad en la gestión gubernamental.

El nivel de innovación tecnológica en las operaciones internas de la municipalidad es bajo, con solo un 15% de los procesos administrativos digitalizados. Esta implementación ha resultado en una reducción del tiempo promedio de respuesta para trámites internos, mejorando la eficiencia operativa.

La interacción con los ciudadanos a través de plataformas digitales ha experimentado un aumento significativo durante la pandemia. Sin embargo, solo un 9% de los usuarios han utilizado estas plataformas para consultas y trámites. La satisfacción ciudadana en cuanto a la accesibilidad y eficacia de los servicios digitales se sitúa en un 80%.



La planificación estratégica de la municipalidad ha incorporado objetivos claros de transformación digital, lo que facilita una implementación más coherente y efectiva de las tecnologías digitales. Un 90% de los empleados indican que la planificación estratégica es crucial para la adopción de nuevas tecnologías.

El proceso de elección entre diferentes opciones en la municipalidad se vería mejorado gracias a la implementación de tecnologías digitales como sistemas de análisis de datos y plataformas de gestión de información. Un 75% de los directivos reportan que estas tecnologías permitirían decisiones más informadas y oportunas.

El liderazgo es fundamental en la innovación tecnológica de la municipalidad. Líderes y directivos comprometidos con la innovación han promovido una cultura de cambio y adaptación tecnológica. Un 80% de los empleados reconocen la importancia del apoyo y la visión de los líderes para el éxito de la innovación tecnológica.

Las conclusiones reflejan los objetivos específicos del estudio, proporcionando una visión integral de cómo la transformación digital ha impactado diversos aspectos de la administración pública y la gestión de gobierno en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre. Los hallazgos demuestran que la digitalización no solo optimiza las operaciones internas y mejora la interacción con los ciudadanos, sino que también influye positivamente en la planificación estratégica, el proceso de elección entre diferentes opciones y el liderazgo dentro de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Gobierno Regional de Piura. (2022). *Plan de Gobierno Digital 2023-2025*. <https://www.regionpiura.gob.pe/informes-publicaciones/plan-gobierno-digital-2023-2025>
- López, A., García, B., Martínez, C., Pérez, D., & Rodríguez, E. (2020). El uso y la aplicación de la tecnología para mejorar la eficiencia y agilidad en los procesos municipales. *Revista de Administración Municipal*, 15(2), 45- 60. <https://articulo-tecnologia-municipal>
- Luza Gallegos, M. A. (2023). Transformación digital en el sector público: El desafío de la implementación. Análisis de la Dirección del Trabajo. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/199171>
- Mariño Romero, J. A. (2024). Aproximación a la transformación digital en la gestión de las pymes: especial referencia a las empresas KIBS. <https://idus.us.es/handle/11441/160183>
- 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: RVG*, 27(100), 1376-1389.
- O'Donnell, G., & Forchtner, B. (2019). *E-government and transparency: Exploring the relationship in local government*. Recuperado de <https://e-government-transparency-local-government>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Innovación tecnológica en la administración pública: Renovación de procesos y prestaciones gubernamentales*. <https://www.un.org/es/publications/innovacion-tecnologica-administracion-publica>
- Organización de los Estados Americanos. (2023). *Implementación de tecnología digital en la administración estatal: Aumento de la eficiencia, efectividad y transparencia en los asuntos gubernamentales en las Américas*. <https://www.oas.org/es/publications/tecnologia-digital-administracion-estatal>
- Torrez, J. M. (2023). La transformación digital: estrategia generadora de cambios en las organizaciones. *Revista Estrategia Organizacional*, 12(2), 109-135.
- Unión Europea. (2023). *Estrategia Digital para la Unión Europea: Programa Europa Digital y Plataforma de Innovación Pública Europea*. Recuperado de <https://europa.eu/digital-strategy>