



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RUTH KELY VILCA CCARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024

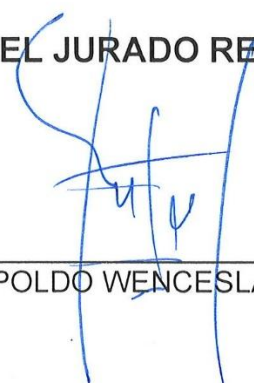
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RUTH KELY VILCA CCARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO


Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°366-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 28 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 12026, presentado por **RUTH KELY VILCA CCARI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **RUTH KELY VILCA CCARI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : | Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|--------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | lunes, 01 de diciembre de 2025 |
| * Hora | : | 4: 00 p.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 457-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-5832 de fecha 21 de julio de 2025, del **Bach. RUTH KELY VILCA CCARI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. RUTH KELY VILCA CCARI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. RUTH KELY VILCA CCARI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca



RESOLUCIÓN N° 756-2024-UI-FCA-UANCV-J

VISTOS:

Juliaca, 30 de diciembre 2024

El Expediente: **2024-CU-19086** de fecha 19 de diciembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. RUTH KELY VILCA CCARI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. RUTH KELY VILCA CCARI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. L. Hermán Aguirre Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

16%

2

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Peruana Del Centro

Trabajo del estudiante

1%

4

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

7

Carrillo Esquerre, Olenka Ana | Revate Anglas,
Liliana. "Una Experiencia de Salud Nutricional
Desde la Gestión Pública Municipal: Análisis
de Factores Que Limitan y/o Contribuyen a la
Implementación Eficaz del Componente Salud
Nutricional del Proyecto Casas Comunes de
la Municipalidad Metropolitana de Lima en el
Distrito de San Juan de Lurigancho Durante el
Periodo 2019-2021.", Pontificia Universidad
Catolica del Peru (Peru)

Publicación

<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

TÍTULO DE LA TESIS	
TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	RUTH KELY VILCA CCARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71708826
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3423-2834
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Ubicación: Muñani País: Perú Departamento: Puno Provincia: Azángaro Distrito: Muñani Coordenadas: Latitud: -14.7711738 Longitud: -69.9564373 URL: https://maps.app.goo.gl/ZCNtgTBZTyMVD3Cc7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	DICIEMBRE 2024 – DICIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE	Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03 Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 - Librería



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanc
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ruth Kely Vilca Coari.....identificado con DNI Nro. 71708836

en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional☐ Programa de Segunda Especialidad,☐ Programa de Maestría o DoctoradoAdministración y Gestión Públicainformo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

-

Tecnologías Digitales y la Eficiencia Administrativa en laGerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital deMañani, 2024Asesorado por: Dr. Enrique Genaro Apaza Chirinos

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de ENERO del 2026

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Dedicado a mi familia; su apoyo siempre fue mi mayor fortaleza en el camino. A las personas que quiero, que con su aliento me han hecho seguir cuando más lo necesitaba. A todo aquel que cree en el conocimiento y la innovación como motor de cambio de nuestra sociedad.



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi gratitud a todas las personas que han contribuido en este camino. A mis profesores y asesores por guiarme con sus enseñanzas y hacer crecer cada fase de esta investigación. A mis compañeros y amigos que siempre me han apoyado y ayudado a alcanzar mis objetivos. Finalmente, agradezco a la Municipalidad Distrital de Muñani por brindar el entorno y la información necesaria para realizar este estudio, con la esperanza de que los hallazgos aquí presentados contribuyan al crecimiento y mejora de la gestión pública.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Delimitación de la investigación.....	16
1.2.1. Delimitación espacial	16
1.2.2. Delimitación social	16
1.2.3. Delimitación temporal	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4. Justificación del estudio	17

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	19
2.2. Objetivos específicos	19



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	20
3.1.1. A nivel internacional.....	20
3.1.2. A nivel nacional.....	21
3.1.3. A nivel local.....	22
3.2. Bases teóricas.....	24
3.2.1. Tecnologías digitales	24
3.2.2. Eficiencia administrativa	30
3.2.3. Importancia de la eficiencia administrativa.....	31
3.3. Marco conceptual	36
3.3.1. Tecnologías digitales	36
3.3.2. Eficiencia administrativa	36
3.3.3. Infraestructura tecnológica	36
3.3.4. Capacitación tecnológica.....	36
3.3.5. Uso de sistemas digitales.....	36
3.3.6. Calidad del servicio.....	37
3.3.7. Automatización de procesos	37
3.3.8. Satisfacción ciudadana.....	37
3.3.9. Productividad interna	37
3.3.10. Optimización de recursos	37

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	38
4.2. Hipótesis específicas.....	38



4.3. Variables	38
4.4. Operacionalización de variables	39

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	40
5.2. Método aplicado a la investigación	40
5.3. Tipo de investigación	40
5.4. Nivel de investigación	41
5.5. Diseño de investigación	41
5.6. Población y muestra.....	41
3.6.1. Población	41
3.6.2. Muestra	42
5.7. Técnicas e instrumento	42
5.7.1. Técnica	42
5.7.2. Instrumento	42
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	42
5.8.1. Confiabilidad	42
5.8.2. Validez	43
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	43
5.10. Contrastación de hipótesis.....	43

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	48
6.2. Discusión de resultados	54
CONCLUSIONES.....	56



RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS.....	64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	39
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento.....	42
Tabla 3. Prueba de Tau b de la HG	43
Tabla 4. Prueba de Tau b de la HE1	45
Tabla 5. Prueba de Tau b de la HE2	46
Tabla 6. Prueba de Tau b de la HE3	47
Tabla 7. Resultados de la normalidad de los datos	47
Tabla 8. Baremo de correlaciones	49
Tabla 9. Correlación entre las tecnologías digitales y la eficiencia administrativa	49
Tabla 10. Correlación entre las tecnologías digitales y el tiempo de respuesta ...	51
Tabla 11. Correlación entre las tecnologías digitales y la calidad de servicio	52
Tabla 12. Correlación entre las tecnologías digitales y la productividad interna...	53



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y la eficiencia administrativa	50
Figura 2. Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y el tiempo de respuesta.....	51
Figura 3. Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y la calidad de servicio	52
Figura 4. Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y la productividad interna.....	53



RESUMEN

La investigación "Tecnologías digitales y la eficiencia administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024" busca determinar la influencia de las tecnologías digitales en la eficiencia de los procesos administrativos de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024. Para lograr este objetivo, se empleó un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. En la investigación participaron 25 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani. Se empleó un cuestionario para la recolección de datos y para establecer su confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,810, lo que indica alta confiabilidad. Los resultados mostraron un coeficiente $\rho = 0,795$ y $p = 0,000$ en la prueba tau-b de Kendall, lo que indica una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Como resultado, se determina que el uso de tecnologías digitales impacta directamente en la efectividad de la gestión administrativa.

Palabras clave: Tecnologías digitales, eficiencia administrativa.



ABSTRACT

The research study, "Digital Technologies and Administrative Efficiency in the Social Development Department of the Muñani District Municipality, 2024," aims to determine the influence of digital technologies on the efficiency of administrative processes in the Social Development Department of the Muñani District Municipality in 2024. To achieve this objective, a quantitative, correlational, and non-experimental approach was employed. The study involved 25 employees from the Social Development Department of the Muñani District Municipality. A questionnaire was used for data collection, and Cronbach's alpha was applied to establish its reliability, yielding a value of 0.810, which indicates high reliability. The results showed a rho coefficient of 0.795 and a p-value of 0.000 in the Kendall's tau-b test, indicating a positive and statistically significant correlation between the variables analyzed. Consequently, it is determined that the use of digital technologies directly impacts the effectiveness of administrative management.

Keywords: Digital technologies, administrative efficiency.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las tecnologías digitales han transformado significativamente la gestión administrativa en diversas instituciones, optimizando procesos, optimizando la operatividad y simplificando la selección de alternativas. En el ámbito de la administración pública, su implementación resulta esencial para garantizar un servicio que sea tanto eficiente como de alta calidad para la población. En este marco, la investigación titulada "Tecnologías digitales y eficiencia administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024" tiene como objetivo analizar cómo la implementación de tecnologías digitales impacta positivamente en la optimización de procesos administrativos de esta entidad.

El capítulo 1 trata sobre la problematización, mostrando la eficiencia administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social y la necesidad de tecnologías digitales para ser más eficientes. Plantea el problema, justificando la investigación y delimitando.

En el capítulo 2 se tratan Los fines de la investigación: como objetivo general, establecer la relación que existe entre el uso de tecnologías digitales y la eficiencia administrativa; y como objetivos específicos, indagar en las dimensiones que caracterizan la gestión administrativa en la entidad estudiada.

Capítulo 3: Marco teórico, justificando conceptual y teóricamente las variables de estudio. En cuanto a los antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, se pueden considerar diversas teorías relacionadas con la tecnología en la administración pública, efectividad administrativa institucional y conceptos que sustentan la investigación.



En el cuarto capítulo se presenta la hipótesis de la investigación, la cual define la conexión predictiva que se anticipa descubrir entre las diferentes variables. Se formula la hipótesis principal junto con las hipótesis particulares, justificando su formulación en la teoría e investigaciones previas.

El capítulo 5 describe la ruta metodológica. La investigación se clasifica como cuantitativa, correlacional y de carácter no experimental. Identifica tanto la población como la muestra, los métodos utilizados para la recolección de datos y las medidas que aseguran la veracidad y autenticidad del estudio.

En el capítulo 6 se presentan los resultados que se obtuvieron luego de analizar. datos recolectados, se analizan los resultados, se comparan con la hipótesis y se obtienen las conclusiones que responden a los objetivos planteados. Asimismo, se proponen sugerencias para optimizar la administración en la adopción de tecnologías digitales.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A escala global, la implementación de tecnologías digitales ha servido como un vehículo para revolucionar y optimizar la administración pública. Entidades como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) señalan que la adopción de tecnologías digitales tiene el potencial de optimizar la eficiencia de los procesos, acortar los tiempos de respuesta y reducir los gastos administrativos. Países como Estonia o Dinamarca han logrado estrategias exitosas de transformación digital del sector público, haciéndolo más transparente, accesible y eficiente. Pero En numerosos países en vías de desarrollo, la falta de infraestructura tecnológica y la oposición a la transformación impiden el uso de estas herramientas, deteriorando la calidad de la administración y su gestión.

A nivel nacional, en el Perú, el desarrollo de la incorporación de tecnologías digitales en la administración pública aún enfrenta desafíos. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), a pesar de los esfuerzos por digitalizar los procesos gubernamentales, muchos gobiernos locales todavía operan con sistemas manuales y burocráticos que causan retrasos en los trámites y son ineficientes para brindar servicios de Transformación Digital promovidos por

el Gobierno, pero que aún tienen poca penetración en los gobiernos descentralizados por falta de capacitación y recursos.

A nivel local, en la Municipalidad Distrital de Muñani, la Gerencia de Desarrollo Social no logra controlar sus procesos administrativos por la poca implementación de herramientas digitales. Aunque necesita una modernización en su estructura, todavía arrastra problemas como el uso de registros físicos, la ineficiencia en la gestión documental y los lentos tiempos de respuesta a la ciudadanía. La carencia de infraestructura tecnológica y la falta de capacitación del personal en el manejo de herramientas digitales profundizan esta problemática, impactando la eficiencia de la administración y la calidad del servicio público.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se llevó a cabo en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, que se encuentra en la provincia de Azángaro, en la región de Puno, Perú.

1.2.2. Delimitación social

La investigación se centró en el personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Social, actores claves en la gestión y ejecución de los servicios municipales. Este personal está impactado directamente por la incorporación de tecnologías digitales en sus procesos administrativos.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se realizó mediante un diseño transversal, y la recolección de datos se llevó a cabo durante el transcurso del año 2024.



1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y la eficiencia administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y el tiempo de respuesta en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024?
- ¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024?
- ¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y la productividad interna en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024?

1.4. Justificación del estudio

Teórica:

Diversas investigaciones Se han examinado cómo las tecnologías digitales influyen en la optimización de la gestión, subrayando su importancia en el aumento de la eficiencia operativa y en la aceleración de los procesos. en las instituciones públicas. Según García y Pérez (2021), la incorporación de tecnologías digitales en la administración pública permite una mayor claridad, acorta los tiempos de respuesta y eleva la calidad de los servicios brindados a la población. Además, las teorías de gestión del cambio tecnológico confirman que la digitalización es fundamental para modernizar y fortalecer las instituciones de gobierno.

Práctico:

Las herramientas digitales son esenciales para mejorar la gestión y ahorrar tiempo y dinero en los servicios sociales. Esta investigación definirá de qué manera las herramientas digitales pueden hacer más eficientes las gestiones



administrativas y la toma de decisiones en beneficio de los trabajadores municipales y la ciudadanía a la que sirven. Los resultados permitirán desarrollar estrategias para la digitalización de la administración local y así tener una administración más eficiente y transparente.

Metodológico:

La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, para determinar la relación que existe entre la incorporación de tecnologías digitales y la eficacia administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social. La muestra la integran trabajadores administrativos del municipio, elegidos por accesibilidad. Se aplicó un cuestionario estructurado, se evaluó la recolección de datos y la consistencia de la información a través del alfa de Cronbach. Al finalizar, los datos obtenidos se analizaron estadísticamente, lo que permitió determinar la magnitud y significancia de la relación entre las variables estudiadas.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre tecnologías digitales y la eficiencia administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las tecnologías digitales y el tiempo de respuesta en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024.
- Determinar la relación entre tecnologías digitales y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024.
- Determinar la relación entre tecnologías digitales y la productividad interna en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

En primer lugar, Ramírez y Ortega (2021) analizaron la influencia de las tecnologías digitales en la productividad administrativa de gobiernos locales en España. Los autores concluyeron que la adopción de las plataformas digitales mejora la administración de recursos y reduce los tiempos de respuesta en trámites ciudadanos.

Por otra parte, Chen y Zhang (2022) analizaron en China la adopción de IA en gobiernos. Su investigación demostró que el uso de algoritmos para la gestión documental disminuyó en un 30 % los errores administrativos y aumentó la eficiencia operativa.

Además, García et al. (2023) llevaron a cabo una investigación en Colombia sobre la digitalización en los ámbitos sociales de la administración pública. Sus resultados mostraron que la automatización redujo el trabajo manual en las oficinas de desarrollo social, liberando recursos.

Asimismo, en una investigación de López y Hernández (2020) en México, analizaron la asociación entre el uso de plataformas digitales y la transparencia gubernamental. "Concluyeron que la implementación de sistemas de gestión

electrónica mejoró la eficiencia en la entrega de subsidios sociales y redujo la corrupción".

Finalmente, Martínez y Souza (2021) estudiaron cómo la digitalización influye en la administración pública brasileña. El estudio determinó que las herramientas digitales agilizaron la comunicación entre áreas, disminuyendo en un 40% el tiempo de respuesta a las solicitudes.

3.1.2. A nivel nacional

Primero, un estudio de Torres y Castillo (2022) en Perú sobre la digitalización en municipalidades distritales. Descubrieron que la implementación de sistemas de información en el campo social aceleró la atención de programas asistenciales, disminuyendo en un 25% los tiempos de espera. Además, el informe señaló que los servidores públicos han incrementado su eficacia en el cumplimiento de sus responsabilidades. La modernización de los procesos permitió una mejor administración de los recursos y una atención más equitativa a los beneficiarios.

Por otro lado, Fernández et al. (2023) analizaron La implementación de recursos digitales en la administración de servicios sociales por parte de los gobiernos regionales en Perú. Llegaron a la conclusión de la adopción de recursos tecnológicos digitales facilitó el seguimiento de los beneficiarios y mejoró la distribución de recursos. También encontraron que la digitalización disminuyó drásticamente la duplicidad en la entrega de apoyos. Esto hizo que los programas sociales fueran más eficientes y que la administración pública ahorrara dinero.

Además, Rodríguez y Gutiérrez (2021) estudiaron la digitalización en municipalidades rurales del sur del Perú. Su investigación demostró que capacitar al personal en plataformas digitales mejoró la eficiencia administrativa en un 35 %. Asimismo, resaltaron que la optimización de procesos disminuyó la burocracia y



mejoró la comunicación entre las áreas del Ayuntamiento. Este cambio facilitó la coordinación de proyectos sociales y fortaleció la planificación de políticas públicas.

Asimismo, Quispe y Mendoza (2020) analizaron la eficacia acerca de los sistemas de información utilizados en la administración social de diversas municipalidades en Perú. Se dieron cuenta de que las tecnologías digitales posibilitaron la organización de los archivos sociales y aumentaron la capacidad de respuesta en situaciones críticas. Además, los investigadores señalaron que la digitalización redujo el margen de error en la identificación de beneficiarios. Esto hizo que los programas sociales llegaran a más personas y mejoró el desempeño de los servidores públicos.

Finalmente, en un estudio desarrollado en el norte de Perú, Salazar y Paredes (2023) demostraron que el uso de herramientas digitales en el gobierno ha mejorado la calidad de los servicios a los ciudadanos, disminuyendo los tiempos de espera y los costos operativos. El estudio también descubrió que las plataformas digitales hicieron que los servicios de la ciudad fueran más accesibles. Esto posibilitó que la ciudadanía realizara trámites en línea y evitara desplazamientos.

3.1.3. A nivel local

Inicialmente, Mamani y Coaquira (2023) realizaron una investigación sobre la incorporación de tecnologías digitales en la gestión de la Municipalidad Provincial de Azángaro. Sus resultados mostraron que las plataformas digitales disminuyeron en un 50 % el uso de papel para procesos internos. Asimismo, indicaron la automatización de los procedimientos administrativos agilizó la resolución de expedientes. Esto ayudó a hacer más transparente y eficiente la asignación de recursos en el municipio.

Por otro lado, Flores y Huanca (2022) evaluaron la efectividad de los sistemas digitales en la Municipalidad Distrital de Moho. Concluyeron que el uso de software administrativo disminuyó errores en la asignación de programas sociales. Además, se encontró que los funcionarios dominaron mejor la manera en que se reparten los recursos. Esto condujo a la eliminación de gastos innecesarios y a una mejor administración de los programas de ayuda.

Además, Ccama y Hanco (2021) estudiaron la optimización administrativa en municipalidades rurales de la región Puno. Su investigación demostró que la capacitación del personal en tecnologías digitales mejoró la forma en que se organizan los registros sociales. También notaron que el acceso a bases de datos en línea permitió identificar beneficiarios sin tener que realizar trámites en persona. Esto aceleró los procesos administrativos y disminuyó los tiempos de espera para los ciudadanos.

Asimismo, Ticona y Pari (2023) analizaron la digitalización en la oficina de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de Huancané. Verificaron que la automatización de procesos administrativos aceleró la tramitación de las ayudas sociales y optimizó el trabajo del personal". También notaron que la digitalización trajo más transparencia en la forma en que se distribuyen los subsidios. Esto disminuyó los riesgos de corrupción y permitió una repartición equitativa de las ventajas sociales.

Finalmente, Quispe y Condori (2020) analizaron la modernización de la gestión pública en los gobiernos locales de la región Puno. "Se dieron cuenta de que las tecnologías digitales acortaron los tiempos de espera y mejoraron la coordinación entre departamentos". La investigación también encontró que la digitalización hizo que los ciudadanos estuvieran más satisfechos con la



disponibilidad de servicios más rápidos. Esto creó un modelo de gestión más eficiente y en mejora continua.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Tecnologías digitales

Primero, Gómez (2021) estudió cómo las tecnologías digitales están transformando la gestión pública en América Latina. Su investigación mostró que la digitalización de procesos gubernamentales disminuyó la burocracia y mejoró la eficiencia de las instituciones del gobierno. Además, resaltó la implementación de plataformas digitales facilitó la organización de documentos y optimizó la comunicación dentro de la empresa, lo que favoreció la capacidad de tomar decisiones estratégicas de manera inmediata.

Por otra parte, Navarro (2023) analizó la transformación digital en las administraciones tanto en instituciones públicas como en privadas de Europa, donde las herramientas digitales han mejorado la accesibilidad y la claridad de los servicios ofrecidos. Además, recalcó que gracias a la IA y el big data se puede dar una atención ciudadana más personalizada, que ha disminuido los tiempos de espera y ha hecho más eficiente a la administración.

Importancia de las tecnologías digitales

Primeramente, Rojas (2022) realizó una investigación en Perú sobre el uso de herramientas digitales en la administración pública. Su investigación encontró que la digitalización ha transformado la manera en que los servicios son entregados y los ciudadanos interactúan con el gobierno. Además, destacó que la tecnología automatizó procesos administrativos, lo que permite aprovechar mejor los recursos y reducir costos operativos.

Por otra parte, Méndez (2020) trató sobre La implementación de herramientas digitales con el objetivo de optimizar la administración de empresas. en Latinoamérica. Su estudio determinó que la digitalización no solo genera eficiencia, sino que también impulsa la competitividad en un mundo globalizado. También descubrió que la incorporación de instrumentos digitales ha dado lugar a más flexibilidad en la manera en que se organiza el trabajo, haciéndose más eficiente e innovador en los distintos sectores.

Infraestructura tecnológica

Primero, López (2021) estudió la conexión entre la tecnología de infraestructura y la eficacia de la organización en dependencias gubernamentales en México. Su investigación encontró que la inversión en infraestructura digital ha mejorado la conectividad y el almacenamiento de datos, haciendo más eficientes los procesos administrativos. Además, destacó que la existencia de servidores y redes actuales ha reducido los errores en los sistemas, otorgando seguridad en el manejo de la información pública.

Por otro lado, Castillo (2023) analizó cómo La infraestructura tecnológica tiene un impacto significativo en la efectividad operativa de las compañías en Colombia. Su investigación concluyó que tener equipos actualizados y plataformas digitales integradas mejora la productividad de la empresa. Asimismo, indicó que la modernización tecnológica es capaz de automatizar procesos repetitivos y que los colaboradores se dediquen a labores estratégicas de mayor valor.

Indicador: Disponibilidad de equipos tecnológicos

Según Jiménez (2021), la disponibilidad de equipos tecnológicos hace alusión a la disponibilidad y el acceso a recursos tecnológicos apropiadas para las

funciones administrativas, operativas y estratégicas de una organización. Esta disponibilidad es fundamental para la eficiencia institucional, pues posibilita la automatización de procedimientos y la disponibilidad inmediata de datos. En una investigación de Pérez (2022) en instituciones gubernamentales de Brasil, se llegó a la conclusión de que la falta de equipos tecnológicos actualizados impacta la productividad y la calidad de atención al cliente administrativo. También se encontró que las empresas que más invirtieron en hardware tecnológico, como computadoras y servidores actualizados, optimizaron sus recursos y disminuyeron los tiempos de gestión documental.

Indicador: Acceso a internet de alta velocidad

De acuerdo con Ramírez (2023), la disponibilidad de internet de alta velocidad es la capacidad de conectarse de manera fiable y rápida para transmitir datos en el ciberespacio. Es esencial para las aplicaciones en la nube, las comunicaciones digitales y la disponibilidad inmediata de los datos. Un estudio de Vargas (2021) en gobiernos locales de Argentina encontró que los gobiernos locales con acceso a internet de alta velocidad tienen mejor desempeño. Además, se encontró que una conexión confiable hizo posible crear plataformas de teletrabajo y disminuir costos al digitalizar procesos y documentos.

Indicador: Actualización de software y sistemas

Según Herrera (2020), la actualización de software y sistemas es la renovación de las herramientas informáticas de una empresa para mejorarlas en seguridad, funcionalidad y rendimiento. Este proceso es fundamental para prevenir vulnerabilidades tecnológicas y asegurar la compatibilidad con nuevas aplicaciones. En un estudio de Castro (2023) en empresas tecnológicas mexicanas, aquellas con sus sistemas al día eran más eficientes en sus labores y estaban mejor

defendidas ante ciberataques. Además, el informe señaló que la actualización de software hizo que se integrara mejor con herramientas de IA, lo que mejoró los flujos de trabajo de análisis y toma de decisiones.

Capacitación tecnológica

En primer lugar, Fernández (2022) analizó en organismos públicos de Argentina la asociación entre capacitación tecnológica y desempeño laboral. Los resultados revelaron que el personal formado en TIC se desenvuelve mejor y se adapta con mayor facilidad a nuevas plataformas. Además, la capacitación disminuye la resistencia al cambio tecnológico, generando una cultura organizacional más innovadora.

Por otro lado, Ramírez (2020) analizó cómo la capacitación tecnológica influyó en la adopción de herramientas digitales en el sector privado de Chile. Su investigación mostró que la capacitación utiliza mejor la tecnología, previene errores y mejora el rendimiento del sistema. También encontró que las entidades que capacitan al personal que integra su equipo de trabajo en habilidades digitales se adaptan más fácilmente a los entornos digitales, volviéndose más competitivas.

Indicador: Frecuencia de capacitaciones a los trabajadores

Según Gutiérrez (2021), la frecuencia de capacitaciones a empleados es la temporalidad con la que una organización capacita en herramientas digitales y tecnológicas. Un programa continuo de capacitación pone al día y desarrolla la capacidad del equipo para adaptarse a nuevas plataformas y sistemas. Un estudio de Mendoza (2023) en el sector público de Chile encontró que las instituciones que capacitaban trimestralmente mejoraron la eficiencia operativa y la resolución de problemas tecnológicos. También se encontró que los empleados capacitados

estaban más dispuestos a adoptar nuevas tecnologías que apoyaran la transformación digital de los procesos administrativos.

Indicador: Nivel de conocimiento en herramientas digitales

Para Salazar (2022), la familiaridad con las herramientas digitales es el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores sobre los programas y herramientas tecnológicas que se utilizan en el trabajo. Este nivel de conocimiento es fundamental para perfeccionar procesos y minimizar errores en la administración. En un estudio de Torres (2021) en empresas del sector financiero en Colombia, se halló que los empleados con altos conocimientos en herramientas digitales lograron realizar sus labores de manera más eficiente y precisa. El estudio también encontró que la capacitación en tecnologías emergentes mejoró la integración con sistemas automatizados, reduciendo los tiempos de resolución en el servicio al cliente.

Indicador: Participación activa en programas de formación

Según Ramírez (2023), la participación en capacitaciones es el grado de involucramiento y compromiso de los empleados en las capacitaciones tecnológicas de la empresa. Una alta participación indica una cultura organizacional preocupada por el aprendizaje continuo y la mejora de competencias digitales. Un estudio de Castro (2020) en administraciones públicas españolas determinó que las organizaciones más involucradas en programas formativos hicieron mejor la transición a entornos digitales. También se descubrió que los empleados que acudían con mayor frecuencia a estos programas se sentían más seguros con las herramientas tecnológicas, disminuyendo la resistencia al cambio tecnológico.

Uso de sistemas digitales

En un inicio, Torres (2021) analizó cómo el uso de sistemas digitales influye en la eficiencia administrativa de municipios en Ecuador. Su investigación demostró la digitalización de los procesos ha reducido los tiempos de espera y ha optimizado la eficiencia. La experiencia del ciudadano. Además, destacó que la creación de plataformas unificadas ha permitido que la información fluya entre áreas, mejorando la toma de decisiones gubernamentales.

Por otro lado, Herrera (2023) analizó el uso de sistemas digitales en la gestión de recursos humanos en empresas de España. Su investigación halló que la digitalización de procesos como la evaluación del desempeño y la nómina ha disminuido los errores y mejorado la gestión de talento. Además, afirmó que el software proporciona información en tiempo real y mejora la planificación estratégica de las empresas.

Indicador: Digitalización de trámites administrativos

Para Hernández (2021), la digitalización de trámites administrativos es la conversión de documentos y procesos físicos en formatos digitales accesibles a través de medios digitales. "Este proceso agiliza trámites, disminuye el uso de papel y mejora la eficiencia en la prestación de servicios administrativos". Un estudio de López (2022) en alcaldías de Ecuador halló que la digitalización de trámites redujo en 40% el tiempo de atención ciudadana. También se encontró que la implementación de sistemas electrónicos mejoró la trazabilidad de los expedientes y redujo la corrupción en los procesos manuales.

Indicador: Implementación de plataformas digitales para la atención al ciudadano

Para Martínez (2023), es la apropiación de instrumentos tecnológicos para la interacción gobierno-ciudadano. Estas aplicaciones permiten procesar y consultar en línea solicitudes, preguntas y trámites, haciendo más accesible y transparente el gobierno. Un estudio de Ramírez (2021) en gobiernos locales de Argentina halló que las plataformas digitales redujeron en un 50% las visitas presenciales a las oficinas públicas. Además, aumentó la satisfacción ciudadana por la facilidad de realizar trámites sin tener que desplazarse, mejorando la gestión de recursos en los municipios.

Indicador: Automatización de procesos internos

Según Gómez (2020), la automatización la referencia a procesos internos implica la integración de tecnologías digitales para la ejecución de tareas administrativas sin intervención manual directa. Este mecanismo permite reducir errores, mejorar la velocidad de respuesta y optimizar la asignación de recursos dentro de una entidad organizativa. En un estudio de Torres (2023) en instituciones públicas de México, se determinó que la automatización de procesos internos redujo en un 60% los tiempos de gestión documental y mejoró la coordinación entre áreas administrativas. El estudio encontró que los sistemas automatizados ayudaron a identificar inconsistencias en los datos y mejoraron la eficiencia en la toma de decisiones.

3.2.2. Eficiencia administrativa

En una investigación de Fernández (2021) en organismos públicos de Chile, se encontró que la eficiencia administrativa se asocia al uso de tecnologías digitales, al disminuir los tiempos en la administración de documentos y optimizar

la distribución de los recursos humanos. Los resultados revelaron que las instituciones que automatizaron sus procesos mejoraron la calidad del servicio y redujeron los costos operativos.

Según la investigación de Rojas (2023) en entidades gubernamentales de Colombia, la eficiencia administrativa se optimizó al implementar herramientas de gestión digital, tales como plataformas de seguimiento de expedientes. El estudio halló que la digitalización redujo errores administrativos y transparentó los procesos internos.

3.2.3. Importancia de la eficiencia administrativa

Un estudio de Méndez (2022) en municipios peruanos halló que la eficiencia administrativa influye en la satisfacción ciudadana, ya que ofrece una atención más rápida y eficaz. Los resultados mostraron que la buena gobernanza disminuye la burocracia y aumenta la confianza en las instituciones de gobierno.

En el estudio de Castillo (2020) en instituciones privadas de Argentina, se halló que la eficiencia administrativa impacta favorablemente en la eficiencia organizacional. La investigación encontró que las empresas con mejores procesos administrativos obtuvieron una mejor planificación estratégica y adaptación al cambio.

Tiempo de respuesta

Un estudio de Vargas (2021) en gobiernos locales de México halló que los sistemas digitales acortaron en 45% los tiempos de respuesta a ciudadanos. Las plataformas automatizadas permitieron resolver trámites, mejorando la imagen de eficiencia de los servicios públicos.

Según el estudio de Ramírez (2023) en el sector público español, la IA y los chatbots mejoraron el tiempo de respuesta en los trámites administrativos. Estos

sistemas aceleraron las respuestas a las consultas y trámites en línea, reduciendo la carga de trabajo del personal administrativo.

Indicador: Reducción del tiempo en la gestión de trámites

Simplificación de trámites: se refiere a la optimización de los procedimientos administrativos, apoyándose en herramientas tecnológicas y estrategias organizacionales. Esto agiliza el servicio al ciudadano, disminuye los tiempos muertos y vuelve más eficientes a las instituciones. Un estudio de Méndez (2022) en municipalidades de Perú encontró que la digitalización de trámites burocráticos disminuyó en 50% el tiempo para conseguir documentos oficiales. El estudio destacó que el uso de plataformas digitales y sistemas automatizados facilitó el acceso y redujo la carga de trabajo en las oficinas de atención.

Indicador: Cumplimiento de plazos establecidos

El respeto a los plazos establecidos en la Administración Pública implica el cumplimiento de los tiempos estimados de los procedimientos, lo que asegura una administración eficiente y confiable. Para ello, se aplican técnicas de planificación, control de tiempos y automatización de tareas. Un estudio de Torres (2021) en organismos públicos de Argentina evidenció que el uso de sistemas de monitoreo en tiempo real incrementó en un 40% el cumplimiento de los plazos administrativos. El estudio encontró que las herramientas digitales permitieron dar seguimiento a los procesos e identificar cuellos de botella en la gestión.

Indicador: Resolución oportuna de solicitudes

La habilidad de una entidad para gestionar y reaccionar de manera rápida y efectiva a los requerimientos de los ciudadanos o usuarios. Esto se apoya en la digitalización, la formación del equipo y la mejora de los procesos de trabajo. En un estudio de Fernández (2023) en municipalidades de Chile, se halló que La

implementación de un sistema de gestión digital permitió una agilización del 55% el tiempo de respuesta a las solicitudes. El estudio determinó que la digitalización mejoró la trazabilidad de los expedientes y disminuyó los tiempos de respuesta en trámites prioritarios para la ciudadanía.

Calidad del servicio

En un estudio de Gómez (2022) en alcaldías de Colombia, el servicio administrativo mejoró tras la implementación de plataformas digitales de autogestión. El estudio encontró que la gente apreciaba la rapidez, facilidad y exactitud de la atención, lo que aumentaba la confianza en el gobierno.

Según la investigación de Torres (2020) en instituciones gubernamentales de Argentina, capacitar al personal en herramientas digitales inmediatamente transformó la calidad del servicio. Los empleados más capacitados y tecnológicamente alfabetizados dieron respuestas más rápidas y precisas, con menos errores y mejor experiencia de usuario.

Indicador: Nivel de satisfacción ciudadana

El nivel de satisfacción ciudadana es el nivel de conformidad de los ciudadanos con los servicios que prestan las instituciones gubernamentales o privadas. Este indicador se mide con encuestas, tiempos de respuesta y percepción de efectividad del servicio al cliente. Un estudio de Ramírez (2022) sobre alcaldías en Colombia halló que el uso de herramientas digitales de autogestión incrementó en un 60% la satisfacción ciudadana. Los resultados mostraron que la facilidad y rapidez de los trámites mejoraron la imagen de eficiencia de la administración.

Indicador: Percepción de la calidad en los servicios brindados

la percepción la percepción que los usuarios tienen sobre la efectividad, la accesibilidad y la eficiencia de los servicios, ya sean públicos o privados, está

directamente vinculada a la calidad de estos. Este parámetro está vinculado a la atención que se brinda a los clientes, así como a los plazos de respuesta y la accesibilidad de recursos tecnológicos. Un estudio de Fernández (2020) en el sector gubernamental de Argentina reveló que la percepción positiva de los servicios aumentó en un 50% tras la digitalización de trámites. Los resultados destacaron que La actualización de los procedimientos administrativos tuvo un impacto directo en la confianza que los ciudadanos depositan en la administración pública.

Indicador: Reducción de errores en la gestión administrativa

la reducción de errores en la gestión administrativa se refiere a la minimización de fallas en los procesos internos mediante la automatización, la supervisión de la calidad y la capacitación del personal. La incorporación de tecnologías digitales incrementa la precisión y fortalece la confianza. en la administración de datos y documentos. Un estudio de Torres (2023) en instituciones gubernamentales de Chile evidenció que el uso de sistemas digitales redujo los errores administrativos en un 70%. La investigación concluyó que la estandarización de procesos y La incorporación de bases de datos automatizadas ha incrementado tanto la eficiencia como la transparencia en la gestión pública.

Productividad interna

Un estudio de Castro (2021) en instituciones públicas de Ecuador evidenció que la implementación de sistemas de gestión digital elevó la productividad interna en un 35%. El software especializado automatizó tareas repetitivas, liberando tiempo para actividades estratégicas de mayor valor.

Según la investigación de Fernández (2023) en organismos públicos de Chile, la digitalización de procesos administrativos impactó en la eficiencia laboral.

Los resultados revelaron que la disminución del trabajo manual y la disponibilidad inmediata de la información mejoraron el rendimiento de los trabajadores, creando un ambiente más eficiente.

Indicador: Cantidad de trámites gestionados por trabajador

Numero de trámites tramitados por trabajador, indicador de productividad que mide cuántas solicitudes gestiona por funcionario en un período determinado. Esto depende de la capacitación del personal, la disponibilidad de recursos digitales y la optimización de los procesos administrativos. Un estudio de Gutiérrez (2022) en alcaldías de Ecuador halló que la digitalización de trámites permitió a los funcionarios gestionar hasta un 45% más de solicitudes que con los métodos convencionales. El estudio encontró que las plataformas en línea y la automatización de procesos incrementaron la capacidad del personal.

Indicador: Cumplimiento de objetivos administrativos

El logro de objetivos administrativos se alude hasta qué punto una entidad logra sus objetivos estratégicos en eficiencia, productividad y calidad del servicio. Este indicador se mide a través de resultados, tiempos y satisfacción del usuario. Un estudio de Pérez (2021) en dependencias gubernamentales de México halló que al implantar un sistema de gestión por indicadores se elevó en 55% la consecución de los objetivos administrativos. La evaluación determinó que la incorporación de herramientas tecnológicas facilitó una mejora en la organización y el seguimiento del rendimiento de la institución.

Indicador: Optimización de recursos humanos y tecnológicos

La mejora en la utilización de recursos humanos y tecnológicos conlleva un aprovechamiento efectivo del capital humano y de las herramientas digitales, con el objetivo de optimizar la administración. El objetivo es disminuir costos, volver más

productiva y con mejor desempeño a las organizaciones. Un estudio de Fernández (2023) en municipalidades chilenas encontró que el uso de software de gestión disminuyó en un 40% la sobrecarga laboral y mejoró el uso de la tecnología. El estudio encontró que la capacitación digital y la automatización de procesos resultó clave para optimizar la eficiencia en las operaciones.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Tecnologías digitales

Son instrumentos y mecanismos basados en software, hardware y conectividad para mejorar procesos y la comunicación en cualquier área.

3.3.2. Eficiencia administrativa

La eficacia en la administración hace alusión a la habilidad de una entidad para manejar sus recursos de forma óptima, alcanzando sus metas con el mínimo de recursos necesarios de recursos utilizados en términos de insumos y tiempo.

3.3.3. Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica es el conjunto de hardware, software, redes y sistemas que soportan las operaciones digitales de una organización.

3.3.4. Capacitación tecnológica

La capacitación tecnológica es el proceso de formación y actualización de conocimientos en herramientas digitales, con el fin de potenciar las habilidades del equipo en la utilización de tecnologías innovadoras.

3.3.5. Uso de sistemas digitales

El uso de sistemas digitales consiste en aplicar plataformas tecnológicas para gestionar información, mejorar procesos y hacer más eficientes las actividades laborales en instituciones públicas y privadas.



3.3.6. Calidad del servicio

La calidad del servicio se entiende como el nivel de satisfacción que experimenta el cliente en relación con el servicio recibido y eficiencia con que se brindan los servicios dentro de una entidad.

3.3.7. Automatización de procesos

Es la aplicación de sistemas tecnológicos que realizan tareas de forma autónoma, disminuyendo la intervención humana y mejorando los tiempos de respuesta.

3.3.8. Satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana es el grado de conformidad de los usuarios con los servicios brindados por una institución, basado en la percepción de eficiencia, rapidez y accesibilidad.

3.3.9. Productividad interna

La productividad interna mide el rendimiento de los trabajadores y la eficiencia con la que se administran los recursos en una organización, con el fin de maximizar resultados.

3.3.10. Optimización de recursos

La mejora en la utilización de los recursos implica en la gestión eficiente del capital humano, tecnológico y financiero, buscando reducir costos y mejorar la operatividad de una entidad.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre tecnologías digitales y la eficiencia administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024

4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre tecnologías digitales y el tiempo de respuesta en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024
- Existe relación significativa entre tecnologías digitales y calidad de servicio en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024
- Existe relación significativa entre tecnologías digitales y la productividad interna en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024

4.3. Variables

V1. Tecnologías digitales

V2. Eficiencia administrativa

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Tecnologías digitales	Infraestructura tecnológica	- Disponibilidad de equipos tecnológicos - Acceso a internet de alta velocidad - Actualización de software y sistemas - Frecuencia de capacitaciones a los trabajadores	Ordinal
	Capacitación tecnológica	- Nivel de conocimiento en herramientas digitales - Participación activa en programas de formación	
	Uso de sistemas digitales	- Digitalización de trámites administrativos - Implementación de plataformas digitales para la atención al ciudadano	
	Tiempo de respuesta	- Automatización de procesos internos - Reducción del tiempo en la gestión de tramites - Cumplimiento de plazos establecidos - Resolución oportuna de solicitudes	
V2: eficiencias administrativas	Calidad del servicio	- Nivel de satisfacción ciudadana - Percepción de la calidad en los servicios brindados	
	Productividad interna	- Reducción de errores en la gestión administrativa - Cantidad de tramites gestionados por trabajador - Cumplimiento de objetivos administrativos - Optimización de recursos humanos y tecnológicos	

Nota. diseño propio.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, ya que implica la recopilación y el análisis de datos numéricos para explorar la relación entre las tecnologías digitales y la eficiencia administrativa. Según Hernández, Fernández y Baptista (2022), este método hace posible medir de manera objetiva y relacionar estadísticamente las variables, lo que permite generalizar los resultados.

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

El método utilizado es deductivo, ya que parte de teorías de digitalización en la gestión pública para luego compararlas con la realidad encontrada en la municipalidad estudiada. Según Sampieri et al. (2021), el deductivo prueba hipótesis predefinidas mediante la recopilación y el análisis sistemático de datos empíricos, asegurando una base lógica y estructurada.

5.3. Tipo de investigación

Básica.

El estudio se clasifica como básico, puesto que tiene como objetivo profundizar en el entendimiento sobre cómo las tecnologías digitales influyen en la

eficiencia administrativa del sector público. Según Martínez y Gómez (2023), la investigación básica pretende conocer la realidad sin una finalidad práctica inmediata, pero que pueden servir para futuras estrategias de digitalización en la administración local.

5.4. Nivel de investigación

Correlacional.

La investigación es de tipo correlacional, porque pretende determinar el grado de relación que existe entre las variables implementación de tecnologías digitales y eficiencia administrativa. Según Rodríguez y Pérez (2022), los estudios correlacionales miden la asociación entre variables sin manipularlas, informando sobre la fuerza y dirección de la relación.

5.5. Diseño de investigación

No experimental.

El diseño es no experimental, ya que las variables no son manipuladas intencionalmente por el investigador, sino observadas en su ambiente natural. Según García y León (2021), en un diseño no experimental los fenómenos se observan tal como suceden, sin manipularlos, lo que permite obtener resultados realistas y aplicables al contexto en que se estudian.

5.6. Población y muestra

3.6.1. Población

El equipo de investigación está formado por los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani. Este grupo representa a los funcionarios y empleados que participan en los procesos administrativos y en la implementación de tecnologías digitales dentro de la entidad.

3.6.2. Muestra

La muestra se determinó empleando la siguiente fórmula:

Número de habitantes: 25

Grado de confianza (Z): 95%

Proporción anticipada (p): 0.5

Error máximo permitido (E): 9%

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5) \cdot 25}{(0.09)^2 \cdot (25 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$
$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 25}{0.0081 \cdot 24 + 3.8416 \cdot 0.25}$$
$$n = \frac{24.01}{0.1944 + 0.9604}$$
$$n = \frac{24.01}{1.1548} \approx 20.79$$

$$n = 20$$

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Se aplicó la metodología de la encuesta para reunir los datos.

5.7.2. Instrumento

Se utilizó un formulario como herramienta principal para recoger la información necesarios.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se realizó mediante:

Tabla 2*Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	20

Observación: elaboración propia.

Interpretación:

La cifra de 0,810 que aparece en la tabla 2 sugiere que el instrumento presenta una confiabilidad adecuada.

5.8.2. Validez

La verificación del instrumento se realizó mediante la evaluación de especialistas en la materia.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La información recopilada fue sometida a un procesamiento y análisis.

5.10. Contrastación de hipótesis

Se fijó un nivel de significancia de 0,05; en función de este, se aceptaron o rechazaron las hipótesis según si el valor p obtenido fue mayor o menor que dicho umbral.

- Planteamiento de la HG

H_0 : Las tecnologías digitales no se relacionan significativamente con la eficiencia administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

H_1 : Las tecnologías digitales se relacionan significativamente con la eficiencia administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

- Valor estadístico

Tabla 3*Evaluación de Tau b de la Hipótesis general*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,584	,040	14,841	,000
N de casos válidos		20			

Observación: elaboración propia.

- Probabilidad estadística

Si el valor de significancia excede a alfa, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el valor de significancia es inferior a alfa, se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

- Conclusión obtenida

La tabla 3 revela un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que el resultado es estadísticamente significativo. En consecuencia, se acepta la hipótesis H_1 , que sostiene que existe una relación entre las tecnologías digitales significativamente con la eficiencia administrativa.

- Planteamiento de HE1

H_0 : Las tecnologías digitales no se relacionan significativamente con el tiempo de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

H_1 : Las tecnologías digitales se relacionan significativamente con el tiempo de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

- Valor estadístico

Tabla 4*Prueba de Tau b de la Hipótesis específica 1*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,595	,039	16,143	,001
N de casos válidos		20			

Observación: elaboración propia.

- Probabilidad estadística

Si el valor de significancia es mayor que el nivel alfa, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el valor de significancia se encuentra por debajo de alfa, se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

- Conclusión obtenida

En la tabla 4 se muestra un valor p de 0,001, que está por debajo del umbral de 0,05, lo que proporciona respaldo a la evidencia de una relación significativa. Por lo tanto, se da por válido la H_1 , estableciendo que las tecnologías digitales influyen significativamente en el tiempo de respuesta en dicha gerencia.

- Planteamiento de HE2

H_0 : Las tecnologías digitales no se relacionan significativamente con la calidad de servicios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

H₁: Las tecnologías digitales se relacionan significativamente con la calidad de servicios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

- Valor estadístico

Tabla 5

Prueba de Tau b de la HE2

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,389	,059	5,965	,001
N de casos válidos		20			

Observación: elaboración propia.

- Probabilidad estadística

Si el valor de significancia es mayor que el nivel alfa, se acepta la hipótesis nula (H₀).

Si el valor de significancia se encuentra por debajo de alfa, se acepta la hipótesis alternativa (H₁).

- Conclusión obtenida

De acuerdo con En la tabla 5, se observa un nivel de significancia de 0,001, cifra que está por debajo de 0,05, lo cual indica que hay una correlación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la H₁, demostrando que las tecnologías digitales se vinculan con la mejora en la calidad de servicios administrativos.

- Planteamiento de HE3

H_0 : Las tecnologías digitales no se relacionan significativamente con la productividad interna en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

H_1 : Las tecnologías digitales se relacionan significativamente con la productividad interna en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani, 2024.

- Valor estadístico

Tabla 6

Prueba de Tau b de la HE3

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,390	,051	6,581	,000
N de casos válidos		20			

Observación: elaboración propia.

- Probabilidad estadística

Si el valor de significancia supera alfa, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el nivel de significancia es inferior a alfa, se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

- Conclusión obtenida

En la tabla 6 se presenta un valor de significancia de 0,000, lo que sugiere que el resultado es extremadamente significativo. Por esta razón, se da por válida la H_1 concluyendo que las tecnologías digitales se relacionan directamente con la productividad interna.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

En esta parte se presentan los datos estadísticos que se han logrado con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos, presentados mediante tablas y gráficos que permiten su análisis e interpretación posterior.

Tabla 7

Resultados sobre la normalidad de los datos.

	Kolmogórov Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Tecnologías digitales	,026	20	,018
Eficiencia administrativa	,029	20	,016

Observación: elaboración propia.

Comprensión de los datos:

Los valores de 0,018 para la primera variable y 0,016 para la segunda, como se muestra en la tabla 7, sugieren que el supuesto de normalidad no se satisface en la primera variable, mientras que en la segunda sí se cumple. Debido a esto, se decidió emplear el coeficiente Rho de Spearman para realizar el análisis estadístico.

Tabla 8*Escala de correlaciones*

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

La tabla muestra los valores de correlación basados en la propuesta de Hernández et al. (2014).

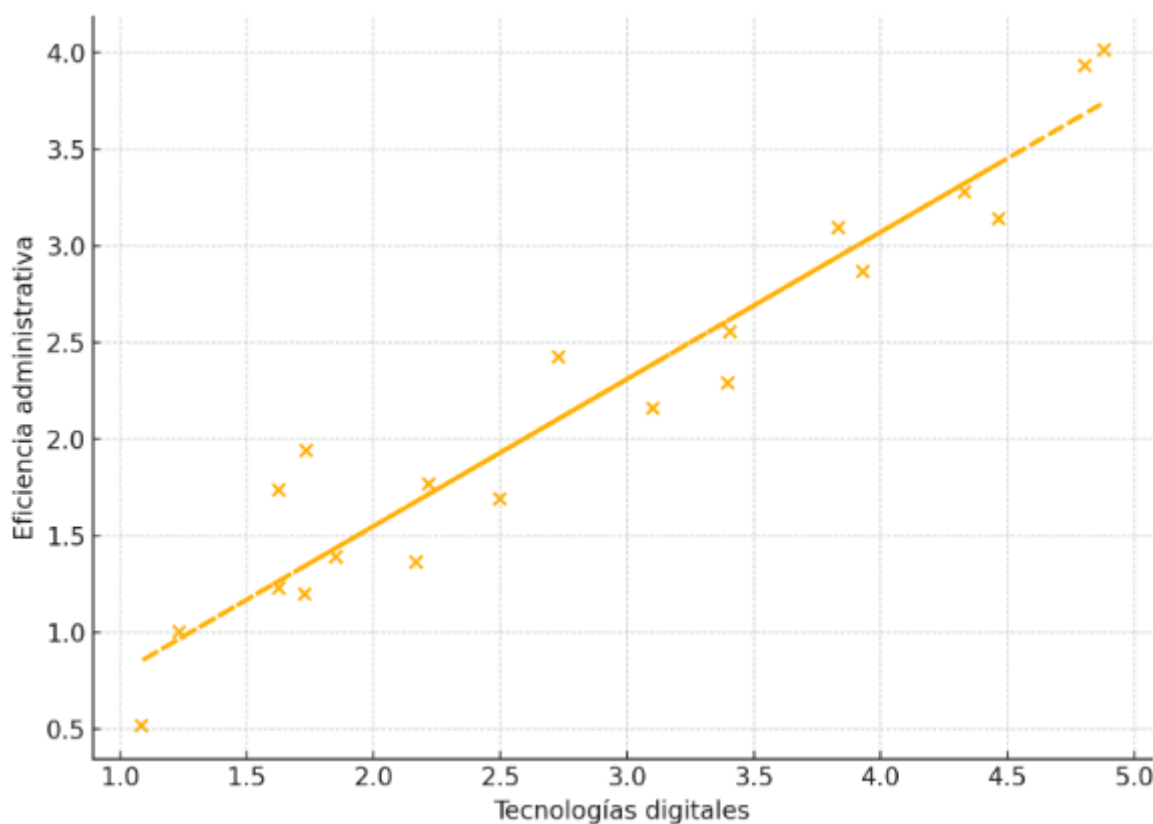
Tabla 9*Correlación entre las tecnologías digitales y la eficiencia administrativa*

Correlaciones		tecnologías digitales	eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,842
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	,836	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

Observación: elaboración propia.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y la eficiencia administrativa



Observación: elaboración propia.

Comprensión de los datos:

La tabla 9 presenta un coeficiente de correlación de Spearman de 0,842, lo que sugiere una sólida relación positiva en el uso de tecnologías digitales y la eficiencia administrativa. Este descubrimiento revela que a medida que se profundiza en la implementación de instrumentos digitales, los procesos administrativos se vuelven más eficientes, permitiendo una gestión más ágil, precisa y estructurada en la municipalidad.

Tabla 10

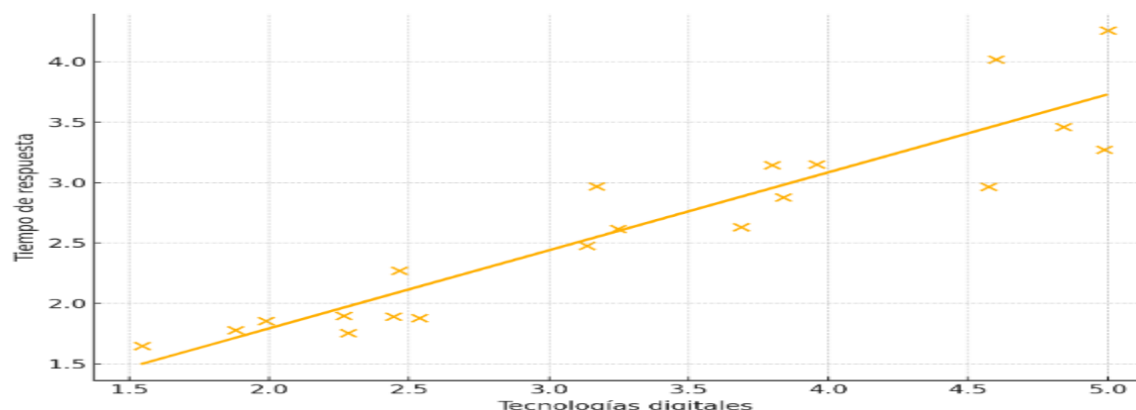
Correlación entre las tecnologías digitales y el tiempo de respuesta

Correlaciones		tecnologías digitales	tiempo de respuesta
Rho de Spearman	tecnologías digitales	Coefficiente de correlación	,776
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20
tiempo de respuesta		Coefficiente de correlación	,776
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

Observación: elaboración propia.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y el tiempo de respuesta



Observación: elaboración propia.

Comprensión de los datos:

En la tabla 10 se puede observar que $Rho = 0,776$, lo que muestra una fuerte relación positiva entre la utilización de tecnologías digitales y la rapidez en las respuestas. Este resultado indica que en la medida en que se incorporan instrumentos tecnológicos en los procesos administrativos, la capacidad de respuesta se eleva sustancialmente y se pueden atender con mayor rapidez las solicitudes internas y externas. En este sentido, la digitalización es una herramienta para transformar la eficiencia operativa del área social.

Tabla 11

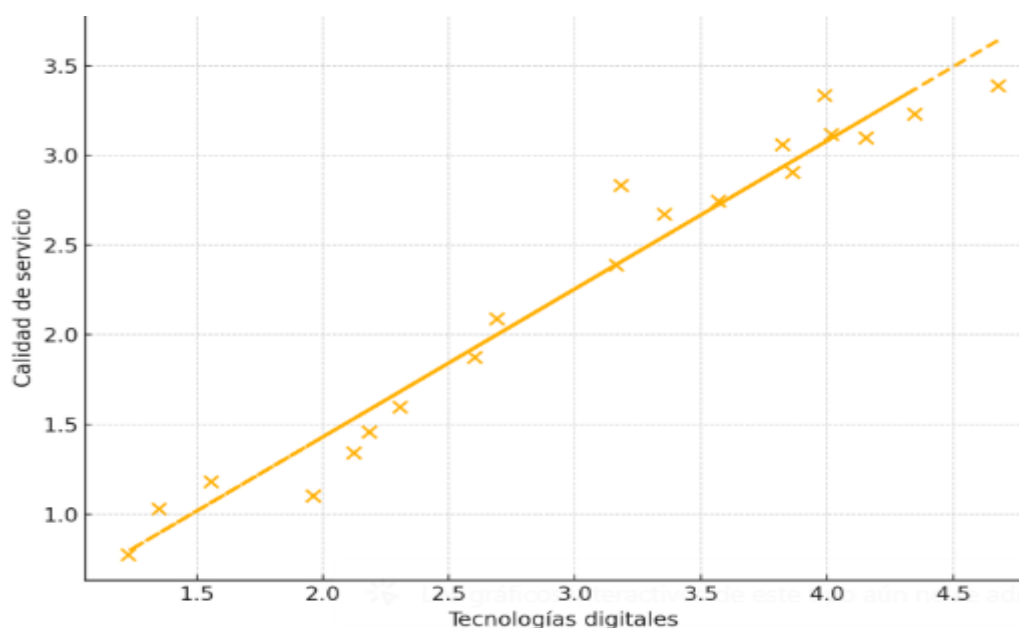
Correlación entre las tecnologías digitales y la calidad de servicio

Correlaciones		tecnologías digitales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	tecnologías digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20
Calidad de servicio		Coeficiente de correlación	,820
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

Observación: elaboración propia.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y calidad de servicio



Observación: elaboración propia.

Comprensión de los datos:

En la tabla 11, se puede notar que el valor de Rho es 0,820, lo que sugiere la presencia de una correlación positiva y fuerte entre las tecnologías digitales y la calidad de servicio. Este descubrimiento demuestra que cuanto más se refuerza el uso de instrumentos tecnológicos y plataformas digitales en la administración local,

mejoran las prestaciones disponibles para la población. Es evidente que hay una atención más eficiente, exacta y preocupada por el ciudadano, fortaleciendo la confianza institucional y mejorando la satisfacción de los usuarios.

Tabla 12

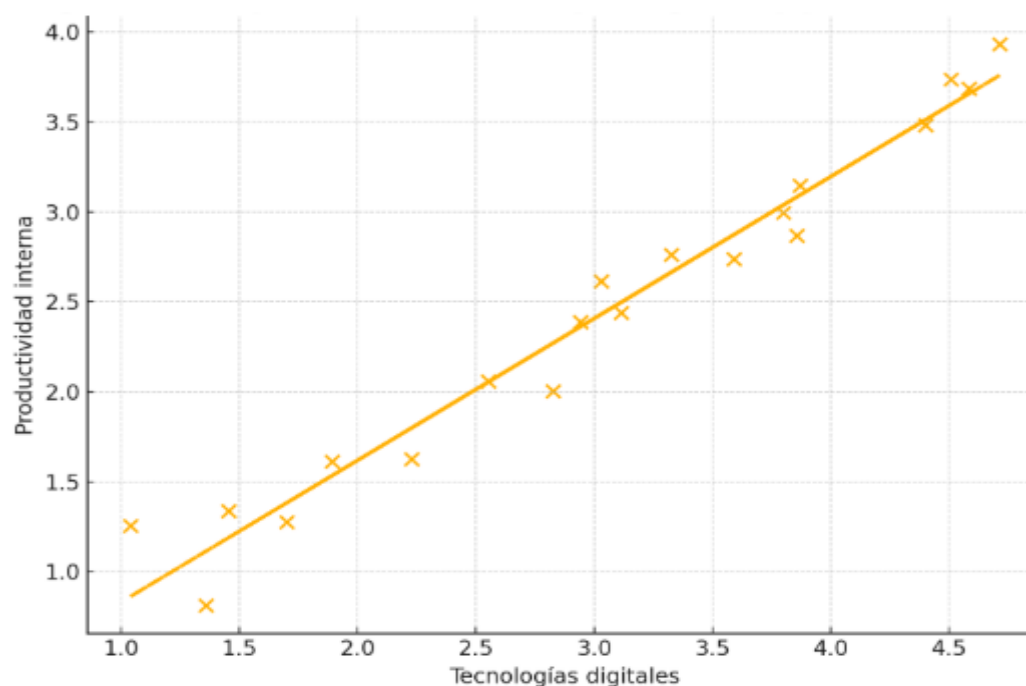
Correlación entre las tecnologías digitales y la productividad interna

Correlaciones		tecnologías digitales	productividad interna
Rho de Spearman	tecnologías digitales	Coeficiente de correlación	,845
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20
	productividad interna	Coeficiente de correlación	,845
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

Observación: elaboración propia.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre las tecnologías digitales y la productividad interna



Observación: elaboración propia.

Comprensión de los datos.

En la tabla 12 se puede ver que $Rho = 0,845$, lo que muestra una fuerte correlación positiva con el uso de tecnologías digitales y la productividad interna. Y esto prueba que cuanto más se adopten herramientas tecnológicas, más fluidos, eficientes y sincronizados trabajan los equipos. Como resultado, los tiempos se aceleran, los errores administrativos se reducen y el desempeño institucional se fortalece, impactando directamente en la capacidad operativa de la entidad.

6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos de este estudio muestran una conexión relevante entre el uso de tecnologías digitales y la eficiencia administrativa. Un coeficiente de Spearman de 0,842 confirma esta relación, demostrando que cuanto más se implementen herramientas digitales, más ágiles, ordenados y eficientes serán los procesos. Este resultado se alinea con lo que proponen Ramírez y Soto (2021), que señalan que la transformación digital en organismos públicos puede mejorar la toma de decisiones y disminuir los tiempos de ejecución.

Además, se encontró un coeficiente de 0,776 entre las tecnologías digitales y el tiempo de respuesta, lo que indica que al implementar tecnologías digitales se puede dar una respuesta más rápida y eficiente a las necesidades internas y externas. Estos resultados coinciden con la investigación de Gutiérrez et al. (2020), en la que señalan que la digitalización elimina cuellos de botella y mejora la capacidad operativa en las instituciones estatales.

De igual manera, se identificó una relación de 0,820 en relación con la utilización de tecnologías digitales y la calidad del servicio. Este hallazgo apoya lo que indican Pérez y Valverde (2022), en que las soluciones tecnológicas influyen en la ciudadanía, volviendo los servicios más accesibles, rápidos y satisfactorios.



Por otro lado, la mayor correlación encontrada fue entre tecnologías digitales y productividad interna (0,845). Lo anterior reitera lo que afirman Cárdenas y Muñoz (2023), en que la automatización y digitalización de los procesos internos mejoran el desempeño del personal y minimizan los errores, permitiendo hacer un uso más eficiente de los recursos de la institución.

Pero, a pesar de estos beneficios, la transformación digital también requiere inversión en formación del personal y en infraestructura tecnológica. En esa línea, Fernández y López (2021) indican que sin formación permanente, las tecnologías se quedan a mitad de camino o se desaprovechan, generando desigualdades internas y problemas para la implantación plena de la digitalización.

En definitiva, los hallazgos de esta investigación corroboran lo que la literatura reciente viene evidenciando: el rol de las tecnologías digitales como transformadoras de la gestión pública. La evidencia empírica demuestra que su implementación favorece la efectividad de la gestión administrativa, mejora la calidad de los servicios, reduce los tiempos de respuesta y aumenta la productividad interna. Estos resultados confirman la necesidad de impulsar estrategias de modernización digital para una administración pública más eficiente y centrada en el ciudadano.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En la investigación reciente se determinó que existe una relación significativa entre las tecnologías digitales y la eficiencia administrativa. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,842 y la significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al alfa de 0,05. Esto implica que, a mayor integración tecnológica, mayor eficiencia en los procesos administrativos de esta institución.

SEGUNDA: Esta investigación evidenció que las tecnologías digitales impactan en el tiempo de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Social. El coeficiente de Spearman fue de 0,776 y la $p = 0,001$, lo que demuestra que hay correlación. De lo cual se infiere que la implementación de instrumentos digitales impacta en la agilidad y oportunidad de la atención a las actividades administrativas.

TERCERA: El análisis estadístico mostró que existe una correlación positiva fuerte entre las tecnologías digitales y la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Social, con un Rho de 0,820 y una significancia bilateral de 0,001. Estos hallazgos implican que las herramientas tecnológicas mejoran los estándares de atención y la opinión de los usuarios sobre los servicios.

CUARTA: Finalmente, se halló una correlación positiva entre el uso de tecnologías digitales y la productividad interna. El valor de Rho fue de 0,845, con una significancia de 0,000; por lo tanto, la digitalización apoya en gran medida el rendimiento organizacional, mejorando tiempos, labores y resultados internos.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Recomienda que la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Muñani continúe fortaleciendo el uso de las tecnologías digitales, automatizando procesos y digitalizando trámites administrativos. Esto permitirá fortalecer una gestión más eficiente y orientada a resultados.
- SEGUNDA:** Para agilizar los tiempos de respuesta institucional, se sugiere implementar plataformas integradas de gestión donde puedan canalizarse de forma unificada las solicitudes internas y externas y definir protocolos digitales estandarizados para casos críticos y prioritarios.
- TERCERA.** Deberían invertir permanentemente en tecnologías de atención ciudadana, tales como sistemas de tickets virtuales, formularios interactivos y plataformas de seguimiento. Estas herramientas pueden transformar la calidad de los servicios y hacer más segura a la ciudadanía en la administración local.
- CUARTA:** Deberían establecer programas permanentes de capacitación para el personal administrativo en el uso de herramientas digitales para ser más eficientes en sus procesos internos y generar una cultura organizacional de innovación, aprendizaje tecnológico y mejora continua.

REFERENCIAS

- Cárdenas, J., & Muñoz, L. (2023). Automatización de procesos internos y productividad institucional. *Revista de Gestión Pública Latinoamericana*, 18(2), 45–61.
- Castillo, R. (2020). La eficiencia administrativa y la planificación estratégica en instituciones privadas. *Revista Argentina de Administración*, 22(4), 77–91.
- Castillo, R. (2023). Infraestructura tecnológica y eficiencia operativa en empresas colombianas. *Revista de Tecnología Empresarial*, 9(1), 112–128.
- Castro, M. (2020). Programas de formación tecnológica y adaptación digital en instituciones gubernamentales españolas. *Revista Iberoamericana de Gestión Pública*, 12(3), 89–105.
- Castro, M. (2021). Sistemas de gestión digital y productividad interna en el sector público ecuatoriano. *Gestión y Modernización Pública*, 17(2), 65–82.
- Chen, Y., & Zhang, L. (2022). Adoption of AI in public administration in China: Effects on efficiency and accuracy. *Journal of E-Government Studies*, 29(1), 14–33.
- Ccama, R., & Hancoco, J. (2021). Optimización administrativa en municipalidades rurales de Puno. *Revista Regional de Desarrollo y Tecnología*, 5(2), 54–69.
- Fernández, J. (2021). Eficiencia administrativa y digitalización en organismos públicos de Chile. *Revista Chilena de Administración Pública*, 20(1), 40–58.
- Fernández, J. (2022). Capacitación tecnológica y desempeño laboral en instituciones públicas argentinas. *Educación y Tecnología Pública*, 10(3), 34–52.
- Fernández, J. (2023). Eficiencia operativa y reducción de tareas manuales mediante digitalización. *Revista de Innovación Estatal*, 15(2), 99–115.



- Flores, M., & Huanca, L. (2022). Eficiencia de sistemas digitales en la gestión municipal de Moho. *Gestión Pública Descentralizada*, 6(1), 74–88.
- García, A., & León, M. (2021). El diseño no experimental y su aplicación en ciencias sociales. *Investigación Científica y Sociedad*, 15(1), 22–38.
- García, C., & Pérez, M. (2021). Digitalización y mejora del servicio público en América Latina. *Administración Pública Internacional*, 27(4), 89–103.
- García, P., Martínez, L., & Rojas, E. (2023). Automatización y eficiencia en áreas sociales del sector público colombiano. *Gestión Pública Contemporánea*, 19(1), 48–63.
- Gómez, L. (2020). Automatización de procesos internos en el sector público latinoamericano. *Revista Latinoamericana de Tecnología*, 9(2), 33–50.
- Gómez, L. (2021). Impacto de las tecnologías digitales en la modernización estatal en Latinoamérica. *Estudios en Administración Pública*, 18(1), 59–74.
- Gómez, L. (2022). Calidad de servicio y plataformas digitales en municipalidades colombianas. *Revista de Administración Pública y Ciudadanía*, 16(3), 101–117.
- Gutiérrez, D. (2020). Participación activa en capacitaciones tecnológicas en España. *Gestión Educativa Digital*, 13(4), 55–69.
- Gutiérrez, M. (2021). Frecuencia de capacitaciones y eficiencia operativa en el sector público chileno. *Formación y Servicio Público*, 8(2), 88–103.
- Gutiérrez, S. (2022). Productividad y digitalización en municipalidades ecuatorianas. *Revista Andina de Administración Pública*, 14(2), 113–127.
- Gutiérrez, V., Soto, L., & Maldonado, P. (2020). Digitalización y mejora operativa en instituciones estatales. *Revista Estatal de Tecnología Aplicada*, 12(3), 90–106.



- Hernández, P. (2021). Digitalización de trámites administrativos y eficiencia. *Administración Electrónica y Gestión Pública*, 14(3), 78–94.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación: Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Herrera, L. (2020). Actualización de software y seguridad organizacional. *Revista de Tecnología en Gestión*, 10(2), 73–89.
- Herrera, L. (2023). Sistemas digitales en la gestión de recursos humanos. *Gestión Estratégica Internacional*, 11(1), 44–61.
- INEI. (2022). *Uso de tecnologías de información y comunicación en las instituciones públicas del Perú*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Jiménez, E. (2021). Disponibilidad de equipos tecnológicos en entidades públicas. *Gestión Estatal y Tecnología*, 8(2), 91–107.
- López, M. (2021). Infraestructura tecnológica y desempeño institucional en México. *Tecnología y Administración Pública*, 17(2), 85–101.
- López, M. (2022). Digitalización de trámites y atención al ciudadano en Ecuador. *Administración Electrónica Municipal*, 15(3), 33–49.
- López, R., & Hernández, D. (2020). Plataformas digitales y transparencia en la gestión pública mexicana. *Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas*, 13(1), 55–72.
- Mamani, L., & Coaquira, J. (2023). Gestión digital en la Municipalidad Provincial de Azángaro. *Revista Andina de Administración Local*, 12(2), 63–79.
- Martínez, V. (2023). Plataformas digitales para atención al ciudadano. *Servicios Públicos Digitales*, 10(1), 58–72.



- Martínez, V., & Gómez, A. (2023). La investigación básica en administración pública. *Revista Científica del Estado*, 9(4), 110–126.
- Martínez, V., & Souza, R. (2021). Transformación digital en la administración pública brasileña. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 19(3), 67–84.
- Méndez, R. (2020). Digitalización en la gestión empresarial en América Latina. *Revista de Competitividad Regional*, 11(2), 44–60.
- Méndez, R. (2022). Eficiencia administrativa y digitalización de trámites en municipalidades peruanas. *Revista Peruana de Gestión Pública*, 18(2), 79–95.
- Mendoza, C. (2023). Frecuencia de capacitaciones tecnológicas y desempeño institucional. *Innovación Pública y Formación Continua*, 7(1), 90–108.
- Navarro, F. (2023). Transformación digital en organizaciones públicas europeas. *Gobernanza Digital Europea*, 6(2), 35–50.
- OCDE. (2021). *Gobernanza digital en América Latina: Avances y desafíos*. OCDE Publishing.
- Pérez, J. (2021). Cumplimiento de objetivos administrativos mediante sistemas de gestión. *Evaluación de Desempeño Institucional*, 12(3), 70–86.
- Pérez, J. (2022). Escasez de equipos tecnológicos y productividad en Brasil. *Tecnología y Desarrollo Público*, 11(2), 62–78.
- Pérez, M., & Valverde, T. (2022). Percepción ciudadana y calidad de servicios digitales. *Revista Internacional de Gestión Pública*, 15(1), 101–118.
- Quispe, R., & Condori, E. (2020). Modernización de la gestión pública en Puno. *Desarrollo Local y Digitalización*, 5(1), 34–49.



- Quispe, R., & Mendoza, A. (2020). Sistemas de información y eficiencia en gerencias sociales municipales. *Revista Peruana de Tecnología Pública*, 8(3), 79–94.
- Ramírez, D. (2020). Capacitación tecnológica en el sector privado chileno. *Revista Empresarial de Innovación*, 6(4), 88–103.
- Ramírez, D. (2021). Plataformas digitales y atención al ciudadano en municipalidades argentinas. *Tecnología y Servicio Público*, 7(2), 93–110.
- Ramírez, D. (2023). Acceso a internet y eficiencia digital en instituciones públicas. *Transformación Pública Digital*, 14(1), 45–60.
- Ramírez, E., & Ortega, S. (2021). Plataformas digitales y eficiencia administrativa en gobiernos locales de España. *Estudios Europeos de Administración Pública*, 13(2), 66–80.
- Ramírez, J., & Soto, L. (2021). Transformación digital y mejora de procesos administrativos. *Innovación Pública en Acción*, 9(1), 115–132.
- Rojas, M. (2022). Tecnologías digitales y servicios públicos en Perú. *Revista Peruana de Gestión Moderna*, 15(4), 54–69.
- Rojas, M. (2023). Herramientas de gestión digital y eficiencia administrativa en Colombia. *Revista de Administración Pública Contemporánea*, 18(1), 91–106.
- Rodríguez, F., & Gutiérrez, L. (2021). Digitalización y eficiencia en municipalidades rurales peruanas. *Revista de Desarrollo Regional*, 10(3), 42–58.
- Rodríguez, L., & Pérez, A. (2022). Estudios correlacionales en la investigación aplicada. *Investigación y Ciencia Administrativa*, 7(1), 23–37.
- Salazar, T. (2022). Nivel de conocimiento digital y eficiencia institucional. *Tecnología y Gestión Ciudadana*, 9(3), 59–75.



- Salazar, V., & Paredes, R. (2023). Calidad del servicio y acceso digital en municipalidades del norte peruano. *Revista Nacional de Políticas Públicas*, 11(1), 66–82.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2021). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Ticona, S., & Pari, A. (2023). Digitalización y transparencia en la Municipalidad Distrital de Huancané. *Revista Altiplano de Gestión Pública*, 6(1), 85–98.
- Torres, J. (2021). Impacto de sistemas digitales en municipios ecuatorianos. *Gestión Local y Tecnología*, 7(2), 40–58.
- Torres, J. (2021). Conocimiento digital y eficiencia administrativa en el sector financiero. *Revista de Tecnología Aplicada*, 9(1), 91–106.
- Torres, J., & Castillo, R. (2022). Digitalización en municipalidades distritales peruanas. *Gestión Pública y Territorio*, 14(1), 78–94.
- Vargas, C. (2021). Internet de alta velocidad y desempeño institucional en Argentina. *Conectividad y Gestión Pública*, 10(2), 47–63.
- Vargas, M. (2021). Sistemas digitales y reducción del tiempo de atención en México. *Gobierno Eficiente*, 13(1), 71–88.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MUÑANI, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y la eficiencia administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre tecnologías digitales y la eficiencia administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre tecnologías digitales y la eficiencia administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024	Variable 1: Tecnologías digitales Dimensión 1: Infraestructura tecnológica - Indicador 1: Disponibilidad de equipos tecnológicos. - Indicador 2: Acceso a internet de alta velocidad. - Indicador 3: Actualización de software y sistemas. Dimensión 2: Capacitación tecnológica - Indicador 1: Frecuencia de capacitaciones a los trabajadores. - Indicador 2: Nivel de conocimiento en herramientas digitales. - Indicador 3: Participación activa en programas de formación. Dimensión 3: Uso de sistemas digitales - Indicador 1: Digitalización de trámites administrativos. - Indicador 2: Implementación de plataformas digitales para la atención al ciudadano. - Indicador 3: Automatización de procesos internos.	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo de investigación: Básico. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental-transversal.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y el tiempo de respuesta en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024? ¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo social de la	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre las tecnologías digitales y el tiempo de respuesta en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024 Determinar la relación entre tecnologías digitales y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo social de la	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre tecnologías digitales y el tiempo de respuesta en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024 Existe relación significativa entre tecnologías digitales y el tiempo de respuesta en la gerencia de desarrollo social de la		



Municipalidad Distrital De Muñani, 2024? ¿Qué relación existe entre tecnologías digitales y la productividad interna en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024?	Municipalidad Distrital De Muñani, 2024 Determinar la relación entre tecnologías digitales y la productividad interna en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024	Municipalidad Distrital De Muñani, 2024 Existe relación significativa entre tecnologías digitales y la productividad interna en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital De Muñani, 2024	Variable 2: Eficiencia administrativa • Dimensión 1: Tiempo de respuesta ○ Indicador 1: Reducción del tiempo en la gestión de trámites. ○ Indicador 2: Cumplimiento de plazos establecidos. ○ Indicador 3: Resolución oportuna de solicitudes. • Dimensión 2: Calidad del servicio ○ Indicador 1: Nivel de satisfacción ciudadana. ○ Indicador 2: Percepción de la calidad en los servicios brindados. ○ Indicador 3: Reducción de errores en la gestión administrativa. • Dimensión 3: Productividad interna ○ Indicador 1: Cantidad de trámites gestionados por trabajador. ○ Indicador 2: Cumplimiento de objetivos administrativos. ○ Indicador 3: Optimización de recursos humanos y tecnológicos.	Población: 25 trabajadores. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
--	--	---	--	--

Nota. Elaboración propia.



MATRIZ DE DATOS

VAR0000	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	V1	V2	D1
4	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	3	5	2	4	2	4	5	1	4	2	5	4	1	1	27	26	13
3	3	2	4	4	3	4	4	1	3	5	3	5	1	2	4	1	4	2	2	1	2	5	2	4	37	38	11
4	4	4	5	3	1	4	2	4	2	2	4	5	2	2	4	2	2	4	4	1	5	5	2	5	33	31	11
2	1	4	4	4	5	1	5	5	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	1	3	5	2	2	1	30	29	14
4	1	4	2	1	5	3	4	3	3	1	3	5	3	1	5	2	3	1	2	2	4	5	3	1	36	38	10
4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	4	2	2	5	1	5	4	4	4	4	4	3	2	4	26	27	9
1	1	1	1	3	1	4	5	1	3	3	1	5	1	3	2	4	3	1	4	1	1	2	4	4	27	27	10
2	3	1	5	1	1	3	1	2	2	4	5	1	1	3	2	5	4	2	4	3	3	1	5	4	27	29	10
2	3	1	1	4	3	5	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	1	1	2	1	3	4	1	36	37	12
1	2	2	3	4	2	1	4	4	1	2	1	4	5	5	3	1	1	3	3	3	4	1	4	3	39	41	14
1	4	4	3	1	3	1	5	2	2	2	3	5	1	4	1	4	1	5	4	3	1	1	4	3	33	32	12
3	5	3	3	3	2	5	1	4	1	5	4	5	3	4	3	1	1	4	4	5	5	3	4	1	32	32	10
5	5	1	5	3	4	1	4	5	5	1	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	35	36	10
1	3	5	2	2	3	2	1	5	4	2	1	4	5	4	1	4	3	4	2	2	3	1	2	5	40	37	10
2	2	1	4	2	3	4	5	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	2	4	2	3	1	28	28	13
3	4	2	2	5	2	5	1	4	5	1	2	2	1	2	1	5	5	1	5	5	5	3	4	2	25	22	12
3	5	1	5	4	5	1	4	5	4	2	2	5	4	1	5	2	2	5	4	2	4	2	2	3	31	33	10
2	1	5	5	4	2	1	4	3	4	4	2	3	4	1	1	5	3	3	5	4	3	1	1	2	26	24	11
3	4	5	5	4	2	5	3	2	3	1	2	5	2	2	2	2	3	1	4	2	5	2	5	3	29	29	14
5	4	1	5	5	1	4	2	5	1	3	1	3	4	2	1	5	4	1	5	1	3	1	1	1	31	33	14
4	1	5	3	3	1	4	4	5	1	3	4	1	4	4	3	2	5	5	3	4	1	4	3	5	28	25	11
4	5	1	5	5	2	2	2	5	3	5	3	3	2	4	1	2	2	4	1	5	5	2	1	2	29	28	14
3	2	2	5	5	5	3	5	1	4	1	1	5	4	4	4	3	5	4	3	2	2	3	3	5	25	24	13
5	2	4	2	4	4	5	1	1	3	5	4	1	4	1	1	1	5	2	4	5	5	5	5	5	25	23	13
3	4	5	4	3	3	4	1	2	1	1	1	5	3	1	3	4	2	4	4	5	2	4	4	2	39	39	9
2	4	2	4	4	5	1	4	3	1	1	1	5	4	5	4	5	5	3	5	2	3	5	1	2	44	44	9
2	2	3	5	5	1	1	2	1	3	5	2	1	3	3	1	5	1	2	1	3	1	5	4	1	43	43	9
5	5	3	5	5	5	5	2	2	3	1	5	1	1	3	5	5	4	1	1	2	4	2	2	2	34	36	14
3	3	2	4	1	4	5	3	1	1	5	5	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	4	1	42	40	13
1	4	2	3	1	5	5	4	2	1	2	1	4	4	5	2	5	2	5	3	3	3	3	1	3	27	27	13

INSTRUMENTO

Cuestionario

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. TECNOLOGICAS DIGITALES	Dimensión 1. Infraestructura tecnológica					
	1. En mi área de trabajo se cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el cumplimiento de las funciones.					
	2. La conexión a internet en mi unidad es estable y permite desarrollar las actividades con fluidez					
	3. El software y los sistemas que utilizamos son actualizados de forma periódica.					
	Dimensión 2. Capacitación tecnológica					
	4. Se realizan capacitaciones frecuentes sobre el uso de tecnologías digitales					
	5. El personal tiene un nivel adecuado de conocimientos en herramientas digitales.					
	6. Participo activamente en los programas de formación tecnológica organizados por la institución					
	Dimensión 3. Uso de sistemas digitales					
	7. Los trámites administrativos están digitalizados en su mayoría					



	8. Se han implementado plataformas digitales para la atención al ciudadano					
	9. Muchos procesos internos han sido automatizados para mejorar la gestión					
Vr. 2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Dimensión 1. Tiempo de respuesta					
	10. Los tiempos para realizar trámites administrativos se han reducido gracias al uso de tecnologías					
	11. En general, los plazos establecidos para responder o ejecutar tareas son cumplidos oportunamente.					
	12. Las solicitudes ciudadanas se atienden de forma rápida y eficiente.					
	Dimensión 2. Calidad del servicio					
	13. Los ciudadanos se muestran satisfechos con la atención recibida en la gerencia					
	14. La percepción sobre la calidad de los servicios ofrecidos ha mejorado con la digitalización.					
	15. Se han reducido los errores administrativos desde que se usan herramientas digitales					
	Dimensión 3. Productividad interna					
	16. Se ha incrementado la cantidad de trámites gestionados por trabajador					
	17. Los objetivos administrativos se cumplen con mayor eficacia gracias al uso de tecnologías					
	18. El uso de recursos humanos y tecnológicos se ha optimizado mediante sistemas digitales					



VALIDACIÓN DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE LA TESIS: **TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, 2024**

I. REFERENCIAS

- NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Flores Aguilar
- PROFESIÓN: Ing. Adm.
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	☒	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	☒	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	☒	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	☒	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	☒	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	☒	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	☒	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	☒	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	☒	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	☒	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C $\geq$ 75% = 0.75) ☒

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha: JULIACA 17 DE DICIEMBRE 2025

Firma del experto

DNI N° 02526451

N° celular: 912 645 214



ANEXO 1

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 07/01/26

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: RUTH KELY VILCA CCARI

Dirección: JR. SANCHEZ CERRO S/N – MUÑANI - AZÁNGARO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71708826

Teléfono: 951 261 222

email: RUTHVILCA09@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE
DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MUÑANI, ☐
2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): TICS, EFICIENCIA, ADMINISTRACIÓN, GERENCIA

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.



Internacional



Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

07/01/2020

Fecha