

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**



**TESIS**

---

**“Transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales en la Municipalidad de Yacus en el 2025”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA**  
**DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**AUTORA:** Acosta Rueda, Eleonora

**ASESOR:** López de la Cruz, Edgardo Cristiam Iván

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2026**

# U

# D

# H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

## TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de Sistemas Organizacionales

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

## CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ingeniería, Tecnología

**Sub área:** Ingeniería eléctrica, Ingeniería electrónica

**Disciplina:** Ingeniería de sistemas y comunicaciones

## DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Ingeniera de sistemas e informática

Código del Programa: P06

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( x )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

## DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40750999

## DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40394603

Grado/Título: Doctor en ciencias de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9815-7708

## DATOS DE LOS JURADOS:

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES           | GRADO                                                                                   | DNI      | Código ORCID        |
|----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|
| 1  | Jacha Rojas, Johnny Prudencio | Segunda Especialidad Profesional de Ingeniería: Estadística Aplicada para Investigación | 40895876 | 0000-0001-7920-1304 |
| 2  | Rodriguez Melendez, Fabio     | Maestro en Gerencia de Tecnologías de Información                                       | 42883191 | 0000-0003-4533-5595 |
| 3  | Reynoso Palpa, Jenny Rocio    | Magíster en Administración Estratégica de Empresas                                      | 43227744 | 0009-0000-5195-1904 |



## UNIVERSIDAD DE HUANUCO

### Facultad de Ingeniería

P. A. DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO(A) DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:15 pm horas del día martes 24 del mes de febrero del año 2026, se lleva a cabo la sustentación presencial en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, quienes se reunieron los **Jurados Calificadores** integrado por los docentes:

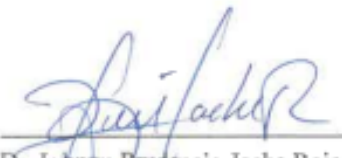
- |                                    |                     |
|------------------------------------|---------------------|
| ➤ Dr. Johnny Prudencio Jacha Rojas | PRESIDENTE.         |
| ➤ Mg. Aldo Enrique Ramirez Chaupis | SECRETARIO.         |
| ➤ Mg. Jenny Rocio Reynoso Palpa    | VOCAL.              |
| ➤ Mg. Fabio Rodriguez Melendez     | JURADO ACCESITARIO. |

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 0188-2026-D-FI-UDH para evaluar la Tesis intitulada: **"TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DE YACUS EN EL 2025"**, Presentado por el (la) **Bach: Eleonora ACOSTA RUEDA**, para optar el Título Profesional de Ingeniero(a) de Sistemas e Informática.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas: procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo(a) aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 13.... y cualitativo de suficiente según el (Art. 47).

Siendo las 05:25 horas del día 24 del mes de febrero del año 2026, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Dr. Johnny Prudencio Jacha Rojas  
ORCID: 0000-0001-7920-1304  
DNI: 40895876  
Presidente

  
Mg. Fabio Rodriguez Melendez  
ORCID: 0000-0003-4533-5595  
DNI: 42883191  
Secretario

  
Mg. Jenny Rocio Reynoso Palpa  
ORCID: 0009-0000-5195-1904  
DNI: 43227744  
Vocal



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ELEONORA ACOSTA RUEDA, de la investigación titulada "TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DE YACUS EN EL 2025", con asesor(a) EDGARDO CRISTIAM IVÁN LÓPEZ DE LA CRUZ, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1910-2024-D-FI-UDH del P. A. de INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 05 de diciembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## 21. ACOSTA RUEDA, ELEONORA.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 25%                 | 26%                 | 18%           | 14%                     |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

### FUENTES PRIMARIAS

|   |                         |    |
|---|-------------------------|----|
| 1 | es.scribd.com           | 4% |
|   | Fuente de Internet      |    |
| 2 | hdl.handle.net          | 2% |
|   | Fuente de Internet      |    |
| 3 | repositorio.uncp.edu.pe | 1% |
|   | Fuente de Internet      |    |
| 4 | repositorio.upsc.edu.pe | 1% |
|   | Fuente de Internet      |    |
| 5 | repositorio.upt.edu.pe  | 1% |
|   | Fuente de Internet      |    |



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme y fortalecerme; a mi familia, por su amor y apoyo incondicional; y a mis amigos, por su compañía y ánimo en este camino.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco profundamente a la Universidad de Huánuco y a la Facultad de Ingeniería, por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para llevar a cabo este trabajo. Su apoyo y compromiso con la formación académica han sido fundamentales en el desarrollo de mi investigación.

De igual manera, quiero reconocer a la Municipalidad de Yacus por su colaboración y por brindarme el acceso a la información relevante, permitiendo que este estudio sea lo más completo y preciso posible. Su apertura y disposición han sido esenciales para el análisis de la transformación digital y su impacto en la eficiencia de los servicios municipales.

Agradezco también a mi asesor, por su orientación, paciencia y valiosos consejos durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y dedicación han sido de gran ayuda para la elaboración de este trabajo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, han apoyado este proceso de investigación.

## ÍNDICE

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| DEDICATORIA .....                            | II   |
| AGRADECIMIENTO .....                         | III  |
| ÍNDICE.....                                  | IV   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                       | VII  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                       | VIII |
| RESUMEN .....                                | IX   |
| ABSTRACT.....                                | X    |
| INTRODUCCIÓN .....                           | XI   |
| CAPÍTULO I.....                              | 13   |
| DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....               | 13   |
| 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....            | 13   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....          | 16   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....                | 16   |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....           | 16   |
| 1.3. OBJETIVOS.....                          | 17   |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....                 | 17   |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....           | 17   |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN.....                      | 17   |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....           | 17   |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....          | 18   |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....      | 18   |
| 1.5. LIMITACIONES .....                      | 19   |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....     | 20   |
| CAPÍTULO II.....                             | 21   |
| MARCO TEÓRICO .....                          | 21   |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 21   |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....     | 21   |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....         | 22   |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....            | 24   |
| 2.2. BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL ..... | 24   |
| 2.2.1. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL .....       | 24   |

|                              |                                                                  |    |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.2.                       | DIMENSIONES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL .....                   | 28 |
| 2.2.3.                       | SERVICIOS MUNICIPALES.....                                       | 28 |
| 2.2.4.                       | DIMENSIONES DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.....                    | 30 |
| 2.2.5.                       | INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA .....                                | 31 |
| 2.2.6.                       | CULTURA ORGANIZACIONAL DIGITAL.....                              | 31 |
| 2.2.7.                       | GESTIÓN DEL CAMBIO DIGITAL .....                                 | 32 |
| 2.3.                         | DEFINICIONES CONCEPTUALES .....                                  | 33 |
| 2.4.                         | HIPÓTESIS.....                                                   | 34 |
| 2.4.1.                       | HIPÓTESIS GENERAL .....                                          | 34 |
| 2.4.2.                       | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....                                       | 34 |
| 2.5.                         | VARIABLES.....                                                   | 35 |
| 2.5.1.                       | VARIABLE DEPENDIENTE .....                                       | 35 |
| 2.5.2.                       | VARIABLE INDEPENDIENTE.....                                      | 36 |
| 2.6.                         | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....                             | 37 |
| CAPÍTULO III.....            |                                                                  | 39 |
| METODOLOGÍA .....            |                                                                  | 39 |
| 3.1.                         | TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                                      | 39 |
| 3.1.1.                       | ENFOQUE.....                                                     | 39 |
| 3.1.2.                       | ALCANCE O NIVEL .....                                            | 40 |
| 3.1.3.                       | DISEÑO.....                                                      | 40 |
| 3.2.                         | POBLACIÓN Y MUESTRA .....                                        | 41 |
| 3.2.1.                       | POBLACIÓN .....                                                  | 41 |
| 3.2.2.                       | MUESTRA.....                                                     | 42 |
| 3.3.                         | TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....               | 42 |
| 3.4.                         | TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS<br>DATOS ..... | 43 |
| 3.5.                         | ASPECTOS ÉTICOS.....                                             | 44 |
| CAPITULO IV.....             |                                                                  | 45 |
| RESULTADOS.....              |                                                                  | 45 |
| 4.1.                         | RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....                                    | 45 |
| 4.2.                         | RESULTADOS INFERENCIALES .....                                   | 49 |
| CAPITULO V.....              |                                                                  | 57 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... |                                                                  | 57 |
| CONCLUSIONES .....           |                                                                  | 60 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| RECOMENDACIONES.....            | 62 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 64 |
| ANEXOS.....                     | 69 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las variables de estudio .....                                                                         | 37 |
| Tabla 2 Cantidad de trabajadores por áreas.....                                                                                      | 41 |
| Tabla 3 Nivel de transformación digital de los trabajadores de la<br>Municipalidad de Yacus en el 2025 .....                         | 45 |
| Tabla 4 Nivel de la capacitación y actualización profesional de los<br>trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025.....     | 46 |
| Tabla 5 Nivel de la gestión del clima laboral de los trabajadores de la<br>Municipalidad de Yacus en el 2025 .....                   | 46 |
| Tabla 6 Nivel de la capacidad de innovación y mejora continua de los<br>trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025.....    | 47 |
| Tabla 7 Nivel de la evaluación del desempeño y retroalimentación de los<br>trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025..... | 48 |
| Tabla 8 Prueba de normalidad hipótesis general.....                                                                                  | 50 |
| Tabla 9 Prueba de hipótesis general .....                                                                                            | 50 |
| Tabla 10 Prueba de normalidad hipótesis específica 1 .....                                                                           | 51 |
| Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 01 .....                                                                                     | 51 |
| Tabla 12 Prueba de normalidad hipótesis específica 2.....                                                                            | 52 |
| Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 02 .....                                                                                     | 53 |
| Tabla 14 Prueba de normalidad de hipótesis específica 3 .....                                                                        | 54 |
| Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 03 .....                                                                                     | 54 |
| Tabla 16 Prueba de normalidad hipótesis específica 4.....                                                                            | 55 |
| Tabla 17 Prueba de hipótesis específica 04 .....                                                                                     | 55 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Diseño de la investigación .....                                                                                             | 41 |
| Figura 2 Nivel de transformación digital de los trabajadores de la<br>Municipalidad de Yacus en el 2025 .....                         | 45 |
| Figura 3 Nivel de la capacitación y actualización profesional de los<br>trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025.....     | 46 |
| Figura 4 Nivel de la gestión del clima laboral de los trabajadores de la<br>Municipalidad de Yacus en el 2025 .....                   | 47 |
| Figura 5 Nivel de la capacidad de innovación y mejora continua de los<br>trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025.....    | 48 |
| Figura 6 Nivel de la evaluación del desempeño y retroalimentación de los<br>trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025..... | 48 |

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales en la Municipalidad de Yacus en el 2025. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental, con un solo grupo de 26 empleados de la Municipalidad. La recolección de datos se realizó mediante encuestas estructuradas, basadas en una escala de Likert, que evaluaron aspectos como la infraestructura tecnológica, la capacitación y actualización profesional, la gestión del clima laboral, la capacidad de innovación y mejora continua, y la evaluación del desempeño. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales, utilizando el software SPSS 22v. Los resultados indican que la transformación digital está significativamente correlacionada con la mejora de la eficiencia en los servicios municipales, destacándose una alta correlación entre la digitalización y la capacitación profesional, la gestión del clima laboral y la innovación. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como la baja capacitación en competencias digitales y la necesidad de un clima laboral más favorable para la adopción tecnológica. En conclusión, la implementación de tecnologías digitales en la Municipalidad de Yacus ha mostrado ser efectiva para mejorar la eficiencia operativa, aunque aún existen barreras que deben ser superadas, como la falta de capacitación continua y el fortalecimiento de la cultura organizacional digital.

**Palabras claves.** *Transformación digital, eficiencia municipal, capacitación, clima laboral, innovación, tecnologías digitales, Municipalidad.*

## ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the relationship between digital transformation and the efficiency in the provision of municipal services in the Municipality of Yacus in 2025. The research adopted a quantitative, correlational approach with a non-experimental design, using a single group of 26 municipal employees. Data collection was carried out through structured surveys based on a Likert scale, assessing aspects such as technological infrastructure, professional training and updates, management of the work climate, capacity for innovation and continuous improvement, and performance evaluation. Data analysis was performed using descriptive and correlational statistical techniques, employing SPSS 22v software. The results indicate that digital transformation is significantly correlated with improved efficiency in municipal services, with a high correlation between digitalization and professional training, work climate management, and innovation. However, areas for improvement were also identified, such as low training in digital skills and the need for a more favorable work climate for technology adoption. In conclusion, the implementation of digital technologies in the Municipality of Yacus has proven effective in improving operational efficiency, although barriers remain that must be overcome, such as the lack of continuous training and strengthening the digital organizational culture.

**Keywords.** *Digital transformation, municipal efficiency, training, work climate, innovation, digital technologies, municipality.*

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento eficiente de los servicios municipales es un aspecto clave en las instituciones públicas, especialmente en aquellas que buscan garantizar la calidad y eficiencia de sus actividades. En este contexto, la Municipalidad de Yacus enfrenta desafíos relacionados con la gestión y monitoreo de sus servicios, lo que afecta la toma de decisiones, el cumplimiento de plazos y la organización de las actividades. A pesar de los esfuerzos por modernizar y mejorar los servicios, la administración municipal ha tenido dificultades para integrar tecnologías digitales en sus operaciones. Esta situación limita la eficiencia y efectividad de los servicios prestados a los ciudadanos, lo que resalta la necesidad de un enfoque estratégico hacia la transformación digital.

La implementación de una estrategia de transformación digital surge como una solución tecnológica para optimizar los procesos, asegurando una gestión más eficiente y transparente de los servicios municipales. El desarrollo de tecnologías digitales permite mejorar no solo la gestión administrativa, sino también garantizar que los recursos y esfuerzos de los empleados municipales sean utilizados de manera efectiva. En particular, la adopción de herramientas digitales en el ámbito público puede reducir la burocracia, agilizar los trámites y fortalecer la relación entre la Municipalidad y los ciudadanos, mejorando así la calidad de vida de la comunidad.

El enfoque de este estudio es cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental, orientado a medir y analizar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales. La población de estudio está conformada por los empleados de la Municipalidad de Yacus, quienes participan en el proceso de digitalización de los servicios. La recolección de datos se realiza a través de encuestas estructuradas basadas en una escala de Likert, lo que permite obtener información detallada sobre las percepciones de los empleados en cuanto a la infraestructura tecnológica, la capacitación, el clima laboral y la eficiencia de los procesos.

El análisis descriptivo y correlacional de los datos permitirá identificar las fortalezas y debilidades de la implementación de la transformación digital, así

como su impacto en la eficiencia de los servicios municipales. Los resultados obtenidos proporcionarán una visión clara sobre cómo las tecnologías digitales pueden optimizar los procesos y mejorar la experiencia tanto de los empleados municipales como de los ciudadanos.

Este estudio no solo busca resolver los problemas específicos de la Municipalidad de Yacus, sino también contribuir al desarrollo de herramientas tecnológicas replicables en otras instituciones públicas. Los hallazgos permitirán ajustar y optimizar el proceso de digitalización en la Municipalidad, además de proporcionar una base sólida para la implementación de estrategias tecnológicas que impulsen una mayor eficiencia en la gestión pública.

# **CAPÍTULO I**

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La transformación digital ha sido identificada como un factor clave para la modernización y eficiencia en la prestación de servicios en el sector público a nivel global. Según Heeks (2018), la adopción de tecnologías digitales en las administraciones públicas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa la transparencia, la participación ciudadana y la capacidad de respuesta ante las demandas sociales. En este contexto, las instituciones municipales, responsables de una amplia gama de servicios a la comunidad, enfrentan una creciente presión para mejorar sus procesos mediante la implementación de tecnologías digitales.

En América Latina, el desarrollo de la digitalización en el sector público ha mostrado avances desiguales entre los países. De acuerdo con datos recientes, la transformación digital en la región aún enfrenta importantes desafíos en términos de políticas públicas, infraestructura y capital humano. Aunque algunos países han implementado servicios de gobierno electrónico y procesos digitales, la brecha en la adopción de tecnologías digitales persiste, especialmente en el ámbito de la prestación de servicios públicos esenciales (CEPAL, 2020).

En el caso del Perú, el proceso de modernización del Estado y la adopción de tecnologías digitales han sido promovidos por el Plan Nacional de Transformación Digital, aprobado en 2020. A través de este plan, se busca integrar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en todas las instituciones públicas para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios (Gobierno del Perú, 2021). En América Latina, las Municipalidades aún enfrentan importantes desafíos para implementar estrategias de transformación digital. En el contexto peruano, la digitalización de los servicios públicos en los gobiernos locales ha sido lenta y desigual. Esto ha generado que los servicios prestados por las Municipalidades carezcan de eficiencia, lo que a su vez afecta la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio público. A pesar de los esfuerzos para modernizar la administración pública, la falta de inversión en tecnologías y capacitación ha creado brechas

importantes que limitan el impacto positivo de las iniciativas digitales (Huamán y Medina, 2022).

En la Municipalidad de Yacus, estas problemáticas son evidentes. La baja adopción de tecnologías digitales afecta la capacidad de gestión interna y la prestación de servicios básicos, limitando la automatización de trámites y el acceso a plataformas digitales. Esto se agrava por la falta de capacitación en competencias digitales entre el personal municipal y la resistencia cultural al cambio, factores que dificultan la implementación efectiva de iniciativas digitales. Como resultado, los ciudadanos experimentan procesos administrativos lentos, desorganización interna y una limitada respuesta a sus necesidades.

Las causas de esta situación son diversas. Primero, la falta de inversión en tecnologías de la información debido a restricciones presupuestarias ha impedido la modernización de los sistemas de la Municipalidad. Además, existe una carencia de formación y capacitación en competencias digitales para los empleados municipales, lo que dificulta la adaptación al uso de las nuevas tecnologías cuando estas se introducen. Otra causa significativa es la falta de una cultura organizacional que promueva la adopción de herramientas digitales. Muchos trabajadores muestran resistencia al cambio, lo que impide una transición fluida hacia modelos de gestión más modernos y eficientes.

Las consecuencias de este retraso en la transformación digital se reflejan en la baja eficiencia de los servicios municipales. Los ciudadanos enfrentan largos tiempos de espera para la resolución de trámites, la información pública no está fácilmente disponible de manera digital, y los procesos internos, como la gestión de recursos humanos y financieros, se ven afectados por la falta de automatización. Además, la falta de tecnologías adecuadas también limita la capacidad de la Municipalidad para recopilar y analizar datos que permitan la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los servicios.

Estas deficiencias generan la necesidad de un análisis correlacional que examine la relación entre la transformación digital y la eficiencia en los servicios municipales en la Municipalidad de Yacus. Este estudio permitirá identificar cómo las tecnologías digitales pueden optimizar la prestación de servicios, reducir tiempos y costos, y mejorar la satisfacción ciudadana. Además, se espera contribuir a una comprensión más amplia sobre el impacto

de la formación en competencias digitales y la infraestructura tecnológica en la modernización de la gestión pública.

Según Alford y O'Flynn (2012), la modernización del sector público a través de la transformación digital es fundamental para garantizar una administración eficiente, accesible y transparente. En el caso de la Municipalidad de Yacus, este estudio permitirá generar propuestas concretas para la implementación de tecnologías que optimicen el trabajo de los empleados municipales y mejoren la experiencia del ciudadano en su interacción con los servicios públicos.

En resumen, este estudio correlacional no solo abordará el impacto directo de la transformación digital en la eficiencia operativa de la Municipalidad, sino que también contribuirá a una comprensión más amplia de los factores internos (capacitación, cultura organizacional, gestión del cambio) que facilitan o dificultan este proceso. Esta investigación proporcionará una base sólida para la toma de decisiones en políticas de modernización y permitirá generar estrategias adecuadas que impulsen el desarrollo y la competitividad de la Municipalidad de Yacus.

Como parte de la propuesta técnica de esta investigación, se realizó el modelado de los principales procesos municipales (ver anexo 8) utilizando la notación de modelado de procesos de negocio (BPMN). Este enfoque permitió visualizar de manera detallada el flujo actual de los procesos. Posteriormente, se presentó una propuesta optimizada que ilustre cómo la digitalización y la automatización pueden mejorar el flujo de trabajo en la prestación de servicios municipales.

En el marco de esta investigación, se propuso integrar la metodología BPMN (Business Process Model and Notation) para mapear los procesos actuales de la Municipalidad, identificar deficiencias y diseñar flujos optimizados que incluyan tecnologías digitales. Este análisis técnico complementará la evaluación correlacional entre la transformación digital y aspectos clave como la capacitación profesional, la gestión del clima laboral, la capacidad de innovación y la evaluación del desempeño. BPMN no solo permitirá visualizar con mayor claridad las áreas críticas de mejora, sino que también fortalecerá la validez de los resultados al respaldar las propuestas con un análisis estructurado y detallado.

En este sentido, la propuesta no modifica el núcleo correlacional del estudio, sino que lo enriquece al proporcionar una base técnica para entender cómo la transformación digital puede impactar directamente en la eficiencia de la prestación de servicios. Además, los flujos optimizados diseñados con BPMN servirán como una herramienta práctica para implementar cambios significativos en los procesos municipales, promoviendo la innovación y garantizando una mejora continua en la atención al ciudadano.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Qué relación existe entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Qué relación existe entre la transformación digital y el proceso de capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025?
- ¿Qué relación existe entre la transformación digital y el proceso de capacitación y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025?
- ¿Qué relación existe entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025?
- ¿Qué relación existe entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025?
- ¿Cómo se realizar el mapeo de los procesos actuales mediante la metodología BPMN y los flujos optimizados con la integración de tecnologías digitales?
- ¿Cómo se elaborar y se evalúa la propuesta técnica para el flujo optimizado de la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la relación que existe entre la transformación digital y el proceso de capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025.
- Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025.
- Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025.
- Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025.
- Realizar el mapeo de los procesos actuales mediante la metodología BPMN y proponer los flujos optimizados mediante la integración de tecnologías digitales.
- Elaborar y evaluar la propuesta técnica para el flujo optimizado de la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación se justifica teóricamente por la necesidad de profundizar en el marco conceptual de la transformación digital dentro del sector público. Existen teorías que sugieren que la digitalización de procesos administrativos mejora la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, en el contexto de gobiernos locales, especialmente en áreas rurales, los estudios son limitados. Esta investigación contribuyó a ampliar el conocimiento sobre cómo la

adopción de tecnologías digitales puede correlacionarse con mejoras en la eficiencia administrativa y en la satisfacción ciudadana, nutriendo el campo teórico de la gestión pública.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

A nivel práctico, la investigación es relevante porque la transformación digital es un componente esencial para modernizar y mejorar la prestación de servicios municipales. Identificar cómo la digitalización impacta en la eficiencia operativa de la Municipalidad de Yacus permitió generar recomendaciones basadas en evidencia para optimizar procesos, reducir tiempos y costos, y mejorar la atención a los ciudadanos. Los resultados podrán ser utilizados no solo por la Municipalidad de Yacus, sino también por otras Municipalidades de características similares, sirviendo como un modelo a seguir para mejorar la gestión local a través de la tecnología.

La investigación se realizó para analizar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales en la Municipalidad de Yacus, respondiendo a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios públicos mediante herramientas tecnológicas. Dado su enfoque correlacional, busca identificar cómo variables como la infraestructura tecnológica y la capacitación del personal impactan en la eficiencia administrativa, proporcionando una base de evidencia para diseñar estrategias de modernización. Los resultados de este estudio no solo permitirán comprender las conexiones entre transformación digital y eficiencia, sino que también servirán como insumo para una propuesta técnica que incluirá el modelado de procesos mediante BPMN y su optimización, con el objetivo de mejorar los flujos de trabajo y garantizar una gestión más ágil y efectiva.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Metodológicamente, el estudio se justifica debido a su enfoque correlacional, que permitió identificar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales. A través del análisis de datos cuantitativos y cualitativos, se podrá medir el grado en que la implementación de herramientas digitales contribuye a mejorar indicadores clave de eficiencia, como la rapidez de atención o la

reducción de errores administrativos. Este enfoque metodológico también permitirá el desarrollo de instrumentos de medición adecuados para evaluar tanto la transformación digital como la eficiencia administrativa, ofreciendo un aporte significativo a la metodología de investigación en gestión pública.

### **1.5. LIMITACIONES**

Dentro de las limitaciones en el proceso del desarrollo de la investigación, mencionamos las siguientes:

Disponibilidad de indicadores confiables: Dado que la investigación se centró en medir variables como la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios, una limitación fue la falta de indicadores establecidos o registros adecuados sobre el nivel de digitalización y su impacto en los servicios municipales podría dificultar la correcta medición de las variables.

Dificultad para medir la transformación digital: Como la investigación no implica una intervención directa, medir el grado de transformación digital puede ser complejo, ya que no se implementaron nuevas tecnologías ni procesos. Esto depende de los avances previos y actuales en la digitalización de la Municipalidad, lo que podría influir en los resultados si no se encuentran claros criterios de medición o si la digitalización está en etapas iniciales.

Variabilidad en la percepción de eficiencia: La eficiencia en la prestación de servicios municipales puede ser percibida de manera diferente por distintos trabajadores. Esto podría introducir sesgos en los resultados si no se estandarizan los criterios de evaluación de la eficiencia, especialmente en un estudio correlacional donde la objetividad de los datos es fundamental.

Restricción en la generalización de los resultados: Como el estudio se realizó en una Municipalidad específica y en un contexto particular, los resultados pudieron no ser generalizables a otras Municipalidades o instituciones públicas con niveles diferentes de digitalización o características sociodemográficas distintas. La correlación observada entre transformación digital y eficiencia podría variar en otros escenarios o sectores.

Relación correlacional y no causal: Al ser un estudio correlacional, la investigación solo permitió identificar una relación entre la transformación digital y la eficiencia, pero no determinará causalidad. Esto limita la capacidad

de afirmar con certeza que uno de los factores influye directamente en el otro, y se deberá tener cuidado al interpretar los resultados en este sentido.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es viable debido a que cuenta con las condiciones técnicas, metodológicas y administrativas necesarias para su ejecución. La Municipalidad de Yacus brinda acceso a información relevante sobre sus procesos internos, así como la disposición del personal para participar en la recolección de datos mediante encuestas y entrevistas. Esto facilita la obtención de información válida y confiable sobre los niveles de transformación digital y eficiencia en la prestación de servicios municipales.

Metodológicamente, el estudio es factible porque emplea un diseño correlacional y no experimental, el cual permite analizar la relación entre las variables sin intervenir en los procesos institucionales. Los instrumentos de medición pueden ser aplicados sin requerir equipamiento especializado, y su procesamiento se puede realizar con software estadístico accesible. Asimismo, el análisis de procesos mediante la metodología BPMN resulta realizable, ya que solo requiere el levantamiento y revisión de los flujos actuales para posteriormente proponer modelos optimizados

En términos económicos y temporales, la investigación no demanda recursos significativos, limitándose a materiales básicos y herramientas disponibles para el investigador. Finalmente, el estudio respeta los principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado y no afectación de las operaciones institucionales, garantizando un desarrollo responsable y acorde con las normas de investigación académica.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Ortegón Cortázar (2022) realizó la investigación titulada "*Notarías Digitales: Impacto de la Transformación Digital en el Control y Gestión del Servicio Público Notarial en Colombia*" en la Universitat de València, para optar por el grado de Doctor en Derecho.

El objetivo principal del estudio fue analizar el impacto de la digitalización en la gestión notarial y el servicio público en Colombia, centrándose en cómo la transformación digital puede mejorar el control de los procesos notariales. La metodología utilizada fue descriptiva y exploratoria, aplicando un enfoque de campo mediante la digitalización de 17 procesos notariales. Los resultados mostraron que la implementación de tecnologías digitales en este sector incrementó la eficiencia en la prestación del servicio, mejoró la transparencia y la seguridad de los trámites, y fortaleció la confianza ciudadana. Las conclusiones señalaron que la digitalización es un factor clave para mejorar la calidad y eficiencia en el servicio público notarial, con beneficios a nivel administrativo y social.

González (2021) realizó la investigación titulada "*Diseño de un modelo de madurez de transformación digital municipal que permita abordar lo establecido en la Ley 21.180*" en la Universidad de Chile, para optar al título de Ingeniero Civil Industrial.

El objetivo de este trabajo fue diseñar un modelo de madurez de transformación digital para las Municipalidades chilenas, con el propósito de abordar las exigencias de la Ley 21.180, promulgada en 2019, que obliga a la digitalización de todos los niveles de la administración pública. La metodología consistió en la revisión de modelos conceptuales de madurez digital aplicables a instituciones públicas, aplicando dicho modelo a 27 Municipalidades chilenas para evaluar su nivel de madurez. Los resultados indicaron que las Municipalidades presentaron un nivel de madurez promedio de 2.25 sobre 4, lo que refleja un nivel medio-bajo

de preparación para cumplir con los requisitos de la ley. La investigación concluye que, aunque existe un avance en la digitalización, las Municipalidades necesitan implementar estrategias más robustas y sostenidas para cumplir con los objetivos de la transformación digital exigida por la ley.

Ortegón (2023) realizó la investigación titulada "*Notarías Digitales: Impacto de la Transformación Digital en el Control y Gestión del Servicio Público Notarial en Colombia*" en la Universitat de València, para optar por el grado de Doctor en Derecho.

El estudio se enfocó en aplicar las tecnologías de la información en la gestión pública notarial de Colombia, desarrollando 14 soluciones tecnológicas y tres servicios digitales. La metodología exploratoria y descriptiva se basó en la digitalización de 17 procesos y el análisis de 26 indicadores. Los resultados indicaron mejoras en la eficiencia, transparencia, seguridad y participación ciudadana en el sector notarial. La investigación concluye que la transformación digital mejora el control, reduce la corrupción y optimiza los procesos notariales.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Espínola (2022) realizó la investigación titulada "Transformación digital en la gestión pública de una Municipalidad distrital, 2022" en la Universidad Nacional de Trujillo, para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública.

El objetivo principal de la investigación fue conocer el avance de la transformación digital en la gestión pública de una Municipalidad distrital en el año 2022. El estudio se realizó mediante un diseño de investigación tipo estudio de caso y utilizó entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas para recoger información de los funcionarios municipales. Se analizaron los principales retos y barreras para la transformación digital, entre los cuales destacaron la falta de presupuesto, infraestructura digital insuficiente y la necesidad de una mayor capacitación tecnológica. Los resultados indicaron que, aunque existe interés en mejorar los procesos digitales, los avances han sido lentos debido a las limitaciones económicas y tecnológicas. La investigación concluyó que la implementación de la Ley de Gobierno

Digital es fundamental para fomentar la digitalización, pero que es necesario superar barreras críticas como el presupuesto y la cultura digital.

Alfaro (2023) realizó la investigación titulada "La transformación digital y la inteligencia artificial en la gestión pública moderna – Perú" en la Universidad César Vallejo, para optar por el grado de Maestro en Administración.

El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación entre la transformación digital (TD) y la inteligencia artificial (IA) en la gestión pública del Perú, considerando el impacto de estas tecnologías en la modernización del sector público. La metodología aplicada fue una revisión documental basada en fuentes científicas como Scopus y Scielo. Los resultados destacaron que el 71.79% de las organizaciones en el Perú han avanzado en su proceso de TD, evidenciando mejoras en la eficiencia operativa, la seguridad y la toma de decisiones. La investigación concluyó que tanto la TD como la IA son fundamentales para mejorar la gestión pública, promoviendo un Estado más eficiente y transparente.

Navarro (2023) realizó la investigación titulada "Transformación Digital y la Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Rosario, Provincia de Acobamba, Región Huancavelica, 2023" en la Universidad Nacional del Centro del Perú, para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la relación entre la transformación digital y la inversión pública en la Municipalidad Distrital de Rosario. El estudio utilizó un enfoque cualitativo, con un diseño de investigación no experimental y de corte transversal, empleando el método inductivo. Los resultados mostraron una correlación significativa entre estas dos variables (0.673 según el coeficiente de Spearman), lo que indica que una mayor implementación de tecnología digital está asociada con un aumento en la eficiencia de la inversión pública. Las conclusiones destacan que la transformación digital puede mejorar notablemente la gestión de las inversiones públicas

al incrementar la transparencia, la eficiencia operativa y la calidad de los proyectos ejecutados.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

García et al. (2023) realizaron la investigación titulada "Impacto del gobierno electrónico en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad de Pillco Marca - Huánuco, 2020-2022" en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, para optar por el título de Licenciado en Sociología.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar el impacto del gobierno electrónico en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Pillco Marca durante el periodo 2020-2022. La metodología utilizada fue cuantitativa, empleando encuestas para evaluar cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados mostraron que la implementación del gobierno electrónico mejoró significativamente la calidad del servicio, especialmente en términos de rapidez y transparencia, aunque persisten retos en infraestructura tecnológica. Las conclusiones señalaron que el gobierno electrónico contribuyó a mejorar la satisfacción del usuario, pero es necesario seguir invirtiendo en tecnología y capacitación del personal.

## **2.2. BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

La transformación digital se entiende como el proceso de integrar tecnologías digitales en todas las áreas de una organización, cambiando fundamentalmente cómo opera y entrega valor a sus clientes, implicando un cambio cultural significativo que requiere a las organizaciones desafiar constantemente el status quo y adaptarse rápidamente a los cambios (Moreno-Felices et al., 2021).

La transformación digital se entiende como un proceso organizacional integral mediante el cual las instituciones incorporan tecnologías digitales (como inteligencia artificial, análisis de datos, automatización, IoT) para revisar y reformar sus operaciones fundamentales, mejorar la eficiencia, innovar en modelos de negocio y optimizar la experiencia de usuarios y partes interesadas. Este proceso

no se limita a adoptar herramientas, sino que implica un cambio continuo en cultura, estructura y liderazgo, así como en la forma en que la organización responde a entornos cambiantes, adopta capacidades nuevas y crea valor sostenido en contextos digitales competitivos (Omol y Abuonji, 2023)

La transformación digital se ha consolidado como un nuevo paradigma en las últimas dos décadas, impulsado por la aparición de tecnologías disruptivas que se desarrollan de manera conjunta y que obligan a replantear distintos aspectos de la vida moderna. En este contexto, la llamada Cuarta Revolución Industrial marca una transición histórica hacia lo digital, según lo señalado por el Foro Económico Mundial hace algunos años. Este proceso no solo implica la incorporación de tecnologías, sino también un cambio organizativo y cultural orientado a aprovechar al máximo las oportunidades del entorno digital, utilizando herramientas tecnológicas y el análisis de datos para la toma de decisiones más efectivas y de calidad. Asimismo, se caracteriza por su constante reinvención, su adaptación a entornos cambiantes y su orientación a la innovación y al éxito en la era digital (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, 2021).

La transformación digital puede definirse como la utilización de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente y crear nuevos modelos de negocio mediante la adopción de procesos innovadores y tecnologías emergentes (González-Patiño y Esteban-Guitart, 2021).

La transformación digital es un proceso dinámico, moldeado en gran medida por factores externos como la adopción de tecnologías emergentes. Debido a su naturaleza evolutiva, no alcanza un punto de conclusión definitivo, ya que requiere actualizaciones constantes en procesos, servicios y productos para adaptarse a las demandas cambiantes (Sánchez y Mayor, 2021).

En el contexto latinoamericano, la transformación digital está estrechamente vinculada con la necesidad de modernizar las administraciones públicas y mejorar la competitividad de las empresas. Autores como Paima (2024) señalan que la transformación digital ha sido

un factor clave para enfrentar la globalización y fomentar la innovación en los sectores productivos de América Latina.

La transformación digital implica un cambio estructural que afecta varios niveles de una organización. Según Llaguno (2024), los principales componentes de la transformación digital incluyen:

- Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): El uso intensivo de las TIC para optimizar procesos y mejorar la interacción con los usuarios (Trujillo et al., 2022).
- Cultura organizacional: La adaptación de la cultura empresarial para fomentar la innovación y la agilidad en la adopción de nuevas tecnologías.
- Procesos: La digitalización de los procesos internos y externos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la toma de decisiones.
- Modelos de negocio: La creación de nuevos modelos de negocio que permitan una mejor adaptación a los cambios del mercado y las expectativas de los usuarios (Llaguno, 2024).

En este sentido, la transformación digital no solo se limita a la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, sino que abarca la redefinición de cómo las organizaciones gestionan sus recursos y responden a las necesidades del entorno (Trujillo et al., 2022).

#### Impacto de la transformación digital en América Latina

La transformación digital ha tenido un impacto significativo en América Latina, especialmente en el ámbito de la administración pública y las empresas. En países como México y Colombia, la digitalización ha sido un pilar fundamental en la modernización del sector público, facilitando la automatización de trámites y la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos (Morales et al., 2020)

En el ámbito empresarial, empresas en Argentina, Brasil y Chile han adoptado soluciones digitales que mejoran la productividad y reducen los costos operativos (Heredia, 2020). Estos cambios han permitido a las organizaciones competir en mercados globales, incrementando su eficiencia y mejorando la experiencia del cliente.

Según Heredia (2020), uno de los retos principales que enfrenta América Latina en su proceso de transformación digital es la brecha

digital, que se manifiesta en la desigualdad en el acceso a las TIC entre diferentes sectores de la población. Aunque las grandes empresas han avanzado considerablemente en la adopción de tecnologías digitales, las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) aún enfrentan limitaciones importantes.

### **Retos en la implementación de la transformación digital**

Uno de los principales desafíos de la transformación digital en la región es la resistencia al cambio. La cultura organizacional juega un papel fundamental en la adopción de nuevas tecnologías. Según Pérez (2024) las organizaciones que no logran adaptar su cultura interna a las exigencias de la transformación digital corren el riesgo de fracasar en su implementación. La formación continua de los empleados y el liderazgo digital son claves para superar esta resistencia.

Además, la inversión en infraestructura digital es otro desafío en América Latina. A pesar de los avances en algunos países, muchas zonas rurales y regiones menos desarrolladas aún carecen de acceso adecuado a internet de banda ancha, lo que limita las posibilidades de una transformación digital efectiva (Heredia, 2020).

### **Beneficios de la transformación digital**

A pesar de los desafíos mencionados, los beneficios de la transformación digital son innegables. Entre los principales beneficios se encuentran:

Mayor eficiencia operativa: La automatización de procesos reduce el tiempo y los costos asociados a tareas repetitivas. Mejora en la experiencia del cliente: La digitalización permite ofrecer servicios más personalizados y ágiles, lo que mejora la satisfacción del usuario. Innovación en productos y servicios: Las tecnologías digitales permiten a las organizaciones crear nuevos productos y servicios que se adapten mejor a las necesidades del mercado. Toma de decisiones basada en datos: El uso de herramientas de análisis de datos permite a las organizaciones tomar decisiones más informadas y estratégicas (Llaguno, 2024).

La transformación digital ha llegado para quedarse y seguirá siendo un tema clave en la evolución de las organizaciones en América Latina.

A medida que las tecnologías digitales continúan desarrollándose, las empresas y administraciones públicas que no se adaptan corren el riesgo de quedar rezagadas. Sin embargo, superar los retos de infraestructura y cultura organizacional será fundamental para aprovechar plenamente los beneficios de la transformación digital en la región.

### **2.2.2. DIMENSIONES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

- **Infraestructura Tecnológica:** Se refiere a la disponibilidad y calidad de las tecnologías digitales en la organización, como el uso de plataformas en la nube, redes de alta velocidad y sistemas de gestión de la información. (Páez-Gabriunas et al., 2022)
- **Cultura Organizacional Digital:** Enfoca cómo la organización fomenta la adopción de tecnologías digitales, promoviendo una mentalidad abierta al cambio y alineando a los empleados con las estrategias tecnológicas. (Riverón Rodríguez, 2016)
- **Gestión del Cambio Digital:** Involucra la planificación y ejecución de procesos de cambio que aseguren que la organización pueda adoptar nuevas tecnologías y mejorar sus procesos de forma eficaz. (Fierro-Moreno, 2021)
- **Capacidades Digitales de los Empleados:** Se refiere al nivel de habilidades digitales que poseen los empleados y la formación que reciben para adaptarse y manejar las nuevas tecnologías implementadas. (Grados Valladolid, 2022)

### **2.2.3. SERVICIOS MUNICIPALES**

Los servicios municipales son un conjunto de actividades y acciones que las Municipalidades realizan para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad en áreas como el transporte, saneamiento, recolección de residuos, seguridad pública, entre otros. Estos servicios son esenciales para el bienestar de la población y el desarrollo urbano. Según Solís y Berrocal (2023) los gobiernos locales tienen la responsabilidad de garantizar la provisión eficiente y equitativa de estos servicios, asegurando que lleguen a todos los sectores de la población, sin discriminación de ningún tipo.

La gestión de los servicios municipales se encuentra directamente relacionada con la descentralización y la autonomía de los gobiernos locales. De acuerdo con Jordan y Simioni (1998) la descentralización permite a las Municipalidades tener mayor capacidad para gestionar los recursos y tomar decisiones que mejoran la calidad de vida de los ciudadanos. Además, el autor destaca que la descentralización fomenta una mejor asignación de recursos y una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones sobre los servicios públicos.

Por otra parte, Solís y Berrocal (2023) señalan que la eficiencia en la prestación de los servicios municipales depende no solo de la capacidad financiera de los gobiernos locales, sino también de su capacidad de planificación y gestión. La falta de planificación a largo plazo y el uso ineficiente de los recursos pueden generar deficiencias en la provisión de los servicios básicos, afectando principalmente a los sectores más vulnerables de la población.

Los servicios municipales representan un pilar fundamental en el desarrollo de las ciudades y el bienestar de sus habitantes. La descentralización, junto con una gestión eficiente, son factores clave para mejorar la provisión de estos servicios y garantizar que lleguen a toda la población de manera equitativa.

Los servicios municipales son esenciales para el desarrollo de las comunidades, ya que permiten mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al ofrecer servicios básicos como saneamiento, transporte, seguridad y gestión de residuos. Para Martínez (2021) la eficiencia en la prestación de estos servicios depende de la capacidad administrativa de los gobiernos locales. Las Municipalidades deben contar con planes estratégicos adecuados y estar alineadas con las políticas públicas nacionales, lo que permite una gestión más coherente y eficiente de los recursos disponibles.

Por otro lado, la descentralización juega un papel fundamental en el fortalecimiento de la gestión municipal. Según Peralta (2008) este proceso permite a los gobiernos locales adaptarse mejor a las necesidades de sus comunidades, al transferir competencias y recursos desde el gobierno central hacia las Municipalidades. Este enfoque

fortalece la autonomía local y fomenta la participación ciudadana en la toma de decisiones. Sin embargo, Navarro advierte que la descentralización debe ir acompañada de una adecuada capacitación y fortalecimiento institucional para garantizar que las autoridades locales estén preparadas para asumir estas nuevas responsabilidades.

En la misma línea, se destaca la importancia de la participación ciudadana en la gestión municipal. Para el autor, los ciudadanos deben estar involucrados en la planificación y supervisión de los servicios municipales, ya que esto no solo mejora la transparencia y rendición de cuentas, sino que también asegura que los servicios prestados respondan a las verdaderas necesidades de la población. Según García, la participación ciudadana fortalece la democracia local y permite una mayor corresponsabilidad entre el gobierno y los habitantes en la gestión de los recursos y servicios públicos (Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, 2009).

En resumen, los servicios municipales son un componente esencial en la estructura del desarrollo local. La eficiencia en la prestación de estos servicios depende de la planificación estratégica, la descentralización y la participación ciudadana, factores que, si se gestionan adecuadamente, pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

#### **2.2.4. DIMENSIONES DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES**

- **Capacitación y Actualización Profesional:** Evalúa el nivel de formación continua de los empleados municipales en el uso de nuevas tecnologías, normativas y procesos administrativos. Esta dimensión se enfoca en cómo la capacitación mejora la eficiencia en la prestación de servicios. (Morgan Plaza, 2023)
- **Gestión del Clima Laboral:** Analiza las condiciones laborales y el clima organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores. Un ambiente de trabajo positivo puede fomentar la eficiencia y la motivación para mejorar el servicio público (Chiavenato, 2011)
- **Capacidad de Innovación y Mejora Continua:** Evalúa la capacidad de los empleados para proponer mejoras en los procesos y servicios. Incluye la participación en iniciativas de mejora continua

y la implementación de soluciones innovadoras en el trabajo diario. (Mariñez, 2017)

- **Evaluación del Desempeño y Retroalimentación:** Mide la frecuencia y calidad de las evaluaciones del desempeño laboral, así como la efectividad de la retroalimentación proporcionada por los supervisores. Esta dimensión es clave para identificar áreas de mejora y mantener una alta eficiencia en los procesos. (Morales, 2009).

### **2.2.5. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

La infraestructura tecnológica se refiere al conjunto de sistemas, hardware, software, redes y servicios que una organización utiliza para gestionar sus operaciones digitales y facilitar la comunicación y el intercambio de información. Este concepto abarca tanto los componentes físicos como los virtuales, incluyendo servidores, bases de datos, redes y aplicaciones que son esenciales para soportar actividades empresariales y académicas (Casanova y Calderón, 2019). La infraestructura tecnológica juega un papel crítico en el alineamiento estratégico de las tecnologías de la información con los objetivos organizacionales, promoviendo eficiencia y competitividad en un entorno globalizado (Ramírez et al., 2013).

Además, una infraestructura tecnológica bien desarrollada permite a las organizaciones adaptarse a cambios tecnológicos y de mercado, garantizando escalabilidad, seguridad y sostenibilidad en sus operaciones. Esto incluye la capacidad de implementar políticas y procesos automatizados que optimicen la gestión de recursos y servicios a través de herramientas innovadoras, como tecnologías basadas en la nube y sistemas de monitoreo avanzado (García, 2020). Por lo tanto, la infraestructura tecnológica no solo es un pilar de soporte operativo, sino también un habilitador clave para la transformación digital y la innovación.

### **2.2.6. CULTURA ORGANIZACIONAL DIGITAL**

La cultura organizacional digital se refiere al conjunto de valores, prácticas, creencias y normas que rigen cómo una organización adopta, integra y utiliza tecnologías digitales para alcanzar sus objetivos

estratégicos. Esta cultura no solo implica la adopción de herramientas tecnológicas, sino también un cambio profundo en las dinámicas laborales, fomentando la innovación, la colaboración y el aprendizaje continuo en un entorno digital. En este contexto, las organizaciones deben adaptarse a nuevas estructuras y modelos operativos que permitan maximizar el impacto de las tecnologías en la eficiencia y el rendimiento (Jalil et al., 2019).

Además, la cultura digital dentro de las organizaciones facilita la gestión del conocimiento y la mejora de la experiencia tanto de los empleados como de los clientes. Un enfoque estratégico en esta área ayuda a las organizaciones a innovar de manera constante y responder rápidamente a los cambios del mercado, posicionándose de manera competitiva. La transición hacia una cultura organizacional digital también incluye una transformación en la mentalidad de los colaboradores, quienes deben estar dispuestos a adoptar nuevas habilidades digitales y colaborar en un ambiente de aprendizaje continuo (Pérez y Rodríguez, 2007).

### **2.2.7. GESTIÓN DEL CAMBIO DIGITAL**

La gestión del cambio digital es un proceso estratégico y organizacional que busca integrar tecnologías digitales en las operaciones y estructura de una organización, adaptándose a las demandas del entorno digital. Este proceso requiere no solo la implementación tecnológica, sino también un cambio en las dinámicas culturales y organizacionales, fomentando la colaboración y la aceptación de nuevas prácticas. La gestión del cambio digital se centra en facilitar la transición hacia nuevos modelos operativos mientras se mantienen la eficiencia y la sostenibilidad organizacional (Gurtubay et al., 2020).

Además, este tipo de gestión implica la redefinición de procesos, la capacitación de los empleados y el liderazgo efectivo para superar las resistencias al cambio. Herramientas como modelos basados en tecnologías digitales y metodologías de aprendizaje automático permiten optimizar la transición y garantizar resultados alineados con los objetivos estratégicos de la organización. La gestión del cambio digital no solo

transforma las estructuras organizacionales, sino que también impulsa la innovación y mejora la competitividad en un entorno globalizado (Rivera et al., 2020).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- Acceso a herramientas digitales adecuadas: Se refiere a la disponibilidad de dispositivos y software que permiten el trabajo eficiente y moderno en un entorno digital. Esto es clave para la transformación digital en organizaciones públicas y privadas (Solís y Berrocal, 2023).
- Apertura al cambio digital: Es la disposición de una organización o individuo a adaptarse a nuevas tecnologías y metodologías digitales. Esto es esencial para la transformación digital exitosa (Solís y Berrocal, 2023).
- Comunicación sobre iniciativas digitales: Se refiere a cómo las organizaciones informan a sus empleados sobre las nuevas herramientas, plataformas o metodologías digitales que se implementan (Solís y Berrocal, 2023).
- Confianza en el uso de herramientas digitales: Es la seguridad que tienen los empleados en su habilidad para utilizar eficientemente las herramientas tecnológicas en su entorno laboral (Álvarez, 2008).
- Fiabilidad de las tecnologías: Se refiere a la capacidad de las tecnologías para funcionar sin fallos ni interrupciones, asegurando un rendimiento consistente y confiable (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 1995).
- Fomento de la transformación digital: Es el proceso mediante el cual una organización promueve el uso de tecnologías digitales en todas sus áreas para mejorar su eficiencia y competitividad (Solís y Berrocal, 2023).
- Formación en competencias digitales: Hace referencia a la capacitación de los empleados en habilidades relacionadas con el uso de herramientas digitales y tecnológicas para mejorar su rendimiento laboral (Peralta Duque, 2008).
- Impacto de la retroalimentación en el desempeño: Implica cómo los comentarios recibidos sobre el trabajo afectan y mejoran el desempeño

de los empleados (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 1995).

- Implementación de iniciativas innovadoras: Se refiere al proceso de poner en práctica nuevas ideas y metodologías que buscan mejorar los procesos internos o los productos de la organización (Álvarez, 2008).
- Oportunidades de actualización de habilidades digitales: Implica la posibilidad de que los empleados accedan a programas que les permitan mejorar y actualizar sus conocimientos en tecnologías digitales (Solís y Berrocal, 2023).
- Percepción del ambiente de trabajo: Hace referencia a cómo los empleados perciben el entorno laboral en términos de apoyo, colaboración y bienestar (Álvarez, 2008).
- Planificación clara del cambio: Se refiere a la existencia de un plan bien estructurado para llevar a cabo procesos de transformación dentro de la organización, asegurando una transición efectiva (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 1995).
- Reconocimiento de las propuestas de innovación: Es el proceso por el cual las organizaciones valoran y premian las nuevas ideas presentadas por sus empleados, fomentando la creatividad y el cambio (Álvarez, 2008).
- Supervisión y ajuste del cambio: Es el proceso de monitorear la implementación de cambios organizacionales y hacer los ajustes necesarios para asegurar su éxito (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 1995).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe una relación significativa entre la transformación digital y el proceso de capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

- Existe una relación significativa entre la transformación digital y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025.
- Existe una relación significativa entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025.
- Existe una relación significativa entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

- Transformación digital

#### **Definición conceptual**

Se refiere al proceso mediante el cual las organizaciones integran tecnologías digitales en todas sus áreas, cambiando fundamentalmente la manera en que operan y entregan valor a los clientes. Este proceso no solo implica la adopción de herramientas tecnológicas, sino también un cambio cultural y organizacional que permite la innovación continua y la adaptación al entorno digital (Solís y Berrocal, 2023).

#### **Definición operacional**

La transformación digital en esta investigación se operativiza como la implementación y uso de tecnologías digitales en los procesos administrativos y de prestación de servicios de la Municipalidad de Yacus durante el año 2025. Este concepto se medirá a través de indicadores como la adopción de herramientas tecnológicas, la digitalización de trámites y procesos, y el uso de plataformas digitales para la atención al ciudadano. La eficiencia en la prestación de servicios municipales se operativiza en términos de tiempos de respuesta, calidad del servicio, satisfacción del usuario, y reducción de costos operativos. La relación entre estas variables será analizada para determinar su correlación y el impacto de la transformación digital en la mejora de los servicios municipales.

En cuanto al instrumento para la evaluación de la variable 1 se emplea el cuestionario basado en una escala de Likert siendo la escala:

(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) neutral, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

## **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Servicios municipales

### **Definición conceptual**

Los servicios municipales se refieren al conjunto de actividades y prestaciones que los gobiernos locales proporcionan a la comunidad para satisfacer sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida. Estos servicios incluyen la recolección de residuos, el alumbrado público, el saneamiento, el mantenimiento de vías y parques, el transporte público, la seguridad ciudadana, y otros servicios esenciales que contribuyen al bienestar social y al desarrollo urbano (Álvarez, 2008).

### **Definición operacional**

En esta investigación, los servicios municipales se operativizan como las acciones y prestaciones que realiza la Municipalidad de Yacus en el 2025 para satisfacer las necesidades de la comunidad. La correlación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios será analizada para evaluar cómo el uso de tecnologías digitales impacta en la mejora de estos servicios.

En cuanto al instrumento para la evaluación de la variable 2 se emplea el cuestionario basado en una escala de Likert siendo la escala: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) neutral, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables de estudio

| VARIABLES                     | DIMENSIONES                            | INDICADORES                                              | ITEMS    | CRITERIO DE VALORACIÓN                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| V1:<br>Transformación digital | Infraestructura tecnológica            | Acceso a herramientas digitales adecuadas.               | 1,2,3    | 1.Totalmente en desacuerdo<br>2.En desacuerdo<br>3.Neutral<br>4.De acuerdo<br>5.Totalmente de acuerdo |
|                               |                                        | Fiabilidad de las tecnologías.                           |          |                                                                                                       |
|                               |                                        | Actualización de los sistemas tecnológicos.              |          |                                                                                                       |
|                               | Cultura Organizacional Digital         | Fomento de la transformación digital.                    | 4,5,6    |                                                                                                       |
|                               |                                        | Apertura al cambio digital.                              |          |                                                                                                       |
|                               |                                        | Comunicación sobre iniciativas digitales.                |          |                                                                                                       |
|                               | Gestión del Cambio Digital             | Planificación clara del cambio.                          | 7,8,9    |                                                                                                       |
|                               |                                        | Apoyo durante el cambio.                                 |          |                                                                                                       |
|                               |                                        | Supervisión y ajuste del cambio.                         |          |                                                                                                       |
|                               | Capacidades Digitales de los Empleados | Formación en competencias digitales.                     | 10,11,12 |                                                                                                       |
|                               |                                        | Confianza en el uso de herramientas digitales.           |          |                                                                                                       |
|                               |                                        | Oportunidades de actualización de habilidades digitales. |          |                                                                                                       |

|                                                                                |                                                             |                                                                                                                                                       |          |                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>V2:<br/>Eficiencia en la<br/>prestación de<br/>servicio<br/>municipales</b> | <b>Capacitación y<br/>Actualización<br/>Profesional</b>     | Acceso a<br>programas de<br>formación continua.<br>Relevancia de la<br>capacitación<br>recibida.<br>Aplicación de los<br>conocimientos<br>adquiridos. | 13,14,15 |                                                                                                                |
|                                                                                | <b>Gestión del Clima<br/>Laboral</b>                        | Percepción del<br>ambiente de<br>trabajo.<br>Satisfacción con<br>las condiciones<br>laborales.<br>Comunicación<br>interna efectiva.                   | 16,17,18 | 1.Totalmente<br>en desacuerdo<br>2.En<br>desacuerdo<br>3.Neutral<br>4.De acuerdo<br>5.Totalmente<br>de acuerdo |
|                                                                                | <b>Capacidad de<br/>Innovación y<br/>Mejora Continua</b>    | Propuesta de<br>mejoras en<br>procesos.<br>Implementación de<br>iniciativas<br>innovadoras.<br>Reconocimiento de<br>las propuestas de<br>innovación.  | 19,20,21 |                                                                                                                |
|                                                                                | <b>Evaluación del<br/>Desempeño y<br/>Retroalimentación</b> | Frecuencia de las<br>evaluaciones de<br>desempeño.<br>Claridad en la<br>retroalimentación.<br>Impacto de la<br>retroalimentación<br>en el desempeño.  | 22,23,24 |                                                                                                                |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación aplicada fue un tipo de estudio que buscó resolver problemas prácticos a través de la aplicación de conocimientos teóricos. Se centró en la utilización del conocimiento científico para ofrecer soluciones concretas en contextos específicos, como en el caso de la mejora de los servicios municipales a través de la transformación digital. Según Hernández et al. (2014), la investigación aplicada se caracterizó por generar resultados que pudieron implementarse directamente en el ámbito profesional o institucional, proporcionando un impacto tangible en la mejora de procesos o productos.

En el contexto de la investigación, se consideró como la más adecuada, y se justificó el uso de la investigación aplicada porque, aunque no se buscó implementar directamente soluciones, se pretendió medir la relación existente entre dos variables clave: la transformación digital y la eficiencia en los servicios municipales. Este enfoque correlacional fue importante, ya que permitió identificar si los avances tecnológicos estaban asociados con mejoras en la eficiencia operativa, lo cual tuvo implicaciones prácticas para la gestión pública. Aunque no se realizó una intervención directa, los resultados obtenidos pudieron ser utilizados en futuros procesos de toma de decisiones.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El enfoque cuantitativo fue el más adecuado para esta investigación, ya que buscó medir y analizar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales a través de la recolección de datos numéricos. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo permitió examinar objetivamente la correlación entre variables mediante técnicas estadísticas, lo que facilitó la obtención de conclusiones claras y precisas sobre la naturaleza de la relación. En este caso, se midió el grado de transformación digital y su impacto en la eficiencia, proporcionando una visión cuantificable de cómo estas variables estuvieron vinculadas.

La justificación del uso del enfoque cuantitativo en esta investigación residió en la necesidad de obtener datos que permitieran medir con precisión ambas variables y su posible correlación. El objetivo fue cuantificar el nivel de transformación digital en la Municipalidad de Yacus y su relación con la eficiencia en la prestación de los servicios. Este enfoque no solo ofreció una visión clara de las tendencias y patrones, sino que también brindó la posibilidad de aplicar técnicas estadísticas que permitieron validar o refutar las hipótesis planteadas de manera objetiva.

### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El nivel correlacional de investigación fue el adecuado para este estudio, ya que su objetivo consistió en identificar la relación entre dos variables: la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales. Según Hernández et al. (2014), el nivel correlacional se utilizó cuando se buscó medir el grado de asociación o dependencia entre dos o más variables sin intervenir o manipular directamente ninguna de ellas. En este caso, la investigación se centró en determinar si existió una relación significativa entre la adopción de tecnologías digitales y las mejoras en la eficiencia de los servicios municipales en Yacus, sin pretender establecer causalidad directa.

La justificación del uso del nivel correlacional radicó en que se buscó únicamente analizar la relación entre las variables para identificar patrones o asociaciones significativas, sin intervenir en los procesos municipales ni implementar cambios. Este enfoque permitió comprender mejor cómo las innovaciones tecnológicas pudieron estar asociadas con la eficiencia, lo que ofreció una base sólida para investigaciones futuras o decisiones en el ámbito municipal.

### **3.1.3. DISEÑO**

El diseño no experimental fue el más apropiado para esta investigación, dado que no se realizó una manipulación directa de las variables ni se intervino en los procesos de la Municipalidad de Yacus. En este tipo de diseño, según Hernández et al. (2014), el investigador observó y midió las variables tal como se presentaron en su contexto natural, sin influir en ellas. En este caso, la investigación buscó analizar

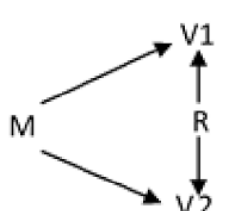
la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales, pero sin modificar ninguna de estas variables, limitándose a observarlas y medirlas para establecer correlaciones entre ellas.

La justificación del uso de un diseño no experimental se basó en que el propósito de este estudio fue únicamente explorar la correlación entre variables, sin aplicar intervenciones que modificaran los procesos internos de la Municipalidad. Dado que la investigación no buscó probar una causalidad directa ni alterar el comportamiento de las variables, este tipo de diseño resultó el más adecuado para obtener datos reales y contextuales sobre la situación actual en la Municipalidad.

Asimismo, el estudio fue de corte transversal correlacional, ya que la recopilación de los datos se llevó a cabo en un solo momento del tiempo. Según la intervención del investigador, el diseño fue de carácter observacional, dado que se limitó a recoger la información sin intervenir en el desarrollo de los procesos.:

**Figura 1**

*Diseño de la investigación:*



Donde:

M: Muestra (trabajadores de la Municipalidad de Yacus)

V1: Observación de la variable 1 (transformación digital)

V2: Observación de la variable 2 (servicios municipales)

R: correlación

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población está compuesta por los trabajadores de la Municipalidad de Yacus distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Cantidad de trabajadores por áreas*

| OFICINA/TIPO DE PERSONAL | CANTIDAD  |
|--------------------------|-----------|
| ALCALDIA                 | 1         |
| REGIDORES                | 8         |
| CAS DIRECTIVO            | 17        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>26</b> |

*Nota.* Personal netamente administrativo o parte de procesos administrativos.

### 3.2.2. MUESTRA

La muestra de este estudio estará compuesta por la totalidad de la población objetivo, conformada por 26 personas de la Municipalidad de Yacus, distribuidas de la siguiente manera: 1 alcalde, 8 regidores y 17 trabajadores CAS directivos. Al tratarse de un muestreo no probabilístico por censo, se incluirán a todos los integrantes de la población, dado que su número es manejable y permite obtener una representación completa de las unidades de análisis (Probabilidad y Estadística, 2025). Los criterios de inclusión para formar parte de la muestra serán: pertenecer al grupo administrativo de la Municipalidad y ocupar cargos de responsabilidad en la toma de decisiones o en la gestión de servicios municipales. Se excluyen aquellos trabajadores que no tienen funciones directivas o de toma de decisiones y aquellos que no formen parte del personal CAS o de la estructura administrativa de la alcaldía o regidores. Este enfoque asegura que los datos recolectados serán representativos del contexto organizacional y administrativo de la institución.

Se ha considerado la totalidad de la población objetivo bajo un enfoque de censo debido a su reducido tamaño y estructura administrativa única. Este muestreo no probabilístico permite captar la diversidad y complejidad de las funciones administrativas en la Municipalidad, ya que cada miembro desempeña un rol crítico en la toma de decisiones y en la gestión de servicios públicos.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Técnicas de Recolección de Datos

Para esta investigación, se utilizó técnicas de recolección de datos cuantitativas, centradas en la encuesta como la principal técnica para obtener

información relevante sobre las dos variables principales: la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales. Y como instrumento el cuestionario, dos de ellos estuvieron dirigidas a los 26 integrantes de la muestra (alcalde, regidores y personal CAS directivo) y fueron diseñadas con preguntas cerradas que permitirán medir de manera objetiva ambas variables.

### **Instrumento de Recolección de Datos**

El instrumento de recolección fue un cuestionario estructurado que incluyó ítems relacionados con las dimensiones clave de la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales. Las preguntas estuvieron distribuidas en varias categorías: Infraestructura tecnológica, que evaluará el acceso a sistemas y plataformas digitales; Cultura Organizacional Digital, enfocada en la adopción de principios digitales en la organización; Gestión del Cambio Digital, para medir cómo se gestiona la transición hacia entornos digitales; y Capacidades Digitales de los Empleados, que valoró el nivel de competencias tecnológicas del personal. Además, se incluyeron ítems sobre Capacitación y Actualización Profesional, que examinaron la frecuencia y efectividad de la formación en herramientas digitales, Gestión del Clima Laboral, centrada en cómo la digitalización afecta el ambiente laboral, Capacidad de Innovación y Mejora Continua, que evaluará la habilidad para adaptarse y proponer nuevas soluciones, y finalmente, Evaluación del Desempeño y Retroalimentación, para medir cómo se gestiona el rendimiento y la mejora en un entorno digitalizado. Este enfoque permitió obtener datos detallados y completos sobre la relación entre la transformación digital y la eficiencia operativa.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Para el análisis e interpretación de los datos recolectados en esta investigación, se emplearon técnicas cuantitativas que permitieron establecer la correlación entre las variables transformación digital y eficiencia en la prestación de servicios municipales. El proceso de análisis siguió los siguientes pasos:

Análisis descriptivo: Se aplicó un análisis estadístico descriptivo para resumir los datos obtenidos de las encuestas, proporcionando medidas de

tendencia central y frecuencias. Esto permitió obtener una visión general de la situación actual en la Municipalidad en cuanto a su digitalización y eficiencia.

Análisis correlacional: Para evaluar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios, se usó el coeficiente de correlación de Pearson. Este indicador permitió medir la fuerza y dirección de la asociación entre ambas variables, identificando si la adopción de tecnologías digitales está relacionada con mejoras en la eficiencia operativa de los servicios municipales.

### **3.5. ASPECTOS ÉTICOS**

Los aspectos éticos de esta investigación se basaron en garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, asegurando que la información recolectada a través de las encuestas no fuese utilizada para identificar a individuos específicos. Además, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, explicándoles claramente el propósito del estudio, el uso de los datos y su derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Asimismo, se evitaron sesgos y manipulaciones de los datos para asegurar la integridad científica del estudio. Los resultados fueron reportados de manera objetiva, y el uso de los datos se limitó estrictamente al alcance de la investigación. Se cumplieron las normas éticas establecidas para investigaciones académicas, promoviendo el respeto y la equidad entre los participantes.

En cuanto a las consideraciones éticas, se garantizó que este estudio cumpliera con las normas de estandarización establecidas por la American Psychological Association (APA), que proporcionaron lineamientos claros para la presentación, redacción y referencia de investigaciones científicas. La aplicación de estas normas aseguró transparencia, rigor académico y respeto por los derechos de autor, lo que promovió la integridad y credibilidad del estudio. Asimismo, se respetaron los principios éticos fundamentales de la APA, como la confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes, protegiendo su identidad y el uso responsable de la información suministrada para evitar cualquier daño o malinterpretación de los datos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

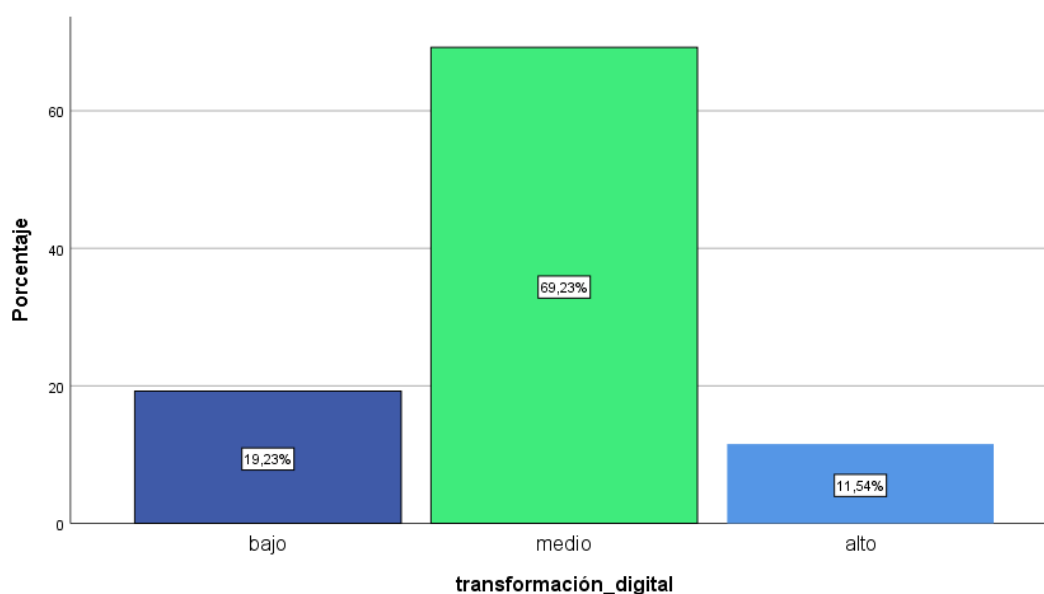
**Tabla 3**

*Nivel de transformación digital de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*

|              | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| bajo         | 5          | 19,2         |
| medio        | 18         | 69,2         |
| alto         | 3          | 11,5         |
| <b>Total</b> | <b>26</b>  | <b>100,0</b> |

**Figura 2**

*Nivel de transformación digital de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*



#### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 3 y figura 2, la mayoría de los trabajadores 69.2% considera que el nivel de transformación digital en la Municipalidad de Yacus es medio, lo que indica una adopción moderada de tecnologías digitales. Sin embargo, un 19.2% reporta un nivel bajo, sugiriendo que hay un grupo significativo que podría estar enfrentando desafíos en la implementación de herramientas digitales. Solo el 11.5% percibe un nivel alto de transformación, lo que sugiere que la Municipalidad tiene oportunidades para mejorar su infraestructura digital y fomentar una cultura más digitalizada entre los empleados.

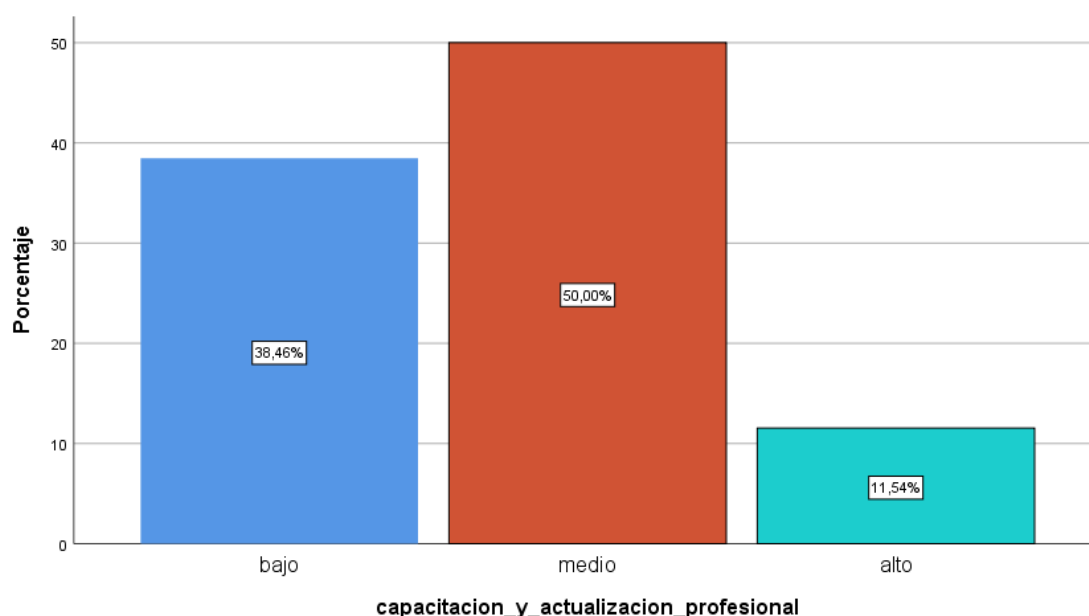
**Tabla 4**

*Nivel de la capacitación y actualización profesional de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*

|              | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| bajo         | 10         | 38,5         |
| medio        | 13         | 50,0         |
| alto         | 3          | 11,5         |
| <b>Total</b> | <b>26</b>  | <b>100,0</b> |

**Figura 3**

*Nivel de la capacitación y actualización profesional de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*



### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 4 y figura 3, el 38.5% de los trabajadores señala un nivel bajo en capacitación y actualización profesional, lo que revela una necesidad urgente de mejorar los programas de formación. Aunque el 50% reporta un nivel medio, la escasa proporción 11.5% que considera que tiene un nivel alto sugiere que muchos trabajadores podrían no estar recibiendo las herramientas necesarias para desarrollarse profesionalmente. Esto podría afectar la eficiencia y la calidad del servicio municipal, por lo que sería beneficioso invertir en programas de capacitación continua

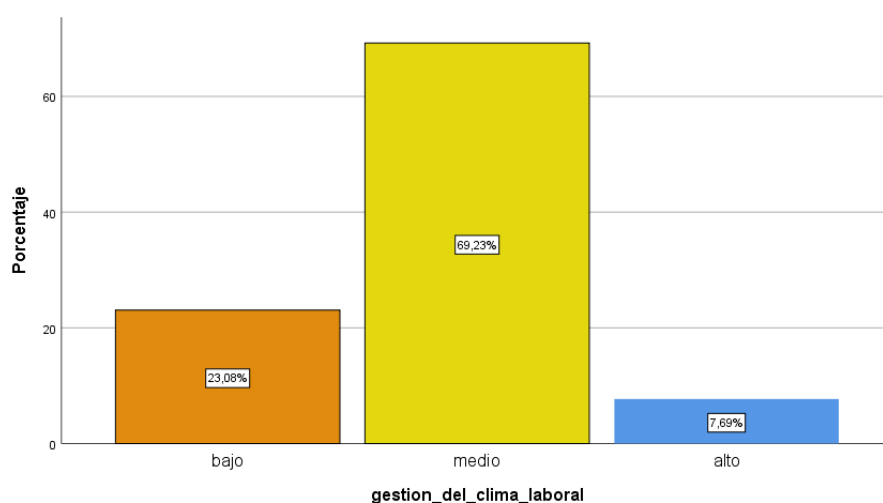
**Tabla 5**

*Nivel de la gestión del clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| bajo         | 6                 | 23,1              |
| medio        | 18                | 69,2              |
| alto         | 2                 | 7,7               |
| <b>Total</b> | <b>26</b>         | <b>100,0</b>      |

**Figura 4**

*Nivel de la gestión del clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*



### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 5 y figura 4, el clima laboral en la Municipalidad de Yacus se percibe mayoritariamente como medio 69.2%, lo que sugiere un ambiente de trabajo aceptable, aunque con margen de mejora. Sin embargo, el 23.1% de los trabajadores indica que el clima es bajo, lo que puede afectar la motivación y la productividad. Con solo el 7.7% que considera un alto nivel de gestión del clima laboral, es crucial que la Municipalidad tome medidas para mejorar la comunicación, la colaboración y el bienestar general de los empleados.

**Tabla 6**

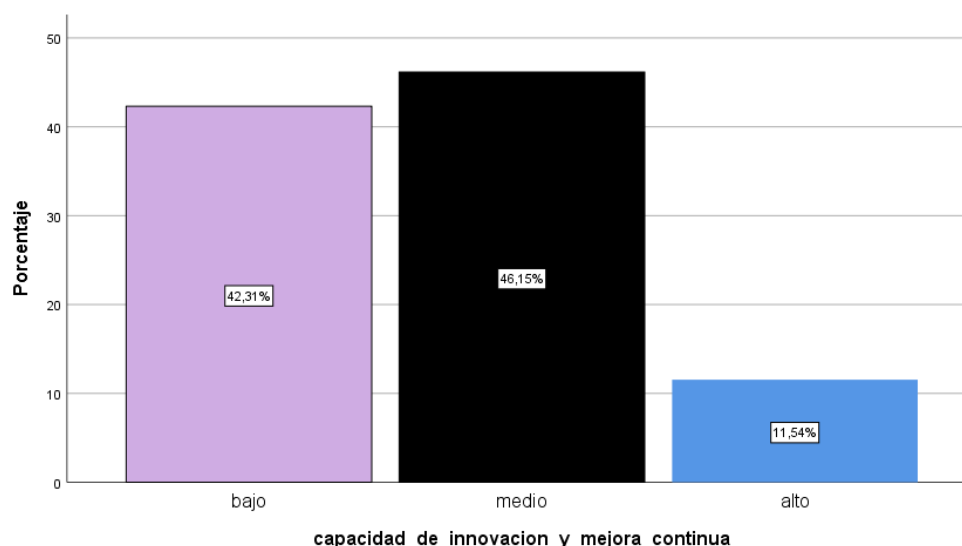
*Nivel de la capacidad de innovación y mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*

|       | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------|-------------------|-------------------|
| bajo  | 11                | 42,3              |
| medio | 12                | 46,2              |

|              |           |              |
|--------------|-----------|--------------|
| alto         | 3         | 11,5         |
| <b>Total</b> | <b>26</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 5**

*Nivel de la capacidad de innovación y mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*



#### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 6 y figura 5, el 42.3% de los trabajadores percibe un nivel bajo de capacidad de innovación y mejora continua, lo que sugiere que la Municipalidad podría estar enfrentando desafíos en la adopción de nuevas ideas y en la implementación de mejoras. Aunque un 46.2% tiene una percepción media, la baja proporción 11.5% que ve un alto nivel indica que se debe fomentar un entorno que promueva la creatividad y la iniciativa. Invertir en programas que incentiven la innovación puede ser clave para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

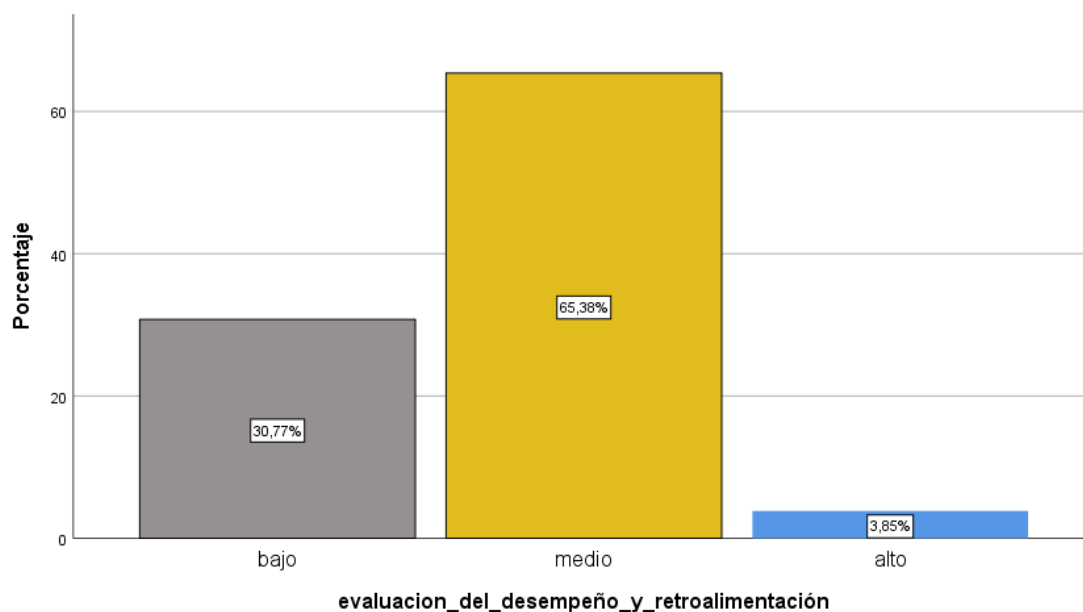
**Tabla 7**

*Nivel de la evaluación del desempeño y retroalimentación de los trabajadores de la Municipalidad de Yacus en el 2025*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| bajo         | 8                 | 30,8              |
| medio        | 17                | 65,4              |
| alto         | 1                 | 3,8               |
| <b>Total</b> | <b>26</b>         | <b>100,0</b>      |

**Figura 6**

*Nivel de la evaluación del desempeño y retroalimentación de los trabajadores de la  
Municipalidad de Yacus en el 2025*



**Análisis e interpretación:**

En la tabla 7 y figura 6, la mayoría de los trabajadores 65.4% reporta un nivel medio en la evaluación del desempeño y retroalimentación, lo que sugiere que, aunque hay un sistema en funcionamiento, podría no ser lo suficientemente efectivo para guiar el desarrollo profesional. El 30.8% que indica un nivel bajo revela que muchos empleados pueden no recibir la orientación necesaria para mejorar su desempeño. Con solo el 3.8% considerando que hay un alto nivel de evaluación, es vital que la Municipalidad implemente un sistema de retroalimentación más robusto y regular para fomentar el crecimiento y la eficiencia laboral.

**4.2. RESULTADOS INFERENCIALES**

En la prueba de hipótesis se inicia con el proceso de la significancia estadística usando la informática, en este caso el software SPSS 22v.

**Hipótesis General**

**Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna**

**H0:** No existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025

**H1:** Existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025

**Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia**

Nivel de significancia: 5% = 0.05

**Paso 3: Prueba de normalidad**

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad hipótesis general*

| Shapiro-Wilk |             |    |      |
|--------------|-------------|----|------|
|              | Estadístico | gl | Sig. |
| V1           | ,956        | 26 | ,321 |
| V2           | ,965        | 26 | ,494 |

*Nota.* Datos extraídos del SPSS v22.

**Análisis e interpretación:**

En relación con la tabla 1 el p-valor del V1 = 0,321 mayor a alfa 0.05, y el p-valor de V2 = 0,494 es mayor a alfa 0.05, de esta forma podríamos decir que cumple la prueba de normalidad, ante estos resultados se procede a utilizar una prueba paramétrica (Pearson).

**Paso 4: Determinación del estadístico de prueba**

**Estadístico de prueba:** Prueba de muestras relacionadas

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis general*

|                        |                  | V1   | V2   |
|------------------------|------------------|------|------|
| Correlación de Pearson |                  | 1    | ,909 |
| V1                     | Sig. (bilateral) |      | ,000 |
|                        | N                | 26   | 26   |
| Correlación de Pearson |                  | ,909 | 1    |
| V2                     | Sig. (bilateral) | ,000 |      |
|                        | N                | 26   | 26   |

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

**Análisis e interpretación:**

Debido a que el p-valor de V1 y V2 = 0,00 es menor al nivel de significancia 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alternativa. Por lo cual podemos deducir que existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus. Por otro lado, el resultado del coeficiente de correlación es de 0,909 traduciéndolo como una correlación fuerte.

### **Prueba de Hipótesis específica 01**

#### **Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna**

**H0:** No existe una relación significativa entre la transformación digital y la capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

**H1:** Existe una relación significativa entre la transformación digital y la capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

#### **Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia**

Nivel de significancia: 5% = 0.05

#### **Paso 3: Prueba de normalidad**

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad hipótesis específica 1*

| Shapiro-Wilk |             |    |      |
|--------------|-------------|----|------|
|              | Estadístico | gl | Sig. |
| V1           | ,956        | 26 | ,321 |
| V2D1         | ,939        | 26 | ,127 |

*Nota.* Datos extraídos del SPSS.

#### **Análisis e interpretación:**

En vista que el p-valor del V1 = 0,321 mayor a alfa 0.05, y el p-valor del V2D1= 0.127 es mayor a alfa 0.05, por tanto, se cumple la prueba de normalidad, y a causa de ello se procederá a hacer uso de una prueba paramétrica (Pearson).

#### **Paso 4: Determinación del estadístico de prueba**

**Estadístico de prueba:** Prueba de correlación de Pearson

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis específica 01*

|  | V1 | V2D1 |
|--|----|------|
|  |    |      |

|      |                        |      |      |
|------|------------------------|------|------|
| V1   | Correlación de Pearson | 1    | ,736 |
|      | Sig. (bilateral)       |      | ,000 |
|      | N                      | 26   | 26   |
| V2D1 | Correlación de Pearson | ,736 | 1    |
|      | Sig. (bilateral)       | ,000 |      |
|      | N                      | 26   | 26   |

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

### **Análisis e interpretación:**

Debido a que el p-valor de V1 y V2 = 0,00 es menor al nivel de significancia 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo cual podemos deducir que existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus. Por otro lado, el resultado del coeficiente de correlación es de 0,736 traduciéndolo como una correlación fuerte.

### **Prueba de Hipótesis específica 02**

#### **Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna**

**H0:** No existe una relación significativa entre la transformación digital y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

**H1:** Existe una relación significativa entre la transformación digital y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

#### **Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia**

Nivel de significancia: 5% = 0.05

#### **Paso 3: Prueba de normalidad**

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad hipótesis específica 2*

|      | Shapiro-Wilk |    |      |
|------|--------------|----|------|
|      | Estadístico  | gl | Sig. |
| V1   | ,956         | 26 | ,321 |
| V2D2 | ,959         | 26 | ,364 |

*Nota.* Datos extraídos del SPSS.

### **Análisis e interpretación:**

En vista que el p-valor del  $V1 = 0,321$  mayor a alfa 0.05, y el p-valor del  $V2D1 = 0.364$  es mayor a alfa 0.05, por tanto, se cumple la prueba de normalidad, y a causa de ello se procederá a hacer uso de una prueba paramétrica (Pearson).

#### **Paso 4: Determinación del estadístico de prueba**

**Estadístico de prueba:** Prueba de correlación de Pearson

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis específica 02*

|      |                        | V1   | V2D2 |
|------|------------------------|------|------|
| V1   | Correlación de Pearson | 1    | ,898 |
|      | Sig. (bilateral)       |      | ,000 |
|      | N                      | 26   | 26   |
| V2D2 | Correlación de Pearson | ,898 | 1    |
|      | Sig. (bilateral)       | ,000 |      |
|      | N                      | 26   | 26   |

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

#### **Análisis e interpretación:**

Debido a que el p-valor de  $V1$  y  $V2 = 0,00$  es menor al nivel de significancia 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo cual podemos deducir que existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus. Por otro lado, el resultado del coeficiente de correlación es de 0,898 traduciéndolo como una correlación fuerte.

#### **Prueba de Hipótesis específica 03**

##### **Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna**

**H0:** No existe una relación significativa entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

**H1:** Existe una relación significativa entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

##### **Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia**

Nivel de significancia:  $5\% = 0.05$

##### **Paso 3: Prueba de normalidad**

**Tabla 14***Prueba de normalidad de hipótesis específica 3*

| Shapiro-Wilk |             |    |      |
|--------------|-------------|----|------|
|              | Estadístico | gl | Sig. |
| V1           | ,956        | 26 | ,321 |
| V2D3         | ,962        | 26 | ,429 |

*Nota.* Datos extraídos del SPSS.**Análisis e interpretación:**

En vista que el p-valor del V1 = 0,321 mayor a alfa 0.05, y el p-valor del V2D1= 0.429 es mayor a alfa 0.05, por tanto, se cumple la prueba de normalidad, y a causa de ello se procederá a hacer uso de una prueba paramétrica (Pearson).

**Paso 4: Determinación del estadístico de prueba****Estadístico de prueba:** Prueba de correlación de Pearson**Tabla 15***Prueba de hipótesis específica 03*

|      |                        | V1   | V2D3 |
|------|------------------------|------|------|
| V1   | Correlación de Pearson | 1    | ,864 |
|      | Sig. (bilateral)       |      | ,000 |
|      | N                      | 26   | 26   |
| V2D3 | Correlación de Pearson | ,864 | 1    |
|      | Sig. (bilateral)       | ,000 |      |
|      | N                      | 26   | 26   |

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

Debido a que el p-valor de V1 y V2 = 0,00 es menor al nivel de significancia 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo cual podemos deducir que existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus. Por otro lado, el resultado del coeficiente de correlación es de 0,864 traduciéndolo como una correlación fuerte.

**Prueba de Hipótesis específica 04**

### Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna

**H0:** No existe una relación significativa entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

**H1:** Existe una relación significativa entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025.

### Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia: 5% = 0.05

### Paso 3: Prueba de normalidad

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad hipótesis específica 4*

| Shapiro-Wilk |             |    |      |
|--------------|-------------|----|------|
|              | Estadístico | gl | Sig. |
| V1           | ,956        | 26 | ,321 |
| V2D4         | ,970        | 26 | ,627 |

*Nota.* Datos extraídos del SPSS.

### Análisis e interpretación:

En vista que el p-valor del V1 = 0,321 mayor a alfa 0.05, y el p-valor del V2D1= 0.627 es mayor a alfa 0.05, por tanto, se cumple la prueba de normalidad, y a causa de ello se procederá a hacer uso de una prueba paramétrica (Pearson).

### Paso 4: Determinación del estadístico de prueba

**Estadístico de prueba:** Prueba de correlación de Pearson

**Tabla 17**

*Prueba de hipótesis específica 04*

|      |                        | V1   | V2D4 |
|------|------------------------|------|------|
| V1   | Correlación de Pearson | 1    | ,684 |
|      | Sig. (bilateral)       |      | ,000 |
|      | N                      | 26   | 26   |
| V2D4 | Correlación de Pearson | ,684 | 1    |
|      | Sig. (bilateral)       | ,000 |      |
|      | N                      | 26   | 26   |

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

**Análisis e interpretación:**

Debido a que el p-valor de V1 y V2 = 0,00 es menor al nivel de significancia 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo cual podemos deducir que existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus. Por otro lado, el resultado del coeficiente de correlación es de 0,684 traduciéndolo como una correlación fuerte.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente estudio buscó analizar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales en la Municipalidad de Yacus en el 2025. Para ello, se examinó el impacto de diversos factores como la capacitación y actualización profesional, la gestión del clima laboral, la capacidad de innovación y mejora continua, y la evaluación del desempeño y retroalimentación, en el contexto de la adopción de tecnologías digitales.

#### **Transformación Digital en la Municipalidad de Yacus**

Los resultados obtenidos en cuanto al nivel de transformación digital de los trabajadores revelaron que un 69,2% de los empleados perciben un nivel medio de adopción tecnológica. Este hallazgo refleja una situación intermedia en el proceso de digitalización de la Municipalidad, lo que coincide con los antecedentes locales que indican que, a pesar de los esfuerzos para incorporar herramientas digitales, el avance en la implementación de la transformación digital sigue siendo desigual (Huamán y Medina, 2022).

La baja adopción de tecnologías digitales podría estar asociada con las barreras estructurales y culturales presentes en las instituciones públicas peruanas, como la resistencia al cambio y la falta de inversión en infraestructura tecnológica (González, 2021). Sin embargo, los datos muestran que el 19,2% de los trabajadores experimentan una adopción baja, lo cual indica que aún existen áreas con importantes deficiencias en cuanto a acceso y uso de las herramientas digitales, lo que limita la eficiencia en los procesos administrativos y la interacción con los ciudadanos.

#### **Capacitación y Actualización Profesional**

En cuanto a la capacitación y actualización profesional, los resultados fueron preocupantes, ya que un 38,5% de los trabajadores reportaron un nivel bajo de capacitación, mientras que solo el 11,5% consideraron que los programas de formación eran adecuados para el desarrollo de sus competencias digitales. Esto resalta una brecha significativa en las políticas de capacitación dentro de la Municipalidad. La falta de programas formativos adecuados puede estar limitando la capacidad de los empleados para

adaptarse a nuevas tecnologías, lo que coincide con los desafíos mencionados en los antecedentes nacionales, donde se ha identificado que las Municipalidades enfrentan problemas con la infraestructura y la falta de capacitación del personal para la adopción digital (Espínola, 2022).

Este aspecto subraya la importancia de invertir en programas de capacitación continua, como se sugiere en la literatura, ya que los empleados que no están suficientemente capacitados en herramientas digitales tienden a mostrar resistencia al cambio, lo cual afecta directamente la eficiencia de los servicios prestados (González-Patiño y Esteban-Guitart, 2021).

### **Clima Laboral y Capacidad de Innovación**

El análisis sobre el clima laboral también revela áreas de oportunidad para mejorar. El 23,1% de los trabajadores indicó que el clima es bajo, lo que podría generar desmotivación y una actitud resistente hacia la implementación de nuevas tecnologías. Estos resultados coinciden con los hallazgos de estudios previos que apuntan a que una cultura organizacional que no promueve el cambio puede ser un obstáculo significativo en la transformación digital (Riverón Rodríguez, 2016). Además, el 42,3% de los trabajadores percibieron una baja capacidad de innovación y mejora continua, lo que refleja una falta de un ambiente que fomente la creatividad y el impulso de nuevas ideas.

Para fortalecer el impacto de la transformación digital, es crucial crear un entorno que incentive la innovación y que, además, cuente con un clima laboral positivo. Esto es especialmente relevante, ya que la adopción de nuevas tecnologías requiere de una cultura organizacional flexible y abierta al cambio, características que no siempre se encuentran presentes en las instituciones públicas (Pérez y Rodríguez, 2007).

### **Evaluación del Desempeño y Retroalimentación**

Finalmente, la evaluación del desempeño y retroalimentación mostró un alto porcentaje (65,4%) de trabajadores que reportaron un nivel medio de retroalimentación, sugiriendo que, aunque se realiza un seguimiento de su rendimiento, no es lo suficientemente efectivo. El 30,8% indicó que la evaluación es baja, lo que podría indicar una falta de mecanismos para impulsar el desarrollo y la mejora de los empleados. Esta falta de retroalimentación podría estar limitando el aprendizaje organizacional y la

optimización de procesos, lo que repercute en la eficiencia en la prestación de servicios municipales.

### **Correlación entre la Transformación Digital y la Eficiencia**

Los resultados de la prueba de hipótesis confirmaron la existencia de una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales en la Municipalidad de Yacus. Los coeficientes de correlación obtenidos en las pruebas específicas fueron altos, lo que sugiere que la adopción de tecnologías digitales está fuertemente asociada con mejoras en las áreas de capacitación, clima laboral, innovación y evaluación del desempeño. Esto coincide con la literatura que sostiene que la digitalización en la administración pública no solo mejora la eficiencia operativa, sino también la calidad del servicio al ciudadano (Heeks, 2018).

### **Conclusión**

En conclusión, los resultados de este estudio destacan que, aunque la Municipalidad de Yacus ha avanzado en la incorporación de tecnologías digitales, existen áreas clave que requieren atención para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. La capacitación continua, la mejora del clima laboral, la promoción de la innovación y una evaluación del desempeño más efectiva son aspectos que deben ser abordados para maximizar los beneficios de la transformación digital. Además, la fuerte correlación entre la transformación digital y la eficiencia subraya la necesidad de seguir impulsando estos procesos tecnológicos en la Municipalidad, garantizando que tanto el personal como los ciudadanos se beneficien de servicios más ágiles y de calidad.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados del análisis de los datos confirmaron una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en los servicios municipales de la Municipalidad de Yacus. Los altos coeficientes de correlación obtenidos entre las variables de transformación digital y eficiencia en el servicio sugieren que la implementación de tecnologías digitales tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de los servicios prestados. Esto indica que las tecnologías digitales pueden optimizar los procesos administrativos y mejorar la experiencia del ciudadano, lo que contribuye a una gestión más eficiente.

Se encontró que existe una relación positiva y significativa entre la transformación digital y la capacitación del personal de la Municipalidad de Yacus. Sin embargo, los resultados muestran que la capacitación y actualización profesional de los empleados aún presenta deficiencias, con un porcentaje considerable de trabajadores reportando un nivel bajo de formación en competencias digitales. Esto sugiere que es fundamental fortalecer los programas de capacitación continua para garantizar que los empleados adquieran las habilidades necesarias para adaptarse a las tecnologías digitales y optimizar su desempeño en el uso de nuevas herramientas.

La relación entre la transformación digital y la gestión del clima laboral también resultó significativa. El análisis reveló que un clima laboral positivo es un factor importante para la adopción exitosa de tecnologías digitales. Sin embargo, un porcentaje importante de los empleados percibe un clima laboral medio o bajo, lo que puede representar una barrera para la implementación efectiva de herramientas digitales. Mejorar el ambiente de trabajo y fomentar una cultura organizacional que apoye el cambio digital es crucial para mejorar la eficiencia de los servicios.

El estudio mostró que la capacidad de innovación y mejora continua dentro de la Municipalidad está moderadamente correlacionada con la transformación digital. A pesar de que un porcentaje significativo de los trabajadores muestra una percepción media de innovación, se identificó un nivel bajo de capacidad para proponer mejoras y adoptar nuevas ideas. Para

optimizar los procesos, es necesario crear un entorno que fomente la creatividad y la implementación de nuevas soluciones digitales, lo cual ayudará a mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios municipales.

Se observó una relación significativa entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación. Sin embargo, los resultados indican que la evaluación del desempeño es moderada en la Municipalidad, lo que sugiere que el sistema de retroalimentación no es completamente efectivo para guiar el desarrollo de los empleados. Mejorar los mecanismos de evaluación y proporcionar retroalimentación constante sobre el uso de tecnologías digitales podrían ser claves para fortalecer la eficiencia y la efectividad de los procesos.

## **RECOMENDACIONES**

### **Fortalecer los programas de capacitación continua en competencias digitales**

Es crucial desarrollar y mejorar los programas de capacitación para asegurar que los empleados municipales adquieran las habilidades necesarias para la utilización efectiva de las herramientas digitales. Esto facilitará la adaptación a las nuevas tecnologías y contribuirá a mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Además, se recomienda ofrecer formaciones periódicas que se adapten a los avances tecnológicos y a las necesidades del personal.

### **Fomentar una cultura organizacional abierta al cambio digital**

Para mejorar la adopción de tecnologías digitales en la Municipalidad de Yacus, se debe promover una cultura organizacional que valore la innovación y el cambio. Se recomienda implementar estrategias de gestión del cambio que incluyan la sensibilización de los empleados sobre los beneficios de la transformación digital, además de crear espacios de participación para que todos los miembros del personal se sientan incluidos en el proceso de digitalización.

### **Optimizar el sistema de evaluación del desempeño y retroalimentación**

A fin de mejorar el desempeño de los empleados en la implementación de las tecnologías digitales, es fundamental revisar y optimizar el sistema de evaluación del desempeño. Se recomienda realizar evaluaciones regulares y claras sobre el uso de herramientas digitales, proporcionando retroalimentación continua que permita a los empleados conocer sus fortalezas y áreas de mejora. Además, este sistema de evaluación debe estar alineado con los objetivos de la transformación digital.

### **Mejorar el clima laboral para apoyar la transformación digital**

Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo es esencial para la implementación exitosa de nuevas tecnologías. Se recomienda que la Municipalidad de Yacus desarrolle políticas de bienestar laboral que fomenten un clima de confianza y cooperación entre los empleados. Esto ayudará a reducir la resistencia al cambio y facilitará la adopción de procesos más

digitales. Se deben tomar medidas para promover la comunicación abierta y la resolución de conflictos en el ámbito laboral.

### **Impulsar la innovación y la mejora continua en los procesos municipales**

Para que la transformación digital sea verdaderamente efectiva, es necesario crear un entorno que estimule la innovación. Se recomienda implementar programas que incentiven a los empleados a proponer mejoras en los procesos municipales y a utilizar herramientas digitales para facilitar la innovación. Además, se deben establecer mecanismos para reconocer y valorar las propuestas innovadoras que surjan desde el personal municipal.

### **Fortalecer la infraestructura tecnológica y las herramientas digitales disponibles**

Si bien la transformación digital depende de las personas, también es crucial contar con la infraestructura adecuada para respaldar el proceso. Se recomienda invertir en tecnología actualizada y accesible para todos los empleados, asegurando que las herramientas digitales sean confiables, seguras y fáciles de utilizar. Además, se debe garantizar el acceso a plataformas digitales que faciliten la interacción con los ciudadanos y la realización de trámites administrativos.

### **Monitorear y evaluar continuamente los avances en la transformación digital**

Es importante establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua del progreso en la implementación de la transformación digital. Se recomienda realizar auditorías periódicas sobre el uso de las herramientas digitales y la eficiencia de los procesos optimizados. Esto permitirá identificar áreas que necesiten ajustes y asegurar que la digitalización esté contribuyendo efectivamente a la mejora de los servicios municipales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Castellanos, E. L. (2023). *La transformación digital y la inteligencia artificial en la gestión pública moderna – Perú* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Alford, J., y O'Flynn, J. (2012). *Rethinking public service delivery: Managing with external providers*. Palgrave Macmillan.
- Casanova, M., & Calderón, C. A. (2019). Sistema para ejecutar políticas sobre infraestructuras de Tecnologías de la Información. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000300479>
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano: Edición para Latinoamérica*. McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Transformación digital en América Latina: Avances y desafíos en el sector público*. Naciones Unidas.
- Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. (2009). *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Adoptada en la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585961831010>
- Espínola Otiniano, G. A. (2022). *Transformación digital en la gestión pública de una Municipalidad distrital, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Fierro-Moreno, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Ciencias Humanas y Sociales, RITI Journal*, 13, 1-23. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2762>
- García Boñón, R. G., Salinas Alva, C. V., y Herrera Llanos, Y. C. (2023). *Impacto del gobierno electrónico en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad de Pillco Marca - Huánuco, 2020-2022* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán).
- García Orozco, D. (2020). OpenStack: una alternativa de Infraestructura como servicio para instituciones de educación superior.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237680>
- Gobierno del Perú. (2021). *Política Nacional de Transformación Digital*.  
<https://www.gob.pe/44545-politica-nacional-de-transformacion-digital>
- González Alonso, J. (2021). *Diseño de un modelo de madurez de transformación digital municipal que permita abordar lo establecido en la Ley 21.180* (Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile).
- González-Patiño, J., & Esteban-Guitart, M. (2021). La transformación hacia experiencias expandidas en educación superior: curso #UAMskills de identidad digital. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 21(10).  
<https://doi.org/10.6018/red.433881>.
- Grados Valladolid, I. P. (2022). Competencias digitales para el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3251-3268.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2831](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2831)
- Gurtubay, U., Armentia Díaz de Tuesta, A., Estévez, E., Casquero Oyarzabal, O., & Marcos Muñoz, M. (2020). Hacia una plataforma genérica de gestión de aplicaciones dinámicamente reconfigurables. *SPUDC*, 133-140. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/23682>
- Heredia, A. (2020). *Políticas de fomento para la incorporación de las tecnologías digitales en las micro, pequeñas y medianas empresas de América Latina: revisión de experiencias y oportunidades*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).  
<https://www.cepal.org/es/publications>
- Heeks, R. (2018). *Information and Communication Technology for Development (ICT4D)*. Routledge.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Huamán Coronel, P. L., y Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: Desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuniacción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Jalil Vélez, N. J., Roque Doval, Y., & Arroyo Cobeña, M. V. (2019). La cultura organizacional como eje articulador para la comprensión de la

- organización familiar productiva. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 10(1), 1-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242533>
- Jordan, R., y Simioni, D. (Comp.). (1998). *Ciudades intermedias en América Latina y el Caribe: Propuesta para la gestión urbana*. CEPAL.
- Laura Paima, E. C. (2024). Producción científica sobre brecha digital en Latinoamérica y Asia. *Socialium*, 8(1), e1709. <https://doi.org/10.26490/sl.v8i1.1907>
- Llaguno Ribadeneira, A. G. (2024). Estrategias de ventas en la era digital: Adaptación y maximización de oportunidades. *Dominio de las Ciencias*, 10(2), 1161-1169. <https://doi.org/10.23857/dc.v10i2.3851>
- Mariñez Navarro, F. (2017). Innovación pública en América Latina: Conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos. *Revista de Gestión Pública*, 6(1), 5-18.
- Martínez Córdoba, P. J. (2021). *Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales*. Universidad de Murcia. <https://doi.org/10.35622/j.inudi.b.100>
- Morales González, G. (2009). Prácticas de dirección y evaluación del desempeño en la administración pública federal: Buen gobierno. *Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C. Redalyc*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660528008>
- Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., y Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto?. *Figempa Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32-41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Moreno-Felices, P., Puebla-Martínez, B., & Gelado-Marcos, R. (2021). Análisis, medición y control en el proceso de transformación digital de medios: Media Analysis Tool (MAT). *Tripodos*, 46, 157-178. [https://www.researchgate.net/publication/349086759\\_Analisis\\_medicion\\_y\\_control\\_en\\_el\\_proceso\\_de\\_transformacion\\_digital\\_de\\_medios\\_Media\\_Analysis\\_Tool\\_MAT](https://www.researchgate.net/publication/349086759_Analisis_medicion_y_control_en_el_proceso_de_transformacion_digital_de_medios_Media_Analysis_Tool_MAT)
- Morgan Plaza, A. A. (2023). Desarrollo del talento humano en las organizaciones públicas del Perú. *Revista Pensamiento Actual*, 23(40), 16-26. <https://doi.org/10.15517/PA.V23I40.55173016>
- Navarro Muñoz, B. (2023). *Transformación digital y la inversión pública en la*

- Municipalidad Distrital de Rosario, Provincia de Acobamba, Región Huancavelica, 2023* (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú).
- Omol, E. J., Mburu, D., & Abuonji, R. (2023). *Organizational digital transformation: from evolution to future trends*. *Digital Transformation and Society*, 3(3), 240-256. <https://doi.org/10.1108/DTS-08-2023-0061>
- Ortegón Cortázar, L. G. (2022). *Notarías digitales: Impacto de la transformación digital en el control y gestión del servicio público notarial en Colombia* [Tesis doctoral, Universitat de València].
- Ortegón Cortázar, L. G. (2023). *Notarías digitales: Impacto de la transformación digital en el control y gestión del servicio público notarial en Colombia* (Tesis doctoral, Universitat de València).
- Páez-Gabriunas, I., Sanabria, M., Gauthier-Umaña, V., Méndez-Romero, R. A., y Rivera Virgüez, L. (Eds.). (2022). *Transformación digital en las organizaciones*. Editorial Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.12804/urosario9789587848366>
- Pérez, E. (2024). Transformación digital en la gestión de recursos humanos. *Global Negotium*, 7(1), 27-39. <https://doi.org/10.0833/rgn.v7i1.423>
- Pérez, D. M., & Rodríguez, Y. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *ACIMED*, 16, 0-0. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007000900008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000900008)
- Probabilidad y Estadística. (2025). *Muestreo no probabilístico: tipos, ejemplos, ventajas*. <https://www.probabilidadyestadistica.net/muestreo-no-probabilistico>
- Ramírez Guardado, P., Longar Blanco, M. P., Gómez Viquez, H., y Gomes, C. M. (2013). Política Hídrica y Cambio Tecnológico en Tecnologías Aplicadas al Tratamiento de las Aguas Residuales. <https://www.redalyc.org/pdf/847/84759144006.pdf>
- Rivera Aguilera, L. R., Aguilera, J., Ramos Fandiño, G. P., & Martínez, M. (2020). Desarrollo e implementación de sistemas de información como herramienta para la gestión y difusión de acervos documentales en las organizaciones. *Tlatemoani: Revista Académica de Investigación*, 11, 184-205. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7597021>

Riverón Rodríguez, G. (2016). La cultura digital en la sociedad moderna. *RITI Journal*, 4(8), 1-6.

Sánchez Prieto, R., & Mayor Ruiz, C. (2021). La transformación digital y el rediseño organizativo en las instituciones educativas. *Educación XX1*, 24(2), 151-173. <https://www.redalyc.org/journal/205/20574634008/html/>

Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. (2021). *Política Nacional de Transformación Digital al 2030: Resumen ejecutivo*. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Acosta Rueda E. (2026) *Transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales en la Municipalidad de Yacus en el 2025* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco] Repositorio Institucional UDH <http://>.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DE YACUS EN EL 2025.

| PROBLEMA                                                                                                                                                                  | OBJETIVOS                                                                                                                                                                              | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                              | VARIABLES                     | DIMENSIONES                    | INDICADORES                                                                                                                                                          | ITEMS | CRITERIO DE VALORACIÓN                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>General</b><br>¿Qué relación existe entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025? | <b>General</b><br>Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025. | <b>General</b><br>Existe una relación significativa entre la transformación digital y la eficiencia en la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus en el 2025. | V1:<br>Transformación digital | Infraestructura tecnológica    | Acceso a herramientas digitales adecuadas.<br>Fiabilidad de las tecnologías.<br>Actualización de los sistemas tecnológicos.<br>Fomento de la transformación digital. | 1,2,3 | 1.Totalmente en desacuerdo<br>2.En desacuerdo<br>3.Neutral<br>4.De acuerdo<br>5.Totalmente de acuerdo |
|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        |                               | Cultura Organizacional Digital | Apertura al cambio digital.<br>Comunicación sobre iniciativas digitales.<br>Planificación clara del cambio.                                                          | 4,5,6 |                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        |                               | Gestión del Cambio Digital     | Apoyo durante el cambio.<br>Supervisión y ajuste del cambio.                                                                                                         | 7,8,9 |                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                            |                                           |                                                                                                                                                                            |          |                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                            | Capacidades Digitales de los Empleados    | Formación en competencias digitales.<br>Confianza en el uso de herramientas digitales.<br>Oportunidades de actualización de habilidades digitales.                         | 10,11,12 |                                                                                                       |
| <b>Específicos</b><br>¿Qué relación existe entre la transformación digital y el proceso de capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025? | <b>Específicos</b><br>Determinar la relación que existe entre la transformación digital y el proceso de capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025. | <b>Específicos</b><br>Existe una relación significativa entre la transformación digital y el proceso de capacitación y actualización profesional de la Municipalidad de Yacus en el 2025. | V2:<br>Eficiencia en la prestación de servicio municipales | Capacitación y Actualización Profesional  | Acceso a programas de formación continua.<br>Relevancia de la capacitación recibida.<br>Aplicación de los conocimientos adquiridos.<br>Percepción del ambiente de trabajo. | 13,14,15 | 1.Totalmente en desacuerdo<br>2.En desacuerdo<br>3.Neutral<br>4.De acuerdo<br>5.Totalmente de acuerdo |
| ¿Qué relación existe entre la transformación digital y el proceso de capacitación y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025?                    | Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025.                                                 | Existe una relación significativa entre la transformación digital y la gestión del clima laboral de la Municipalidad de Yacus en el 2025.                                                 |                                                            | Gestión del Clima Laboral                 | Satisfacción con las condiciones laborales.<br>Comunicación interna efectiva.<br>Propuesta de mejoras en procesos.                                                         | 16,17,18 |                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                            | Capacidad de Innovación y Mejora Continua | Implementación de iniciativas innovadoras.                                                                                                                                 | 19,20,21 |                                                                                                       |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |                                              |                                                                                                                                 |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ¿Qué relación existe entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025?    | Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025.    | Existe una relación significativa entre la transformación digital y la capacidad de innovación y mejora continua de la Municipalidad de Yacus en el 2025.    |                                              | Reconocimiento de las propuestas de innovación.                                                                                 |          |
| ¿Qué relación existe entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025? | Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025. | Existe una relación significativa entre la transformación digital y la evaluación del desempeño y retroalimentación de la Municipalidad de Yacus en el 2025. | Evaluación del Desempeño y Retroalimentación | Frecuencia de las evaluaciones de desempeño. Claridad en la retroalimentación. Impacto de la retroalimentación en el desempeño. | 22,23,24 |
| ¿Como se realizar el mapeo de los procesos actuales mediante la metodología BPMN y los flujos optimizados con la integración de                 | e) Realizar el mapeo de los procesos actuales mediante la metodología BPMN y proponer los                                                                    |                                                                                                                                                              |                                              |                                                                                                                                 |          |

|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tecnologías digitales?                                                                                                                             | flujos optimizados mediante la integración de tecnologías digitales.                                                                        |
| ¿Cómo se elabora y se evalúa la propuesta técnica para el flujo optimizado de la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus? | f) Elaborar y evaluar la propuesta técnica para el flujo optimizado de la prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus. |

---

## **ANEXO 2**

### **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **Cuestionario para Evaluar la Transformación Digital y la Eficiencia en la Prestación de Servicios Municipales**

##### **Descripción:**

Este cuestionario tiene como objetivo medir la percepción de los empleados municipales sobre el impacto de la transformación digital en la eficiencia de la prestación de servicios en la Municipalidad de Yacus. Se evaluarán aspectos relacionados con la infraestructura tecnológica, la cultura organizacional digital, la gestión del cambio digital, y las capacidades digitales de los empleados, así como la eficiencia en la prestación de servicios, a través de la capacitación, el clima laboral, la innovación y la evaluación del desempeño. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione el nivel con el que esté más de acuerdo, utilizando la escala de Likert que se encuentra al lado de cada ítem. Las respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

##### **Consideraciones para el llenado:**

1. Por favor, marque una sola opción en cada ítem según su nivel de acuerdo o desacuerdo.
2. Responda con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas o incorrectas.
3. Complete todas las preguntas del cuestionario.
4. El tiempo estimado para completar este cuestionario es de aproximadamente 10 a 15 minutos.
5. Si tiene alguna duda, consulte al investigador encargado antes de continuar.

##### **Escala de respuestas:**

- **1** = Totalmente en desacuerdo
- **2** = En desacuerdo
- **3** = Neutral
- **4** = De acuerdo
- **5** = Totalmente de acuerdo

| Dimensión                                       | Ítems                                                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Infraestructura Tecnológica</b>              | Tengo acceso a las herramientas digitales necesarias para realizar mi trabajo.                            |   |   |   |   |   |
|                                                 | Las tecnologías que utilizo son confiables y funcionan sin fallos.                                        |   |   |   |   |   |
|                                                 | Las herramientas tecnológicas en la Municipalidad se actualizan constantemente.                           |   |   |   |   |   |
| <b>Cultura Organizacional Digital</b>           | La Municipalidad fomenta la adopción de nuevas tecnologías digitales.                                     |   |   |   |   |   |
|                                                 | Me siento abierto/a y dispuesto/a a aceptar los cambios tecnológicos en mi trabajo.                       |   |   |   |   |   |
|                                                 | La Municipalidad comunica de manera clara las iniciativas relacionadas con la transformación digital.     |   |   |   |   |   |
| <b>Gestión del Cambio Digital</b>               | La planificación del proceso de transformación digital en la Municipalidad está bien estructurada.        |   |   |   |   |   |
|                                                 | Recibo el apoyo necesario para adaptarme a los cambios tecnológicos.                                      |   |   |   |   |   |
|                                                 | La Municipalidad realiza un monitoreo constante y ajustes en la implementación de las nuevas tecnologías. |   |   |   |   |   |
| <b>Capacidades Digitales de los Empleados</b>   | He recibido la capacitación necesaria para desarrollar mis habilidades digitales.                         |   |   |   |   |   |
|                                                 | Me siento seguro/a utilizando las herramientas digitales en mi trabajo diario.                            |   |   |   |   |   |
|                                                 | Tengo acceso a oportunidades de formación continua en competencias digitales.                             |   |   |   |   |   |
| <b>Capacitación y Actualización Profesional</b> | La Municipalidad ofrece programas de formación continua que son accesibles para mí.                       |   |   |   |   |   |
|                                                 | La capacitación recibida es relevante para las funciones que realizo en la Municipalidad.                 |   |   |   |   |   |
|                                                 | Aplico regularmente los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en mi trabajo.                     |   |   |   |   |   |
| <b>Gestión del Clima Laboral</b>                | El ambiente de trabajo en la Municipalidad es positivo y colaborativo.                                    |   |   |   |   |   |

| Dimensión                                           | Ítems                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                     | Estoy satisfecho/a con las condiciones laborales que ofrece la Municipalidad.         |   |   |   |   |   |
|                                                     | Existe una buena comunicación interna entre los empleados y los directivos.           |   |   |   |   |   |
| <b>Capacidad de Innovación y Mejora Continua</b>    | Regularmente propongo mejoras en los procesos de trabajo de la Municipalidad.         |   |   |   |   |   |
|                                                     | La Municipalidad facilita la implementación de nuevas ideas para mejorar el servicio. |   |   |   |   |   |
|                                                     | Siento que mis propuestas para mejorar los procesos son valoradas y reconocidas.      |   |   |   |   |   |
| <b>Evaluación del Desempeño y Retroalimentación</b> | Recibo evaluaciones de desempeño de manera regular en la Municipalidad.               |   |   |   |   |   |
|                                                     | La retroalimentación que recibo es clara y me ayuda a mejorar mi desempeño.           |   |   |   |   |   |
|                                                     | La retroalimentación recibida tiene un impacto positivo en mi rendimiento laboral.    |   |   |   |   |   |

## ANEXO 3

### CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título del Instrumento:**

**Autor del Instrumento:**

#### I. DATOS INFORMATIVOS DEL VALIDADOR

Apellidos y Nombres :

Profesión / Grado de estudios :

Cargo / Institución donde labora :

Teléfono :

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Indicadores  | Criterios                                                                                     | Valoración |    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|              |                                                                                               | Si         | No |
| Suficiencia  | El instrumento comprende todos los aspectos del concepto (cantidad y calidad)                 |            |    |
| Pertinencia  | El instrumento mide lo que tiene que medir (sin salirse del concepto)                         |            |    |
| Claridad     | El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado según el público objetivo             |            |    |
|              | El instrumento está formulado con un lenguaje específico                                      |            |    |
| Vigencia     | El instrumento es adecuado al momento en que se aplica (tiene utilidad en el contexto actual) |            |    |
| Objetividad  | Es posible de verificarse mediante una estrategia                                             |            |    |
| Estrategia   | El método responde al propósito del estudio                                                   |            |    |
|              | El instrumento tiene ítems que evitan el sesgo de medición.                                   |            |    |
| Consistencia | El instrumento descompone adecuadamente las variables e indicadores                           |            |    |
| Estructura   | Los ítems guardan un criterio de organización lógica con sus dimensiones                      |            |    |

#### III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

#### IV. RECOMENDACIONES

Huánuco,..... de..... de .....

.....

Firma del Validador

DNI.....

### ANEXO 03: CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título del Instrumento:** Cuestionario para Evaluar la Transformación Digital y la Eficiencia en la Prestación de Servicios Municipales

**Autor del Instrumento:** Eleonora Acosta Rueda

#### I. DATOS INFORMATIVOS DEL VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Janett Francisca Arteaga Herrera  
Profesión / Grado de estudios : Ing. de Sistemas e informática/Magister  
Cargo / Institución donde labora : Administrador/Grupo IGCE  
Teléfono : 950096662

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Indicadores  | Criterios                                                                                     | Valoración |    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|              |                                                                                               | Si         | No |
| Suficiencia  | El instrumento comprende todos los aspectos del concepto (cantidad y calidad)                 | X          |    |
| Pertinencia  | El instrumento mide lo que tiene que medir (sin salirse del concepto)                         | X          |    |
| Claridad     | El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado según el público objetivo             | X          |    |
|              | El instrumento está formulado con un lenguaje específico                                      | X          |    |
| Vigencia     | El instrumento es adecuado al momento en que se aplica (tiene utilidad en el contexto actual) | X          |    |
| Objetividad  | Es posible de verificarse mediante una estrategia                                             | X          |    |
| Estrategia   | El método responde al propósito del estudio                                                   | X          |    |
|              | El instrumento tiene ítems que evitan el sesgo de medición.                                   | X          |    |
| Consistencia | El instrumento descompone adecuadamente las variables e indicadores                           | X          |    |
| Estructura   | Los ítems guardan un criterio de organización lógica con sus dimensiones                      | X          |    |

#### III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

La aplicación del Instrumento de Recolección de datos, procesado los mismo y obtenida la información que de ello se va a generar conjuntamente con los respectivos análisis, se obtendrá los resultados que permitirá a la tesista presentar un conjunto de conclusiones en concordancia con los objetivos planteados en su investigación.

#### IV. RECOMENDACIONES

Realizar una indagación sobre los conocimientos presentes en los trabajadores municipales en lo referido al uso de las tecnologías de la información y comunicación implantadas.

Huánuco, 29 de noviembre de 2024.



Firma del Validador  
DNI: 41419362.

### ANEXO 03: CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título del Instrumento:** Cuestionario para Evaluar la Transformación Digital y la Eficiencia en la Prestación de Servicios Municipales

**Autor del Instrumento:** Eleonora Acosta Rueda

#### I. DATOS INFORMATIVOS DEL VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Suárez Paucar Carlos E.  
Profesión / Grado de estudios : Ing. de Sistemas / Dr  
Cargo / Institución donde labora : Coordinador Investigación/UCV  
Teléfono : 972504032

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Indicadores  | Criterios                                                                                     | Valoración |    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|              |                                                                                               | Si         | No |
| Suficiencia  | El instrumento comprende todos los aspectos del concepto (cantidad y calidad)                 | X          |    |
| Pertinencia  | El instrumento mide lo que tiene que medir (sin salirse del concepto)                         | X          |    |
| Claridad     | El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado según el público objetivo             | X          |    |
|              | El instrumento está formulado con un lenguaje específico                                      | X          |    |
| Vigencia     | El instrumento es adecuado al momento en que se aplica (tiene utilidad en el contexto actual) | X          |    |
| Objetividad  | Es posible de verificarse mediante una estrategia                                             | X          |    |
| Estrategia   | El método responde al propósito del estudio                                                   | X          |    |
|              | El instrumento tiene ítems que evitan el sesgo de medición.                                   | X          |    |
| Consistencia | El instrumento descompone adecuadamente las variables e indicadores                           | X          |    |
| Estructura   | Los ítems guardan un criterio de organización lógica con sus dimensiones                      | X          |    |

#### III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

El Instrumento validado, está en condiciones de ser aplicado en la investigación.

#### IV. RECOMENDACIONES

Huánuco, ...8... de... Diciembre... de ..2024..

.....  
Firma del Validador  
DNI...41836635....

## ANEXO 03: CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título del Instrumento:** Cuestionario para Evaluar la Transformación Digital y la Eficiencia en la Prestación de Servicios Municipales

**Autor del Instrumento:** Eleonora Acosta Rueda

#### I. DATOS INFORMATIVOS DEL VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Ayra Apac Nilton César  
Profesión / Grado de estudios : Ing. de Sistemas / Doctor  
Cargo / Institución donde labora : Decano Facultad de Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Civil /Universidad Nacional de Ucayali  
Teléfono : 952 384 386

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Indicadores  | Criterios                                                                                     | Valoración |    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|              |                                                                                               | Si         | No |
| Suficiencia  | El instrumento comprende todos los aspectos del concepto (cantidad y calidad)                 |            |    |
| Pertinencia  | El instrumento mide lo que tiene que medir (sin salirse del concepto)                         |            |    |
| Claridad     | El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado según el público objetivo             |            |    |
|              | El instrumento está formulado con un lenguaje específico                                      |            |    |
| Vigencia     | El instrumento es adecuado al momento en que se aplica (tiene utilidad en el contexto actual) |            |    |
| Objetividad  | Es posible de verificarse mediante una estrategia                                             |            |    |
| Estrategia   | El método responde al propósito del estudio                                                   |            |    |
|              | El instrumento tiene ítems que evitan el sesgo de medición.                                   |            |    |
| Consistencia | El instrumento descompone adecuadamente las variables e indicadores                           |            |    |
| Estructura   | Los ítems guardan un criterio de organización lógica con sus dimensiones                      |            |    |

#### III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

El Instrumento validado, esta en condiciones de ser aplicado en la investigación.

#### IV. RECOMENDACIONES

Huánuco, 10 de Diciembre de 2024

.....  
Firma del Validador  
DNI 22514207

## ANEXO 4

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YACUS

Creado el 14 de junio de 2010 - Ley N°29540  
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

REPUBLICA  
DEL PERÚ  
Firma Digital  
Firmado digitalmente por:  
CONTRERAS ALVAREZ MOISES MIGUEL  
IR: 22506211 hard  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 28/05/2025 16:25:03-0500

Yo Moisés Contreras Álvarez con DNI 22506211 en mi calidad de Alcalde de la Municipalidad Distrital de Yacus con R.U.C N° 20529085401, ubicada en el Jr. La Unión Mz H Lote 1 Plaza de Armas de Yacus del distrito de Yacus, de la Provincia de Huánuco-Región Huánuco.

#### **SE DA CONSTANCIA QUE,**

La Sra. Eleonora Acosta Rueda identificado con DNI N° 40750999, del Programa Académico de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad de Huánuco aplico su Trabajo de Investigación (Tesis), llevando a cabo las encuestas programas entre los meses de marzo y abril del 2025 en la entidad.



Alcalde  
DNI: 22506211.

(062) 636964  
municipalidadyacus@gmail.com  
Jr. La Unión Mz. "H", Lote 01 - Plaza de Armas Yacus

*Tierra de músicos y  
de la papa amarilla*

## ANEXO 5

### BASE DE DATOS

|     | v1: transformación digital      |    |    |                                    |    |    |                                |    |    |                           |     |     |   |
|-----|---------------------------------|----|----|------------------------------------|----|----|--------------------------------|----|----|---------------------------|-----|-----|---|
|     | d1: infraestructura tecnologica |    |    | d2: Cultura Organizacional Digital |    |    | d3: Gestión del Cambio Digital |    |    | d4: Capacidades Digitales |     |     |   |
|     | p1                              | p2 | p3 | p4                                 | p5 | p6 | p7                             | p8 | p9 | p10                       | p11 | p12 |   |
| u1  |                                 | 3  | 3  | 3                                  | 3  | 2  | 5                              | 3  | 4  | 5                         | 3   | 3   | 4 |
| u2  |                                 | 3  | 3  | 1                                  | 3  | 3  | 3                              | 3  | 5  | 3                         | 3   | 3   | 4 |
| u3  |                                 | 3  | 4  | 3                                  | 5  | 3  | 3                              | 3  | 4  | 2                         | 1   | 4   | 4 |
| u4  |                                 | 4  | 5  | 4                                  | 4  | 4  | 5                              | 5  | 5  | 4                         | 3   | 4   | 4 |
| u5  |                                 | 2  | 2  | 4                                  | 3  | 2  | 2                              | 3  | 4  | 2                         | 3   | 3   | 3 |
| u6  |                                 | 4  | 3  | 2                                  | 3  | 4  | 3                              | 3  | 3  | 3                         | 2   | 2   | 3 |
| u7  |                                 | 4  | 4  | 4                                  | 3  | 4  | 5                              | 4  | 4  | 4                         | 5   | 4   | 4 |
| u8  |                                 | 3  | 4  | 3                                  | 4  | 3  | 3                              | 2  | 4  | 3                         | 3   | 4   | 3 |
| u9  |                                 | 3  | 2  | 3                                  | 3  | 3  | 3                              | 2  | 2  | 3                         | 2   | 3   | 3 |
| u10 |                                 | 2  | 3  | 4                                  | 5  | 2  | 4                              | 4  | 3  | 4                         | 4   | 3   | 4 |
| u11 |                                 | 3  | 2  | 2                                  | 3  | 3  | 3                              | 3  | 2  | 2                         | 4   | 3   | 2 |
| u12 |                                 | 1  | 2  | 3                                  | 3  | 4  | 4                              | 2  | 3  | 2                         | 2   | 3   | 4 |
| u13 |                                 | 2  | 4  | 3                                  | 3  | 2  | 3                              | 3  | 5  | 3                         | 4   | 4   | 2 |
| u14 |                                 | 2  | 3  | 2                                  | 1  | 2  | 1                              | 2  | 1  | 1                         | 2   | 2   | 1 |
| u15 |                                 | 2  | 2  | 1                                  | 3  | 2  | 1                              | 1  | 2  | 3                         | 1   | 1   | 3 |
| u16 |                                 | 3  | 3  | 2                                  | 3  | 3  | 2                              | 3  | 1  | 3                         | 3   | 2   | 3 |
| u17 |                                 | 2  | 3  | 2                                  | 3  | 1  | 2                              | 2  | 2  | 1                         | 2   | 3   | 3 |
| u18 |                                 | 3  | 3  | 2                                  | 3  | 2  | 3                              | 2  | 4  | 4                         | 3   | 4   | 4 |
| u19 |                                 | 1  | 3  | 3                                  | 3  | 3  | 3                              | 3  | 2  | 4                         | 2   | 2   | 2 |
| u20 |                                 | 1  | 3  | 2                                  | 1  | 2  | 3                              | 2  | 1  | 3                         | 2   | 2   | 1 |
| u21 |                                 | 4  | 4  | 4                                  | 5  | 4  | 4                              | 5  | 4  | 3                         | 4   | 5   | 4 |
| u22 |                                 | 4  | 4  | 3                                  | 4  | 3  | 4                              | 4  | 3  | 2                         | 3   | 2   | 2 |
| u23 |                                 | 3  | 1  | 2                                  | 2  | 3  | 3                              | 2  | 3  | 4                         | 4   | 3   | 4 |
| u24 |                                 | 1  | 3  | 2                                  | 2  | 2  | 4                              | 1  | 2  | 1                         | 1   | 2   | 2 |
| u25 |                                 | 3  | 3  | 2                                  | 3  | 3  | 3                              | 3  | 3  | 3                         | 4   | 2   | 2 |
| u26 |                                 | 3  | 3  | 2                                  | 3  | 3  | 2                              | 3  | 3  | 4                         | 2   | 4   | 3 |

| v2: Eficiencia en la prestación de servicio municipales |    |    |                       |    |    |                               |    |    |                                |     |     |   |
|---------------------------------------------------------|----|----|-----------------------|----|----|-------------------------------|----|----|--------------------------------|-----|-----|---|
| d1: Capacitación y Actualización                        |    |    | d2: Gestión del Clima |    |    | d3: Capacidad de Innovación y |    |    | d4: Evaluación del Desempeño y |     |     |   |
| Profesional                                             |    |    | Laboral               |    |    | Mejora Continua               |    |    | Retroalimentación              |     |     |   |
| p1                                                      | p2 | p3 | p4                    | p5 | p6 | p7                            | p8 | p9 | p10                            | p11 | p12 |   |
|                                                         | 4  | 4  | 3                     | 5  | 2  | 3                             | 5  | 2  | 4                              | 4   | 3   | 5 |
|                                                         | 2  | 3  | 3                     | 3  | 3  | 2                             | 3  | 3  | 3                              | 3   | 3   | 3 |
|                                                         | 3  | 4  | 2                     | 4  | 3  | 3                             | 3  | 3  | 4                              | 4   | 4   | 3 |
|                                                         | 4  | 4  | 5                     | 4  | 5  | 2                             | 4  | 5  | 4                              | 2   | 3   | 4 |
|                                                         | 3  | 3  | 4                     | 4  | 3  | 2                             | 2  | 2  | 3                              | 3   | 3   | 3 |
|                                                         | 2  | 2  | 2                     | 4  | 2  | 4                             | 2  | 1  | 3                              | 3   | 4   | 4 |
|                                                         | 4  | 4  | 3                     | 4  | 4  | 5                             | 5  | 3  | 5                              | 3   | 4   | 3 |
|                                                         | 4  | 4  | 5                     | 4  | 3  | 3                             | 5  | 4  | 4                              | 4   | 5   | 5 |
|                                                         | 2  | 4  | 3                     | 3  | 3  | 3                             | 2  | 3  | 3                              | 3   | 2   | 3 |
|                                                         | 2  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 4                             | 4  | 3  | 3                              | 3   | 2   | 3 |
|                                                         | 2  | 4  | 1                     | 2  | 2  | 5                             | 2  | 3  | 2                              | 3   | 1   | 2 |
|                                                         | 2  | 2  | 2                     | 3  | 3  | 3                             | 2  | 1  | 2                              | 4   | 4   | 1 |
|                                                         | 3  | 4  | 3                     | 4  | 3  | 3                             | 3  | 3  | 3                              | 3   | 4   | 4 |
|                                                         | 3  | 2  | 2                     | 1  | 1  | 1                             | 1  | 1  | 1                              | 2   | 2   | 2 |
|                                                         | 2  | 3  | 1                     | 1  | 2  | 1                             | 2  | 1  | 2                              | 1   | 2   | 1 |
|                                                         | 2  | 2  | 3                     | 1  | 2  | 3                             | 2  | 3  | 4                              | 2   | 2   | 2 |
|                                                         | 2  | 2  | 1                     | 2  | 2  | 2                             | 2  | 2  | 3                              | 3   | 4   | 2 |
|                                                         | 2  | 3  | 3                     | 4  | 2  | 2                             | 3  | 3  | 3                              | 3   | 3   | 4 |
|                                                         | 2  | 1  | 2                     | 3  | 4  | 2                             | 2  | 3  | 3                              | 2   | 2   | 2 |
|                                                         | 2  | 2  | 2                     | 2  | 2  | 1                             | 1  | 2  | 2                              | 2   | 2   | 1 |
|                                                         | 4  | 4  | 5                     | 5  | 4  | 5                             | 4  | 5  | 3                              | 4   | 4   | 4 |
|                                                         | 2  | 3  | 2                     | 2  | 3  | 3                             | 3  | 2  | 2                              | 3   | 3   | 3 |
|                                                         | 3  | 3  | 2                     | 2  | 3  | 3                             | 3  | 3  | 2                              | 4   | 2   | 1 |
|                                                         | 3  | 3  | 3                     | 2  | 2  | 3                             | 1  | 3  | 2                              | 2   | 2   | 2 |
|                                                         | 3  | 3  | 3                     | 3  | 3  | 3                             | 3  | 1  | 3                              | 2   | 4   | 2 |
|                                                         | 3  | 3  | 3                     | 3  | 4  | 2                             | 4  | 2  | 4                              | 2   | 4   | 4 |

| V1TOT | V2TOT | V2D1 | V2D2 | V2D3 | V2D4 |
|-------|-------|------|------|------|------|
| 41    | 44    | 11   | 10   | 11   | 12   |
| 37    | 34    | 8    | 8    | 9    | 9    |
| 39    | 40    | 9    | 10   | 10   | 11   |
| 51    | 46    | 13   | 11   | 13   | 9    |
| 33    | 35    | 10   | 9    | 7    | 9    |
| 35    | 33    | 6    | 10   | 6    | 11   |
| 49    | 47    | 11   | 13   | 13   | 10   |
| 39    | 50    | 13   | 10   | 13   | 14   |
| 32    | 34    | 9    | 9    | 8    | 8    |
| 42    | 40    | 10   | 12   | 10   | 8    |
| 32    | 29    | 7    | 9    | 7    | 6    |
| 33    | 29    | 6    | 9    | 5    | 9    |
| 38    | 40    | 10   | 10   | 9    | 11   |
| 20    | 19    | 7    | 3    | 3    | 6    |
| 22    | 19    | 6    | 4    | 5    | 4    |
| 31    | 28    | 7    | 6    | 9    | 6    |
| 26    | 27    | 5    | 6    | 7    | 9    |
| 37    | 35    | 8    | 8    | 9    | 10   |
| 31    | 28    | 5    | 9    | 8    | 6    |
| 23    | 21    | 6    | 5    | 5    | 5    |
| 50    | 51    | 13   | 14   | 12   | 12   |
| 38    | 31    | 7    | 8    | 7    | 9    |
| 34    | 31    | 8    | 8    | 8    | 7    |
| 23    | 28    | 9    | 7    | 6    | 6    |
| 34    | 33    | 9    | 9    | 7    | 8    |
| 35    | 38    | 9    | 9    | 10   | 10   |

| baremación                                   |             |               |              |
|----------------------------------------------|-------------|---------------|--------------|
| niveles y rangos                             | bajo        | medio         | alto         |
| v1: transformación digital                   | [12 --- 28] | [29 ----- 45] | [46 ---- 62] |
| Capacitación y Actualización Profesional     | [3 --- 7]   | [8 ----- 12]  | [13 ---- 17] |
| Gestión del Clima Laboral                    | [3 --- 7]   | [8 ----- 12]  | [13 ---- 17] |
| Capacidad de Innovación y Mejora Continua    | [3 --- 7]   | [8 ----- 12]  | [13 ---- 17] |
| Evaluación del Desempeño y Retroalimentación | [3 --- 7]   | [8 ----- 12]  | [13 ---- 17] |

## ANEXO 6

### PLAN DE APLICACIÓN

#### **Elaboración del Proceso de Mapeo con BPMN**

##### **Objetivo del Plan:**

Mapear los procesos actuales de prestación de servicios municipales de la Municipalidad de Yacus, identificar deficiencias y proponer flujos optimizados mediante la integración de tecnologías digitales, utilizando la metodología **BPMN (Business Process Model and Notation)**.

---

##### **Fases del Plan:**

#### **1. Fase de Preparación y Diagnóstico Inicial**

**Objetivo:** Obtener una visión general de los procesos actuales y recopilar información clave.

##### **Actividades:**

- **Revisión documental:** Análisis de normativas, manuales de procedimientos y registros internos.
- **Entrevistas y encuestas:** Aplicadas a funcionarios y personal administrativo para identificar los principales procesos, puntos críticos y cuellos de botella.
- **Observación directa:** Seguimiento de procesos operativos in situ para identificar tiempos de respuesta y flujos actuales.

##### **Resultado esperado:**

- Diagnóstico preliminar de los procesos municipales y principales áreas de mejora.
  - Lista priorizada de procesos clave a mapear.
- 

#### **2. Fase de Mapeo de Procesos Actuales (As-Is)**

**Objetivo:** Representar gráficamente los procesos municipales tal como se ejecutan actualmente.

##### **Actividades:**

- **Modelado inicial en BPMN:** Elaboración de diagramas BPMN de los procesos críticos (ej.: trámites administrativos, emisión de licencias, atención al ciudadano).

- **Identificación de actores y roles:** Definir qué áreas y personal intervienen en cada proceso.
- **Detección de ineficiencias:** Identificación de actividades redundantes, tiempos muertos, retrasos y falta de automatización.

**Resultado esperado:**

- Diagramas BPMN detallados que reflejan los procesos actuales.
  - Documento de análisis con puntos críticos identificados.
- 

### **3. Fase de Propuesta de Mejora y Optimización (To-Be)**

**Objetivo:** Diseñar flujos optimizados integrando tecnologías digitales.

**Actividades:**

- **Rediseño de procesos:** Crear nuevos flujos de trabajo que eliminen ineficiencias y aprovechen herramientas digitales (sistemas de gestión documental, automatización de trámites, plataformas digitales para atención ciudadana).
- **Incorporación de tecnologías:** Proponer el uso de herramientas como sistemas ERP municipales, automatización RPA (Robotic Process Automation) o portales ciudadanos.
- **Validación con las áreas involucradas:** Talleres con el personal municipal para validar y ajustar los procesos optimizados.

**Resultado esperado:**

- Diagramas BPMN de los procesos optimizados.
  - Informe técnico de optimización con justificación de las mejoras propuestas.
- 

### **4. Fase de Evaluación y Retroalimentación**

**Objetivo:** Validar el impacto de los nuevos flujos propuestos.

**Actividades:**

- **Simulación de procesos optimizados:** Utilizar software BPMN (como Bizagi o Lucidchart) para simular los procesos y medir su eficiencia.
- **Evaluación comparativa:** Comparar los tiempos y costos de los procesos actuales (As-Is) con los optimizados (To-Be).
- **Recopilación de retroalimentación:** Entrevistas con los responsables de cada área para recibir sugerencias de mejora.

**Resultado esperado:**

- Informe comparativo que demuestre la eficiencia de los nuevos procesos.
- Ajustes finales antes de la implementación.

---

**5. Fase de Implementación y Seguimiento**

**Objetivo:** Implementar los flujos optimizados y asegurar su correcta adopción.

**Actividades:**

- **Capacitación del personal:** Talleres sobre los nuevos procesos y herramientas digitales.
- **Puesta en marcha piloto:** Implementación gradual de los flujos optimizados en una o dos áreas específicas.
- **Monitoreo continuo:** Evaluación periódica de los procesos para asegurar su correcta ejecución y realizar ajustes si es necesario.

**Resultado esperado:**

- Procesos municipales optimizados en funcionamiento.
- Informe final de implementación con recomendaciones para la mejora continua.

---

**Cronograma de Ejecución (Ejemplo - 4 Meses):**

| <b>Fase</b>                  | <b>Actividades principales</b>           | <b>Duración</b> | <b>Responsable</b>         |
|------------------------------|------------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| Fase 1: Diagnóstico          | Revisión documental, 3 entrevistas       | semanas         | Equipo de investigación    |
| Fase 2: Mapeo (As-Is)        | Modelado y análisis de procesos actuales | 4 semanas       | Analista de procesos       |
| Fase 3: Optimización (To-Be) | Rediseño y validación de procesos        | 5 semanas       | Equipo técnico y municipal |
| Fase 4: Evaluación           | Simulación y evaluación comparativa      | 3 semanas       | Investigador principal     |

| <b>Fase</b>                | <b>Actividades principales</b>     | <b>Duración</b> | <b>Responsable</b> |
|----------------------------|------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Fase Implementación Piloto | 5: Capacitación y puesta en marcha | 5 semanas       | Área de Innovación |

---

#### **Recursos Necesarios:**

- **Software BPMN:** Bizagi Modeler, Lucidchart, Visual Paradigm.
- **Capacitación BPMN:** Formación básica para el equipo técnico municipal.
- **Soporte técnico:** Asistencia externa si se requiere mayor complejidad en la simulación de procesos.

## ANEXO 7

### FOTOGRAFÍAS



## **ANEXO 8**

### **MODELADO DE PROCESOS**

#### **MODELADO DE PROCESOS - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YACUS**

##### **OBJETIVO**

El presente documento fue elaborado con el objetivo de regular los Procedimientos de la Municipalidad Distrital de Yacus, con la finalidad de que estén orientados a mayor eficiencia y eficacia en los resultados de gestión, dotando al personal de la institución que interviene en forma directa o indirecta en la ejecución de los procedimientos de un instrumento de información y orientación actualizada.

##### **ALCANCE**

El presente Manual de Procedimientos será de aplicación para todo el personal de los diversos órganos que intervienen en el desarrollo de los procedimientos formulados de la Municipalidad Distrital de Yacus. Los funcionarios y servidores comprendidos en el desarrollo del presente Manual de Procesos y Procedimientos son responsables de su cumplimiento y aplicación.

##### **ORGANOS, UNIDADES ORGANICAS Y OFICINAS QUE INTERVIENEN**

###### **01      Órganos de la Alta Dirección**

- 01.1    Concejo Municipal
- 01.2    Alcaldía
- 01.3    Gerencia Municipal

###### **02      Órganos Consultivos**

- 02.1    Comisiones de Regidores
- 02.2    Consejo de Coordinación Local Distrital – CCLD
- 02.3    Junta de Delegados Vecinales Comunes
- 02.4    Comité Distrital de Seguridad Ciudadana
- 02.5    Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche
- 02.6    Plataforma de Defensa Civil
- 02.7    Comisión Ambiental Municipal
- 02.8    Instancia de Articulación Local – IAL

**03 Órgano de Control Institucional**

03.1 Órgano de Control Institucional

**04 Órgano de Defensa Jurídica**

04.1 Procuraduría Pública Municipal

**05 Administración interna: Órganos de Asesoramiento**

05.1 Oficina General de Asesoría Jurídica

05.2 Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

05.2.1 Oficina de Programación Multianual de Inversiones

**06 Administración interna: Órganos de Apoyo**

06.1 Oficina de Secretaría General

06.2 Oficina General de Administración Financiera y Tributaria

06.2.1 Oficina de Abastecimiento

06.2.2 Oficina de Contabilidad

06.2.3 Oficina de Tesorería

**07 Órganos de Línea**

07.1 Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural

07.1.1 Subgerencia de Ejecución de Inversiones

07.1.3 Subgerencia de Supervisión y Liquidación de Obras

07.1.4 Subgerencia Formuladora

07.2 Gerencia de Desarrollo Económico

07.2.1 Subgerencia de Gestión Ambiental y Limpieza Pública

07.2.2 Subgerencia de Gestión del Riesgo de Desastres

07.3 Gerencia de Desarrollo Social

07.3.1 Subgerencia de Programas Sociales

07.3.1.1 Área de Registro Civil

07.3.1.2 Unidad Local de Empadronamiento – ULE

07.3.1.3 Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad –  
OMAPED y Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM.

07.3.1.4 Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente – DEMUNA

07.3.2 Subgerencia Técnica Municipal de los Servicios de Agua y  
Saneamiento

07.3.3 Subgerencia de Seguridad Ciudadana

**08 ÓRGANOS DESCONCENTRADOS**

08.1 Municipalidades de Centro Poblados

08.2 Agencias Municipales

08.3 Unidad de Gestión Municipal

## PROCURADURIA MUNICIPAL

**PPM – 02: Atención a solicitudes por parte del Ministerio Publico, Poder judicial y Policía**

### Denominación

Atención a solicitudes por parte del Ministerio Publico, Poder judicial y Policía

### Código

PPM – 02

### Finalidad

Establecer el procedimiento para la atención de solicitudes por parte del Ministerio Publico, Poder judicial y Policía Nacional del Perú.

### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29
- Decreto Legislativo N° 1326 (06 - 01 - 2017) que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del estado y crea la Procuraduría General del Estado

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                |                                                                                                   |        |       |         |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                | Acción                                                                                            | Tiempo |       |         |
|                          |                                |                                                                                                   | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Mesa de partes                 | Recepciona la solicitud y deriva la documentación                                                 | 1      |       |         |
| 2                        | Procuraduría Publica Municipal | Evalúa la documentación e identifica a las unidades orgánicas involucradas y solicita información | 1      |       |         |
| 3                        | Unidad Orgánica                | Atiende la solicitud recopila información y emite informe a la PPM                                | 2      |       |         |

|                 |                                      |                                                                           |               |  |  |
|-----------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|--|--|
| 4               | Procuraduría<br>Publica<br>Municipal | Evalúa la información y genera un<br>informe respondiendo a lo solicitado | 1             |  |  |
| <b>Duración</b> |                                      |                                                                           | <b>5 días</b> |  |  |

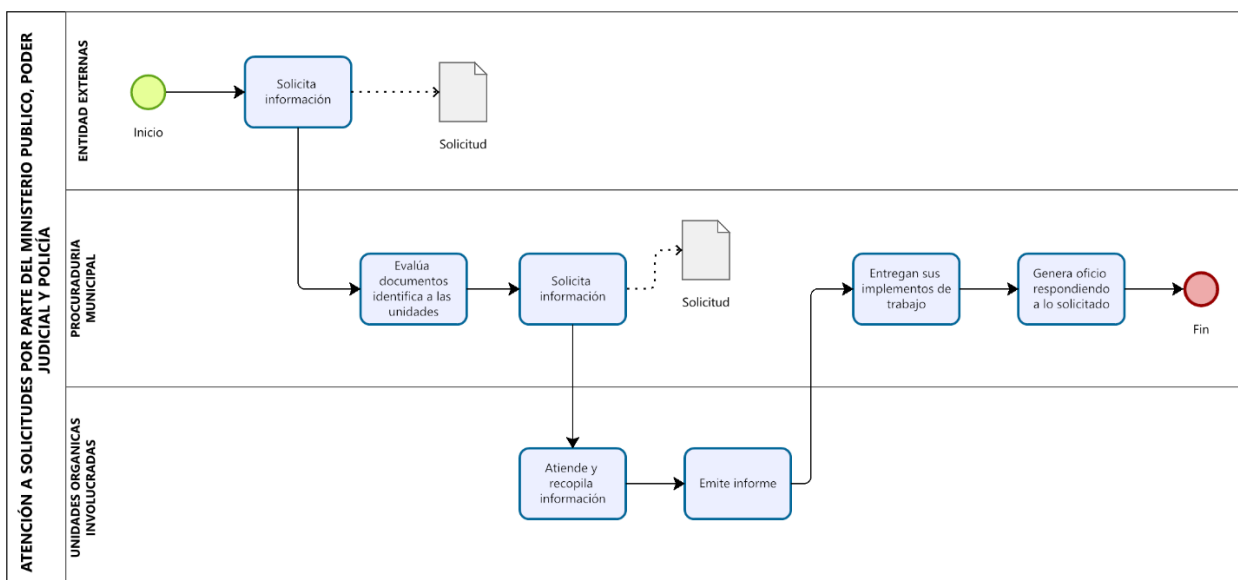
## Flujograma

### PPM – 03: Interposición de demanda y/o denuncia

#### Denominación

Interposición de demanda y/o denuncia

#### Código



PPM – 03

#### Finalidad

Establecer el procedimiento para Interposición de demanda y/o denuncia.

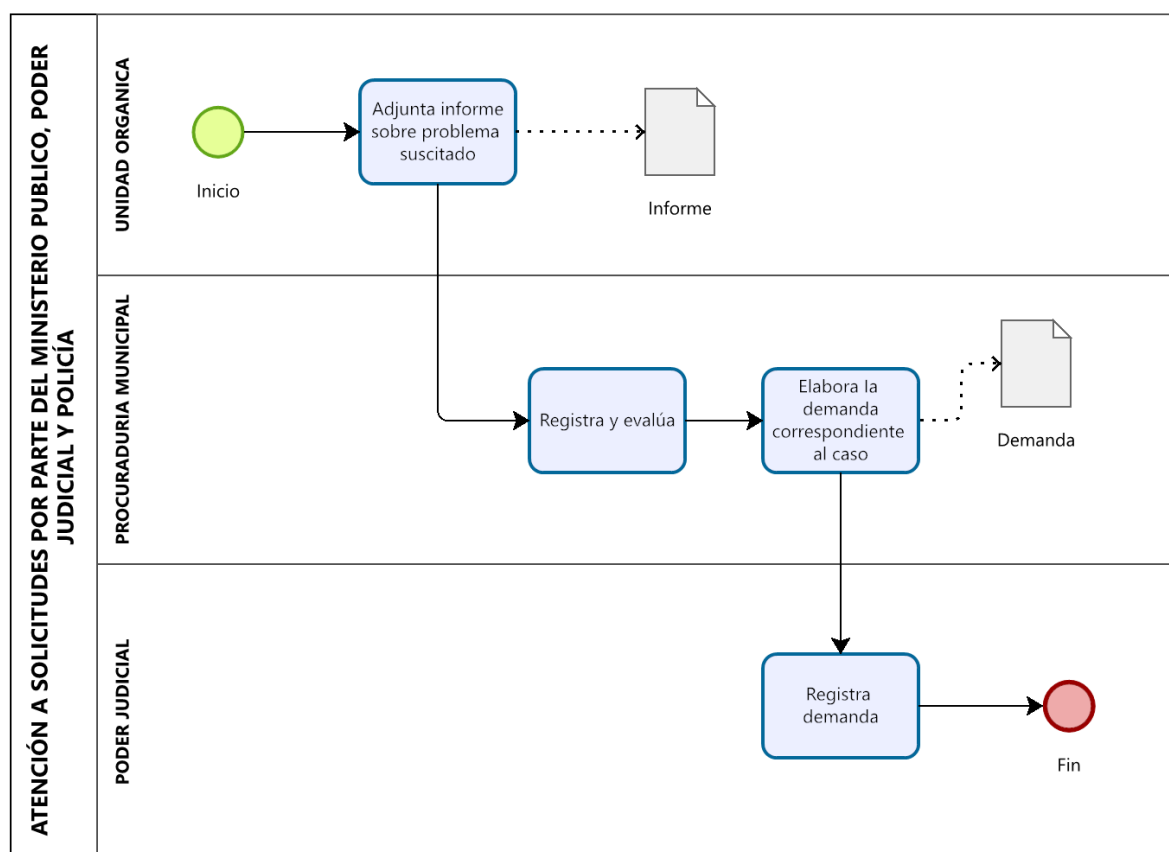
#### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29
- Decreto Legislativo N° 1326 (06-01-2017) que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del estado y crea la Procuraduría General del Estado.

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                |                                                                                                   |        |       |         |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                | Acción                                                                                            | Tiempo |       |         |
|                          |                                |                                                                                                   | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Mesa de partes                 | Recepciona la solicitud y deriva la documentación                                                 | 1      |       |         |
| 2                        | Procuraduría Pública Municipal | Evalúa la documentación e identifica a las unidades orgánicas involucradas y solicita información | 1      |       |         |
| 3                        | Unidad Orgánica                | Atiende la solicitud recopila información y emite informe a la PPM                                | 2      |       |         |
| 4                        | Procuraduría Pública Municipal | Evalúa la información y genera un informe respondiendo a lo solicitado                            | 1      |       |         |
|                          |                                |                                                                                                   |        |       |         |
| Duración                 |                                |                                                                                                   | 5 días |       |         |

## Flujograma



## OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

### UPP – 01: Formulación del plan operativo institucional (POI)

#### Denominación

Formulación del plan operativo institucional.

#### Código

UPP – 01

#### Finalidad

Estandarizar el procedimiento para la elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) luego de que todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Yacus remitan a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto sus Planes Operativos.

#### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

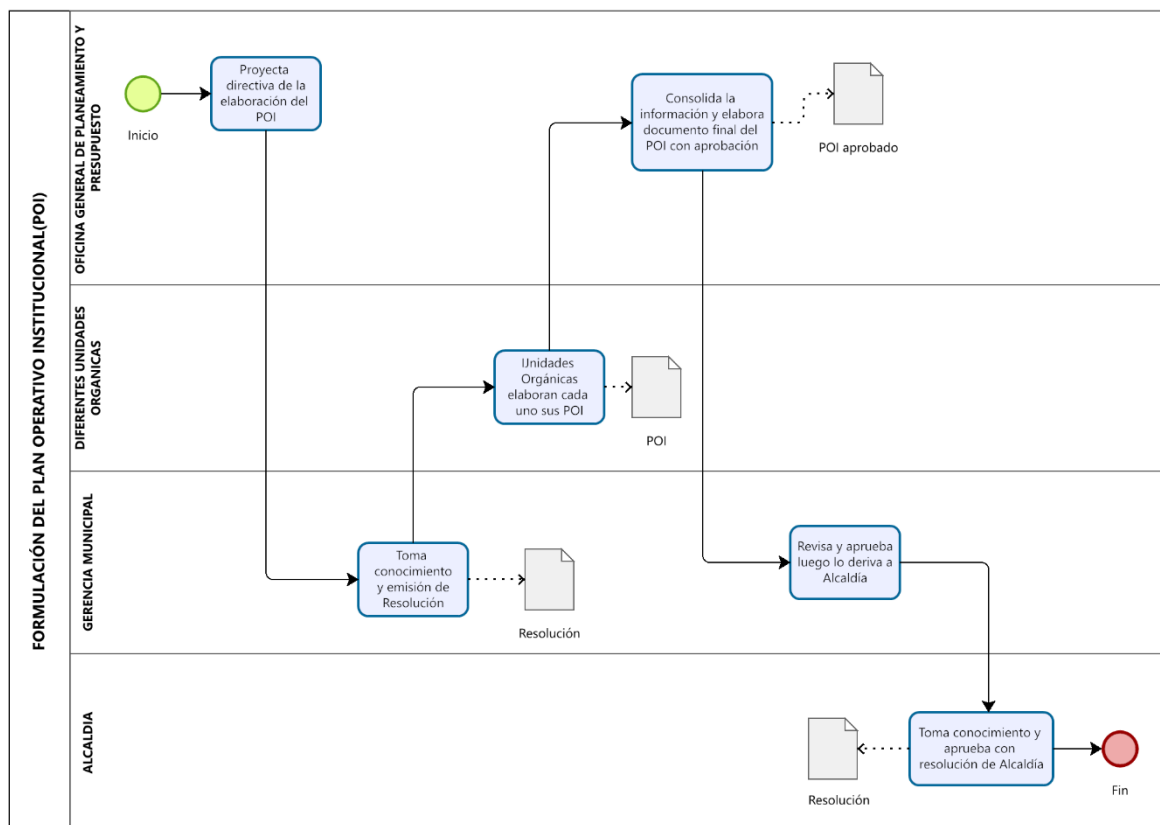
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo
- Directiva N° 0001-2025 –EF/50.01 Directiva para la ejecución presupuestaria aprobada por Resolución Directoral N° 0009-2025-EF/50.01.
- Ley N° 32185 Ley de presupuesto del sector público para el año 2025
- Ley N° 32187 Ley de endeudamiento del sector público para el año 2025
- Ley N° 32186 Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año 2025

### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                               |                                                                                                    |               |              |                |
|---------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>                        | <b>Acción</b>                                                                                      | <b>Tiempo</b> |              |                |
|                                 |                                               |                                                                                                    | <b>Días</b>   | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Proyecta la Directiva de la elaboración del POI derivada con proveído                              | 1             |              |                |
| <b>2</b>                        | Gerencia Municipal                            | Toma conocimiento y emite resolución                                                               | 12            |              |                |
| <b>3</b>                        | Unidades Orgánica                             | Elaboran cada unidad orgánica su POI                                                               | 30            |              |                |
| <b>4</b>                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Consolidación de la información, elaboración del POI aprobado y derivación a la Gerencia Municipal | 10            |              |                |
| <b>5</b>                        | Gerencia Municipal                            | Revisa, visto bueno y deriva a Alcaldía mediante informe                                           | 2             |              |                |
| <b>6</b>                        | Alcaldía                                      | Toma conocimiento y aprueba con Resolución de alcaldía.                                            | 1             |              |                |
|                                 |                                               |                                                                                                    |               |              |                |

|                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| <b>Duración</b> | <b>46 días hábiles</b> |
|-----------------|------------------------|

## Flujograma



## GPP – 01: Elaboración y Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)

### Denominación

Elaboración y aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)

### Código

GPP – 01

### Finalidad

Estandarizar el procedimiento para elaboración del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) según lo establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas

### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo
- Directiva N° 0001-2025 –EF/50.01 Directiva para la ejecución presupuestaria aprobada por Resolución Directoral N° 009-2025-EF/50.01
- Ley N° 32185 Ley de presupuesto del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32187 Ley de endeudamiento del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32186 Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año 2025.

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                               |                                                                                                                                                |        |       |         |
|--------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                               | Acción                                                                                                                                         | Tiempo |       |         |
|                          |                                               |                                                                                                                                                | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Solicita información a las unidades orgánicas sobre cuadro de necesidades                                                                      | 1      |       |         |
| 2                        | Unidades Orgánica                             | Remiten cuadro de necesidades                                                                                                                  | 15     |       |         |
| 3                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Revisa cuadro de necesidades de actividades y proyectos, si es conforme se consolida el Presupuesto y elabora documento y se deriva a alcaldía | 8      |       |         |
| 4                        | Alcaldía                                      | Toma conocimiento y deriva a secretaria general para que convoque a Sesión de Concejo.                                                         | 1      |       |         |
| 5                        | Secretaría General                            | Convoca a sesión de Concejo Municipal                                                                                                          | 1      |       |         |
| 6                        | Concejo Municipal                             | Los regidores someten a debate y de encontrarse conforme aprueban.                                                                             | 1      |       |         |

|                 |                                               |                                                                                                       |                        |  |  |
|-----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--|--|
| <b>7</b>        | Secretaría General                            | Proyecta Resolución y deriva a Alcaldía                                                               | 1                      |  |  |
| <b>8</b>        | Alcaldía                                      | Toma conocimiento y aprueba documento con Resolución de alcaldía                                      | 1                      |  |  |
| <b>9</b>        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Recibe documento y deriva el PIA (Presupuesto Institucional de Apertura) a los órganos de competencia | 2                      |  |  |
|                 |                                               |                                                                                                       |                        |  |  |
| <b>Duración</b> |                                               |                                                                                                       | <b>31 días hábiles</b> |  |  |

## Flujograma

### GPP – 02: Emisión de certificación presupuestal

#### Denominación

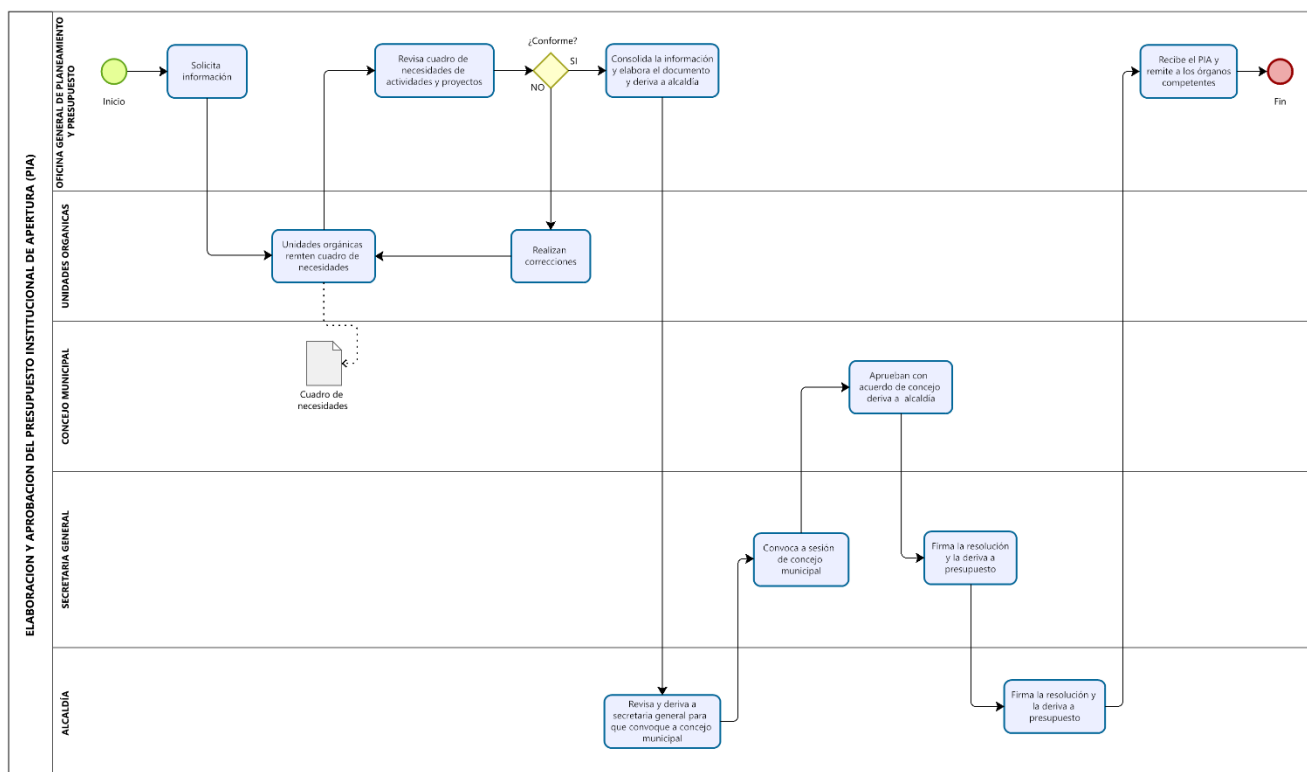
Emisión de certificación presupuestal

#### Código

GPP – 02

#### Finalidad

Estandarizar el procedimiento para la emisión de la certificación presupuestal



#### Base Legal

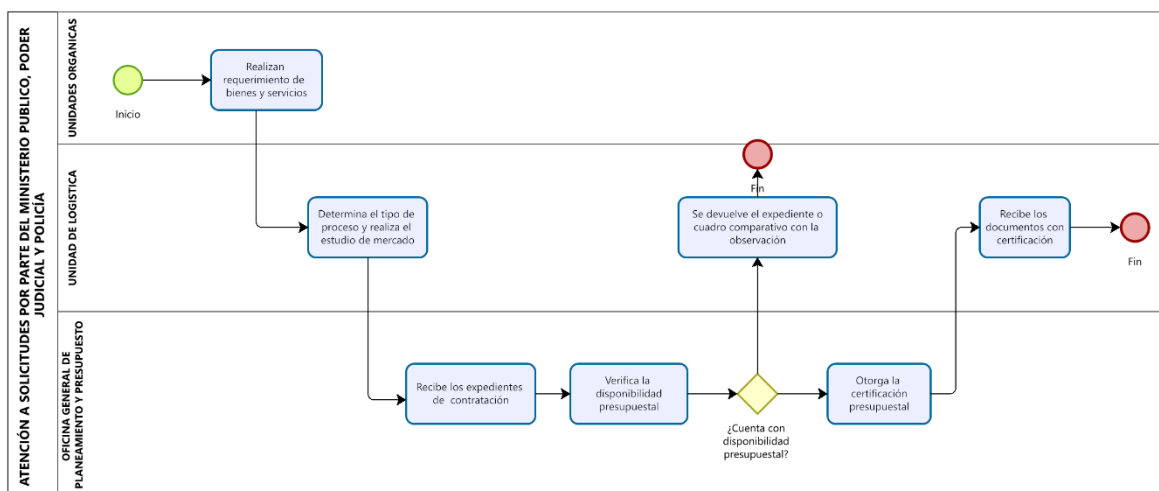
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo

- Directiva N° 0001-2024 –EF/50.01 Directiva para la ejecución presupuestaria aprobada por Resolución Directoral N° 0009-2024-EF/50.01 005-2010-EF/76.01
- Ley N° 32185 Ley de presupuesto del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32187 Ley de endeudamiento del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32186 Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año 2025.

### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                               |                                                                                                            |                              |              |                |
|---------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>                        | <b>Acción</b>                                                                                              | <b>Tiempo</b>                |              |                |
|                                 |                                               |                                                                                                            | <b>Días</b>                  | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Unidades Orgánicas                            | Realizan requerimientos de bienes y Servicios                                                              | 1                            |              |                |
| <b>2</b>                        | Unidad de Logística                           | Determinan el tipo de proceso y realiza el estudio de mercado y elabora el cuadro comparativo.             | 3                            |              |                |
| <b>3</b>                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Recibe los expedientes de contratación, verifica la disponibilidad presupuestal y otorga la certificación. | 1                            |              |                |
| <b>4</b>                        | Unidad de Logística                           | Recibe los documentos con certificación presupuestal                                                       |                              | 1            |                |
|                                 |                                               |                                                                                                            |                              |              |                |
| <b>Duración</b>                 |                                               |                                                                                                            | <b>5 días hábiles 1 hora</b> |              |                |

## Flujograma



## GPP – 03: Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 1: Transferencias de partidas

### Denominación

Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 1: Transferencias de partidas

### Código

GPP – 03

### Finalidad

Estandarizar el procedimiento para Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 1: Transferencias Presupuestales

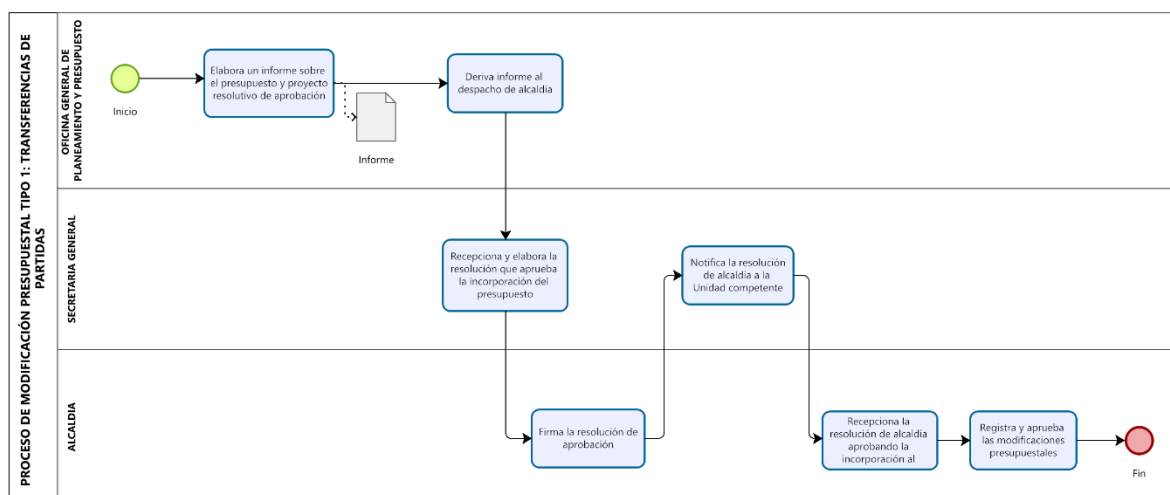
### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo
- Directiva N° 0001-2024 –EF/50.01 Directiva para la ejecución presupuestaria aprobada por Resolución Directoral N° 0009-2024-EF/50.01
- Ley N° 32185, Ley de presupuesto del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32187, Ley de endeudamiento del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32186, Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año 2025.

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                               |                                                                                                                                            |                                  |       |         |
|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                               | Acción                                                                                                                                     | Tiempo                           |       |         |
|                          |                                               |                                                                                                                                            | Días                             | Horas | Minutos |
| 1                        | Ministerio de Economía y Finanzas             | Emite el Decreto Supremo y/o dispositivo legal donde se especifica el monto y motivo de la transferencia                                   | -                                | -     | -       |
| 2                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Elabora un informe sobre el presupuesto y proyecto resolutivo de aprobación (según modelo del MEF). Deriva informe al despacho de alcaldía |                                  | 1     |         |
| 3                        | Secretaría General                            | Recepciona y elabora la resolución que aprueba la incorporación del presupuesto por transferencia de partida                               | 1                                |       |         |
| 4                        | Alcaldía                                      | Firma la resolución de aprobación                                                                                                          |                                  | 1     |         |
| 5                        | Secretaría General                            | Notifica la resolución de alcaldía a la Unidad competente                                                                                  |                                  |       | 10      |
| 6                        | Alcaldía                                      | Recepciona la resolución de alcaldía aprobando la incorporación al presupuesto institucional                                               |                                  |       | 5       |
| 7                        | Alcaldía                                      | Registra y aprueba las modificaciones presupuestales por la transferencia de partidas                                                      |                                  | 2     |         |
| <b>Duración</b>          |                                               |                                                                                                                                            | <b>1 días 2 horas 15 minutos</b> |       |         |

## Flujograma



## GPP – 04: Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 2: Créditos Suplementarios

### Denominación

Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 2: Créditos Suplementarios

### Código

GPP – 04

### Finalidad

Estandarizar el procedimiento para Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 2: Créditos Suplementarios

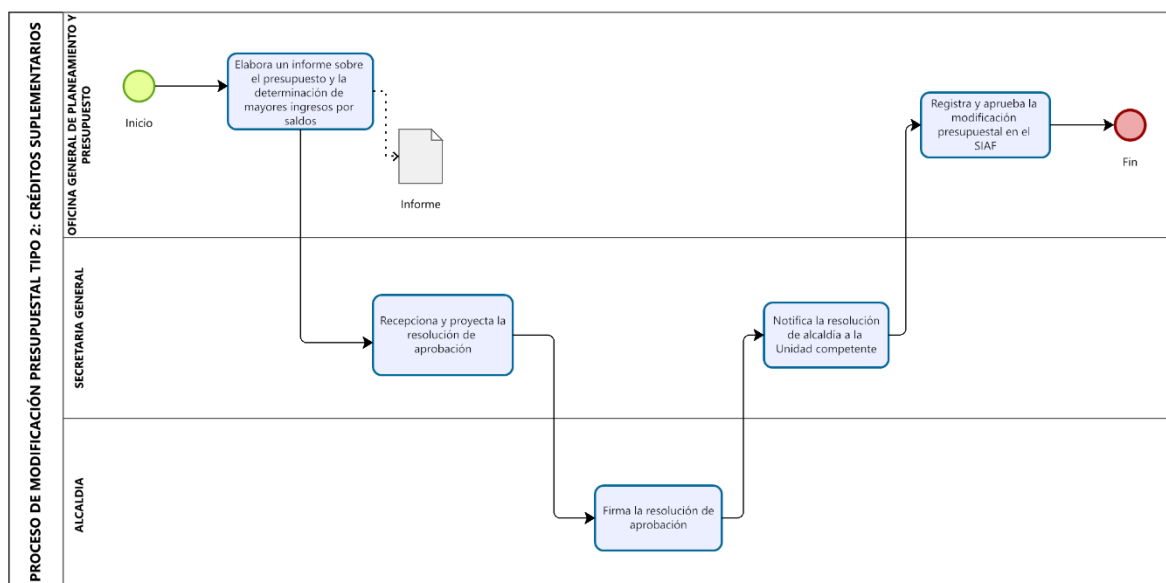
### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo
- Directiva N° 0001-2024 –EF/50.01 Directiva para la ejecución presupuestaria aprobada por Resolución Directoral N° 0009-2024-EF/50.01.
- Ley N° 32185, Ley de presupuesto del sector público para el año 2025
- Decreto Legislativo N° 1440, del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- Decreto Supremo N° 006-2024-EF, que establece límites máximos de incorporación de mayores ingresos públicos

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |       |         |
|--------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                               | Acción                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo                           |       |         |
|                          |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Días                             | Horas | Minutos |
| 1                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Elabora un informe sobre el presupuesto y la determinación de mayores ingresos por saldos de balance o por mayor recaudación, precisando que resulta necesario incorporar al presupuesto los montos determinados. (según normativa vigente).<br>Remite el informe al despacho de alcaldía |                                  | 1     |         |
| 2                        | Secretaría General                            | Recepciona y proyecta la resolución de aprobación para la incorporación al presupuesto por saldos de balance y/o mayores ingresos a los aprobados en el PIA                                                                                                                               | 1                                |       |         |
| 3                        | Alcaldía                                      | Firma la resolución de aprobación de incorporación al presupuesto                                                                                                                                                                                                                         |                                  | 1     |         |
| 4                        | Secretaría General                            | Notifica la Resolución de Alcaldía a la Unidad competente                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |       | 10      |
| 5                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Recepciona la resolución de alcaldía, que aprueba la incorporación al presupuesto, registra y aprueba en el SIAF, la modificación presupuestal                                                                                                                                            |                                  | 2     |         |
| <b>Duración</b>          |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>1 días 4 horas 10 minutos</b> |       |         |

## Flujograma



## GPP – 05: Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 3: Modificaciones internas

### Denominación

Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 3: Modificaciones internas

### Código

GPP – 05

### Finalidad

Estandarizar el procedimiento para el Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 3: Modificaciones internas

### Base Legal

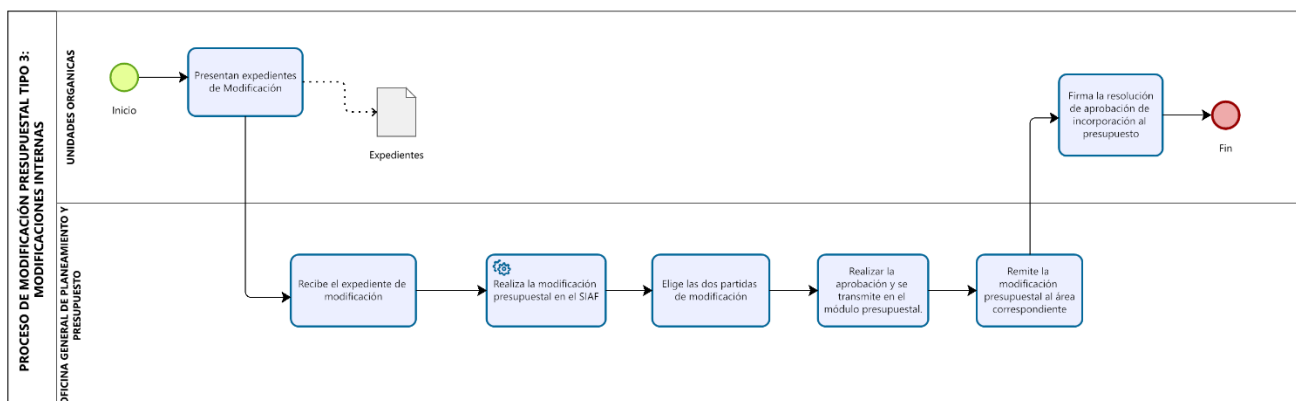
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo
- Directiva N° 0001-2024 –EF/50.01 Directiva para la ejecución presupuestaria aprobada por Resolución Directoral N° 0009-2024-EF/50.01
- Ley N° 32185, Ley de presupuesto del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32187, Ley de endeudamiento del sector público para el año 2025.

- Ley N° 32186, Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año 2025.

### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |              |                |
|---------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>                        | <b>Acción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Tiempo</b>     |              |                |
|                                 |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Días</b>       | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Unidades Orgánicas                            | Presentan expedientes de Modificación a la Oficina de Planificación y Presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                 | -            | -              |
| <b>2</b>                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | <p>Recibe el expediente de modificación, y de acuerdo con la asignación presupuestal realiza la modificación presupuestal en el SIAF en línea - Modificaciones presupuestales.</p> <p>Se elige las dos partidas de modificación en las que se realiza el crédito y la otra partida de anulación. Realizar la aprobación y se transmite en el módulo presupuestal.</p> <p>Remite la modificación presupuestal al área correspondiente.</p> |                   |              | 30             |
| <b>3</b>                        | Unidades Orgánicas                            | Firma la resolución de aprobación de incorporación al presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                 | -            | -              |
|                                 |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |              |                |
| <b>Duración</b>                 |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>30 minutos</b> |              |                |

## Flujograma



## GPP – 06: Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 7: Reducciones de Marco

### Denominación

Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 7: Reducciones de Marco

### Código

GPP – 06

### Finalidad

Estandarizar el procedimiento del Proceso de Modificación Presupuestal Tipo 7: Reducciones de Marco

### Base Legal

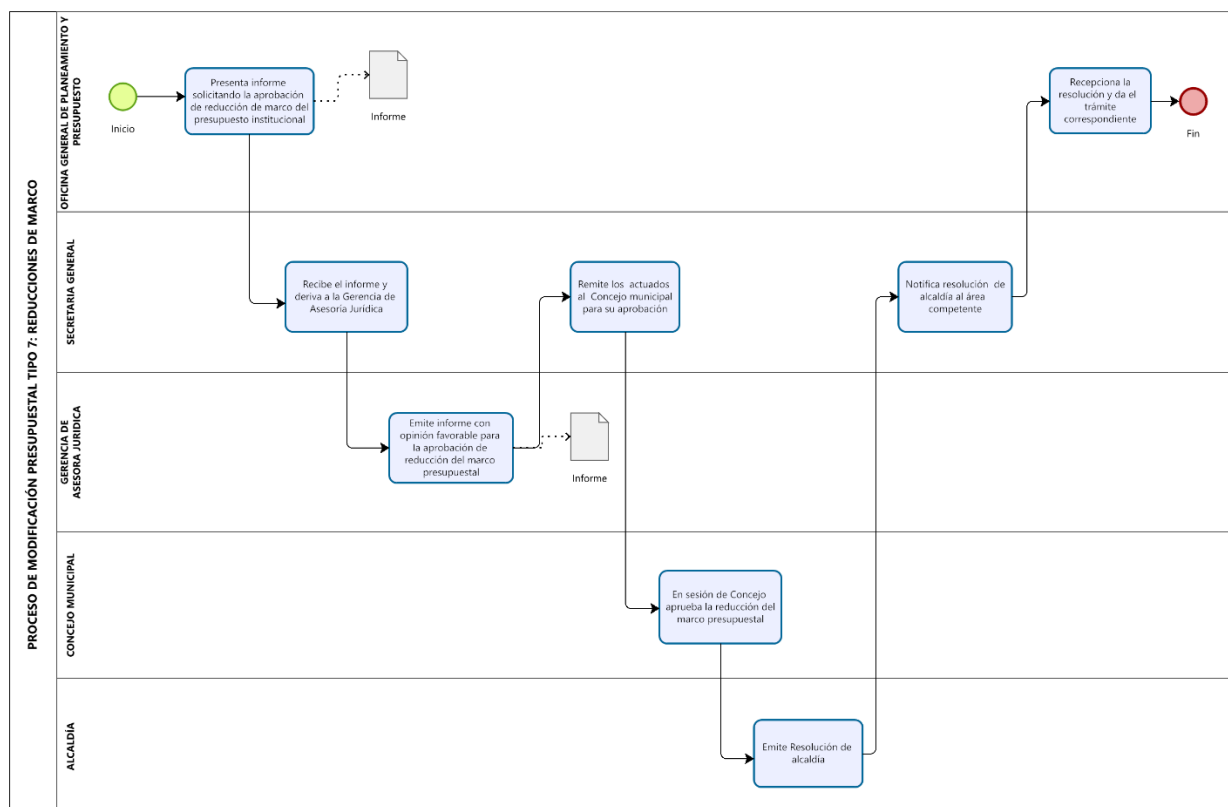
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28411, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo
- Directiva N° 0001-2024 –EF/50.01 Directiva para la ejecución presupuestaria aprobada por Resolución Directoral N° 0009-2024-EF/50.01
- Ley N° 32185, Ley de presupuesto del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32187, Ley de endeudamiento del sector público para el año 2025.
- Ley N° 32186, Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año 2025.

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                               |                                                                                                                                                                         |        |       |         |
|--------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                               | Acción                                                                                                                                                                  | Tiempo |       |         |
|                          |                                               |                                                                                                                                                                         | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Presenta informe solicitando la aprobación de reducción de marco del presupuesto institucional, proponiendo Nota de modificación presupuestal Tipo 7 Reducción de marco |        |       | 10      |
| 2                        | Secretaría General                            | Recibe el informe y deriva a la Gerencia de Asesoría Jurídica para opinión legal                                                                                        |        |       | 10      |
| 3                        | Gerencia de Asesoría Jurídica                 | Emite informe con opinión favorable para la aprobación de reducción del marco presupuestal del presupuesto institucional, mediante acuerdo de concejo municipal         | 1      |       |         |
| 4                        | Secretaría General                            | Remite los actuados al Concejo municipal para su aprobación                                                                                                             | 1      |       |         |
| 5                        | Concejo Municipal                             | En sesión de Concejo aprueba la reducción del marco presupuestal según Nota tipo 7 propuesta por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto                       | -      | -     | -       |
| 6                        | Alcaldía                                      | Emite Resolución de alcaldía                                                                                                                                            |        | 1     |         |
| 7                        | Secretaría General                            | Notifica resolución de alcaldía al área competente                                                                                                                      |        |       | 10      |
| 8                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Recepciona la resolución y da el trámite correspondiente                                                                                                                | 1      |       |         |

|                 |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
|                 |                                 |
| <b>Duración</b> | <b>3 días 1 hora 30 minutos</b> |

## Flujograma



## GPP - UPI - 01: Elaboración del PMI (Programación Multianual de Inversiones)

### Denominación

Elaboración del PMI (Programación Multianual de Inversiones)

### Código

GPP - UPI - 01

### Finalidad

Establecer el procedimiento para la elaboración de la Programación Multianual de Inversiones, con un horizonte de 3 años según el orden de prelación que establece el Órgano Rector — Ministerio de Economía y Finanzas

### Base Legal

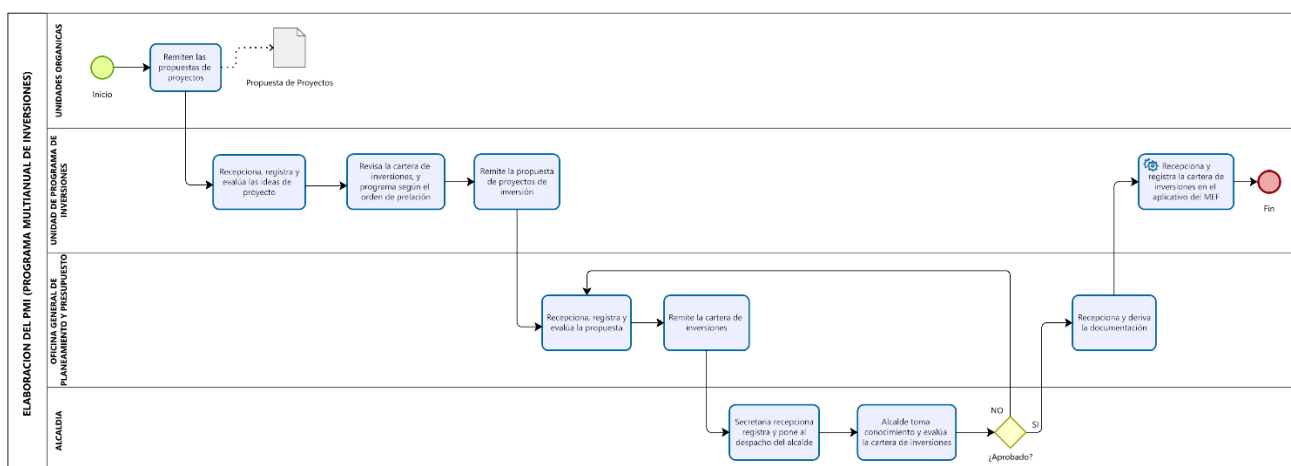
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto
- Ley N° 32185, Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2025.
- Decreto Legislativo N° 1252, Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones
- Resolución Ministerial N° 035-2018-EF/15, Aprueba la Directiva para la Programación Multianual que regula y articula la fase de Programación Multianual del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y la fase de Programación del Sistema de Presupuesto

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                               |                                                                                                                                                                                                                                       |        |       |         |
|--------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                               | Acción                                                                                                                                                                                                                                | Tiempo |       |         |
|                          |                                               |                                                                                                                                                                                                                                       | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Unidades Orgánicas                            | Remiten las propuestas de proyectos que estén en ideas, y estos cierren brechas.                                                                                                                                                      | 2      |       |         |
| 2                        | PMI                                           | Recepciona, registra y evalúa las ideas de proyecto.<br>Revisa la cartera de inversiones, y programa según el orden de prelación.<br>Remite la propuesta de proyectos de inversión a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | 3      |       |         |
| 3                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Recepciona, registra y evalúa la propuesta de Programación Multianual de Inversiones.<br>Remite la cartera de inversiones al Órgano Resolutor. (Alcalde) para su Aprobación                                                           | 1      |       |         |

|                 |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |  |  |
|-----------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|--|
| 4               | Alcaldía                                      | Secretaria recepciona, registra y pone al despacho del alcalde.<br>Alcalde toma conocimiento y evalúa la cartera de inversiones<br>Si aprueba, devuelve la cartera de inversiones para el registro de la Programación Multianual de Inversiones. No aprueba devuelve la cartera de inversiones con las observaciones para su corrección | 3              |  |  |
| 5               | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Recepciona y deriva la documentación a la Oficina de Programación de Inversiones.                                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |  |  |
| 6               | Unidad de Programa de Sesiones                | Recepciona y registra la cartera de inversiones en el aplicativo del MEF.                                                                                                                                                                                                                                                               | 1              |  |  |
| <b>Duración</b> |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>11 días</b> |  |  |

## Flujograma



## GPP - UPI - 02: Sistema de Seguimiento de Inversiones

**Denominación**

Sistema de Seguimiento de Inversiones

**Código**

GPP - UPI - 02

**Finalidad**

Establecer los procedimientos para realizar el seguimiento de las inversiones o proyectos de inversión con la finalidad de verificar el cumplimiento de las metas y objetivo del cierre de brechas.

**Base Legal**

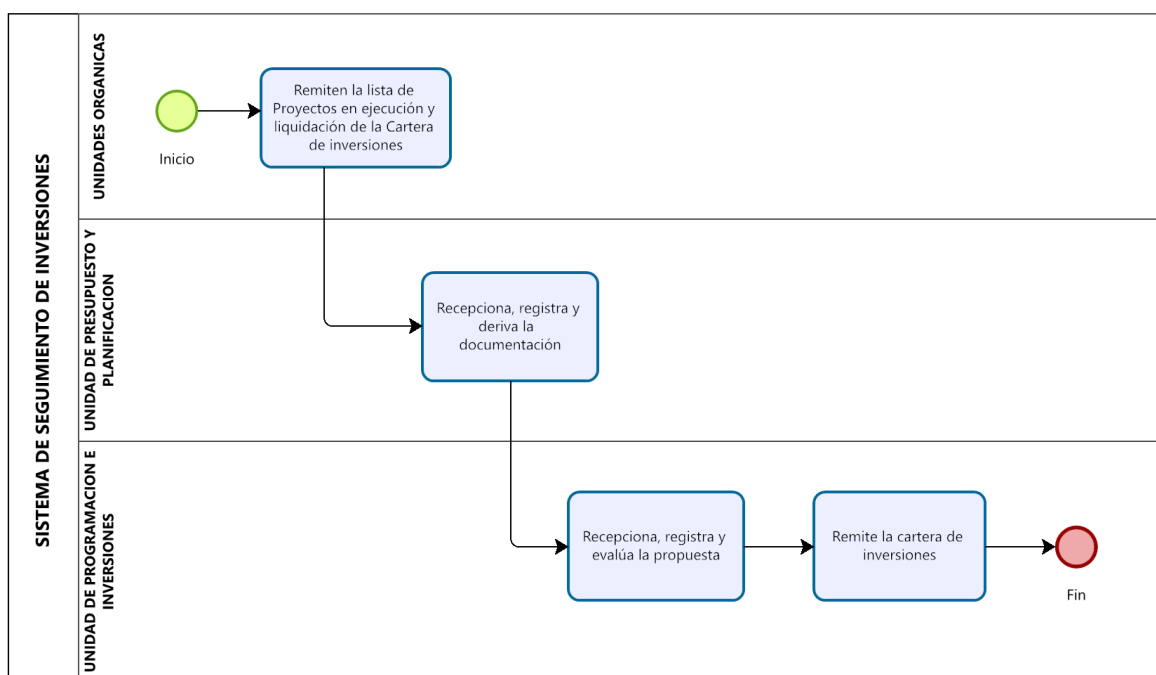
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto
- Ley N° 32185, Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2025.
- Decreto Legislativo N° 1252, Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones
- Resolución Ministerial N° 035-2018-EF/15, Aprueba la Directiva para la Programación Multianual que regula y articula la fase de Programación Multianual del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y la fase de Programación del Sistema de Presupuesto

**Etapas del Procedimiento**

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                    |                                                                                                                                                                                         |        |       |         |
|--------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica    | Acción                                                                                                                                                                                  | Tiempo |       |         |
|                          |                    |                                                                                                                                                                                         | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Unidades Orgánicas | Remiten la lista de Proyectos en ejecución y liquidación de la Cartera de inversiones previamente actualizados en el formato 12b.<br>(Actualización 15 de Administración Directa, 10 de | 15     |       |         |

|                 |                                               |                                                                                                                                                                          |                |  |  |
|-----------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|--|
|                 |                                               | Administración Indirecta - Contrata)                                                                                                                                     |                |  |  |
| 2               | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto | Recepciona, registra y deriva la documentación a la Oficina de programación de Inversiones                                                                               | 2              |  |  |
| 3               | OPMI                                          | Recepciona, registra y evalúa la propuesta de Programación Multianual de Inversiones. Remite la cartera de inversiones al Órgano Resolutor. (Alcalde) para su Aprobación | 5              |  |  |
|                 |                                               |                                                                                                                                                                          |                |  |  |
| <b>Duración</b> |                                               |                                                                                                                                                                          | <b>22 días</b> |  |  |

### Flujograma



## SECRETARIA GENERAL

### SG - 01: Emisión de Resolución de Alcaldía

#### Denominación

Emisión de Resolución de Alcaldía

**Código**

SG - 01

**Finalidad**

Regular el procedimiento administrativo para la emisión de Resolución de Alcaldía.

**Base Legal**

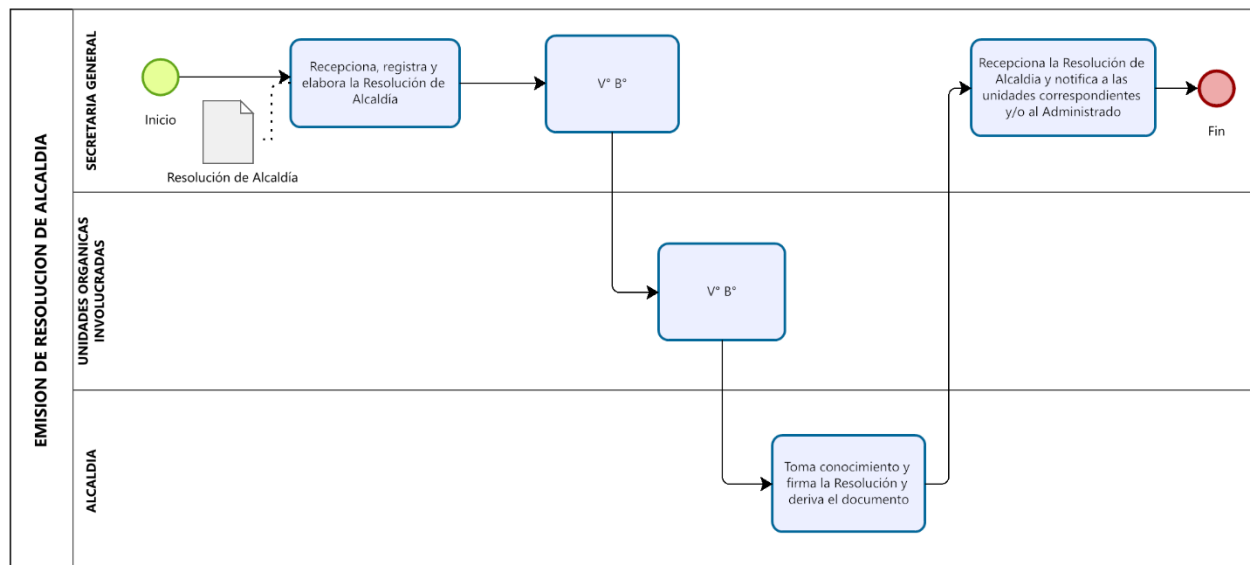
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

**Etapas del Procedimiento**

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                    |                                                                                                                                                                                                                                           |        |       |         |
|--------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica    | Acción                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo |       |         |
|                          |                    |                                                                                                                                                                                                                                           | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Secretaria General | Recepciona, registra y elabora la Resolución de Alcaldía.<br>Realiza la visación de la Resolución de Alcaldía y remite a las oficinas competentes a fin de que puedan poner los V°B°. Luego deriva al despacho de Alcaldía para su firma. | 3      |       |         |
| 2                        | Alcaldía           | Secretaria recepciona y registra la documentación para luego poner a despacho del alcalde.<br>Alcalde toma conocimiento y firma la Resolución y deriva el documento a secretaria general.                                                 | 1      |       |         |
| 3                        | Secretaria General | Recepciona la Resolución de Alcaldía y notifica a las unidades correspondientes y/o al Administrado, luego registra y archiva                                                                                                             | 3      |       |         |

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| <b>Duración</b> | <b>7 días</b> |
|-----------------|---------------|

## Flujograma



## SG - 02: Aprobación y Promulgación de Ordenanzas

### Denominación

Aprobación y Promulgación de Ordenanzas

### Código

SG - 02

### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para la aprobación y promulgación de Ordenanzas.

### Base Legal

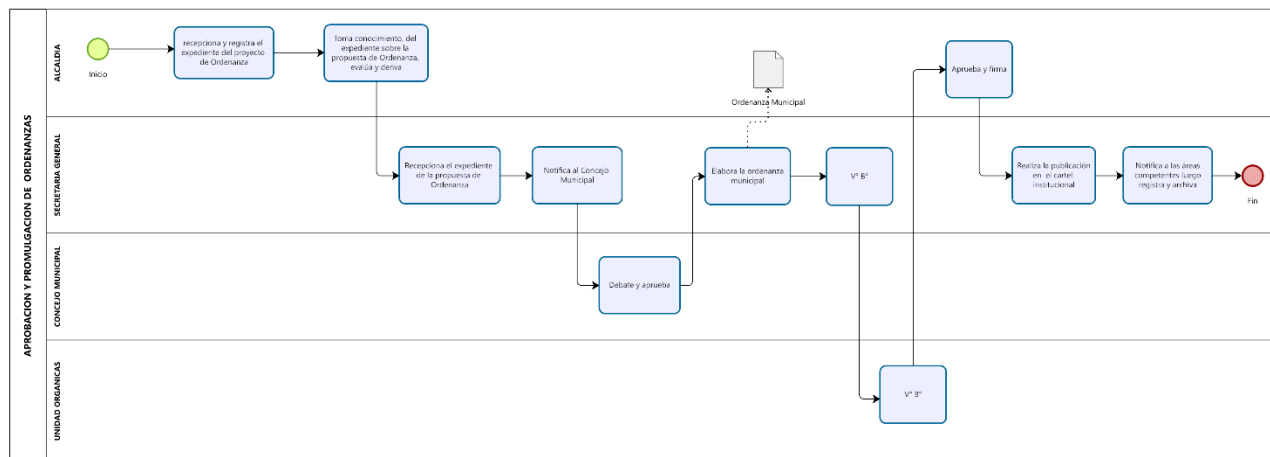
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                 |        |        |       |         |
|--------------------------|-----------------|--------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica | Acción | Tiempo |       |         |
|                          |                 |        | Días   | Horas | Minutos |

|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |  |  |
|-----------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|--|
| <b>1</b>        | Alcaldía           | Secretaria recepciona y registra el expediente del proyecto de Ordenanza con los documentos sustentatorios, para luego poner a despacho del alcalde.<br>Alcalde toma conocimiento, del expediente sobre la propuesta de Ordenanza, evalúa y deriva a Secretaria General | 2              |  |  |
| <b>2</b>        | Secretaria General | Recepciona el expediente de la propuesta de Ordenanza y notifica al Concejo Municipal para su debate y aprobación.                                                                                                                                                      | 3              |  |  |
| <b>3</b>        | Concejo Municipal  | Es sometido a debate y aprobación                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |  |  |
| <b>4</b>        | Secretaria General | Elabora la Ordenanza Municipal, luego realiza el visado y suscripción y deriva la Ordenanza a las Unidades Orgánicas correspondientes para los V°B°. Luego de tener todos los vistos, deriva al despacho de Alcaldía para la firma.                                     | 2              |  |  |
| <b>5</b>        | Alcaldía           | Suscribe con su firma la Ordenanza Municipal, luego deriva a secretaria general                                                                                                                                                                                         | 1              |  |  |
| <b>6</b>        | Secretaria General | Realiza la publicación en el cartel institucional. Notifica a las áreas competentes, luego registra y archiva.                                                                                                                                                          | 1              |  |  |
|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |  |  |
| <b>Duración</b> |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>10 días</b> |  |  |

## Flujograma



### SG - 03: Formulación de Acuerdos de Concejo

#### Denominación

Formulación de Acuerdos de Concejo

#### Código

SG - 03

#### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para la formulación de Acuerdos de Concejo.

#### Base Legal

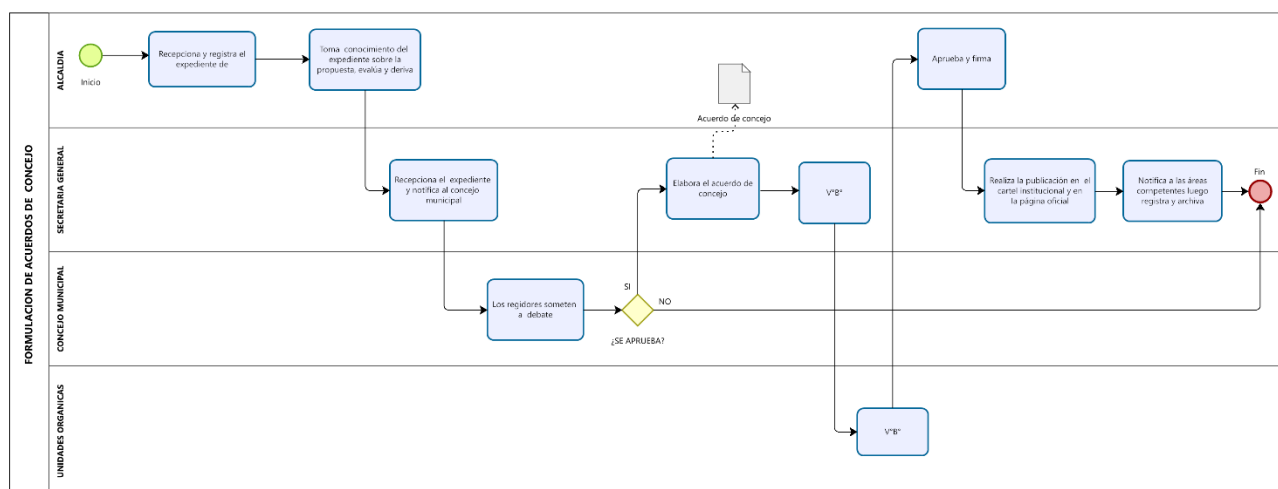
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                 |                                                                                                                                                      |        |       |         |
|--------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica | Acción                                                                                                                                               | Tiempo |       |         |
|                          |                 |                                                                                                                                                      | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Alcaldía        | Secretaria recepciona y registra el expediente del proyecto de Ordenanza con los documentos sustentatorios, para luego poner a despacho del alcalde. | 2      |       |         |

|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                              |               |  |  |
|-----------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|--|
|                 |                    | Alcalde toma conocimiento, del expediente sobre la propuesta de Ordenanza, evalúa y deriva a Secretaria General                                                                                                                              |               |  |  |
| <b>2</b>        | Secretaria General | Recepciona, el expediente y notifica al Concejo Municipal.                                                                                                                                                                                   | 1             |  |  |
| <b>3</b>        | Concejo Municipal  | Los Regidores someten a debate y de encontrarse conformes aprueban.<br>De no estar conformes, termina el proceso.                                                                                                                            | 1             |  |  |
| <b>4</b>        | Secretaria General | Elabora el Acuerdo de Concejo, luego realiza el visado y suscripción y deriva a las Unidades Orgánicas correspondientes para los V°B°. Luego de tener todos los vistos, deriva al despacho de Alcaldía para la firma del Acuerdo de Concejo. | 2             |  |  |
| <b>5</b>        | Alcaldía           | Suscribe con su firma el Acuerdo de Concejo, luego deriva a secretaria general                                                                                                                                                               | 1             |  |  |
| <b>6</b>        | Secretaria General | Recepciona el acuerdo de concejo, notifica a las áreas competentes, al administrado, o las instituciones públicas y/o privadas (según corresponda). Registra y archiva el expediente.                                                        | 1             |  |  |
|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                              |               |  |  |
| <b>Duración</b> |                    |                                                                                                                                                                                                                                              | <b>8 días</b> |  |  |

## Flujograma



## SG - 04: Elaboración de Actas de Sesión de Concejo

### Denominación

Elaboración de Actas de Sesión de Concejo

### Código

SG - 04

### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para elaboración de actas de sesión de Concejo.

### Base Legal

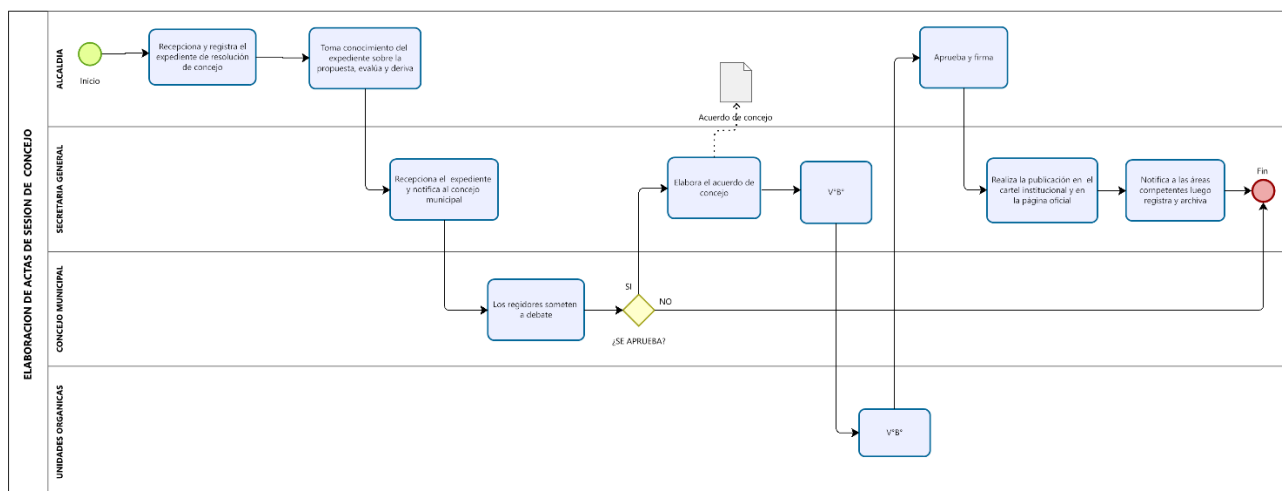
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                    |                                                                                                                              |        |       |         |
|--------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica    | Acción                                                                                                                       | Tiempo |       |         |
|                          |                    |                                                                                                                              | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Secretaria General | Formula el proyecto de Acta de Sesión de concejo y lo notifica al Concejo Municipal, para ser firmada en la siguiente sesión | 1      |       |         |

|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |   |  |
|-----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|--|
| 2               | Concejo Municipal  | Se procede a la lectura del acta de la sesión anterior, para lo cual se solicita la emisión de las observaciones de ser el caso, una vez registradas las mismas, se procede a la firma del acta                                                        |                          | 3 |  |
| 3               | Secretaria General | La siguiente sesión de consejo se realiza en un periodo de 15 días.                                                                                                                                                                                    | 15                       |   |  |
| 4               | Secretaria General | Una vez aprobada el acta, en el mismo acto remite a cada uno de los miembros del Concejo Municipal para su correspondiente suscripción, así como por el secretario(a) General y lo incorpora al Libro de Actas de Sesiones de Concejo correspondiente. | 3                        |   |  |
| <b>Duración</b> |                    |                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>19 días y 3 horas</b> |   |  |

### Flujograma



### SG - 05: Emisión de Resolución de Concejo

**Denominación**

Emisión de Resolución de Concejo

**Código**

SG - 05

**Finalidad**

Regular el procedimiento administrativo para la Emisión de Resolución de Concejo.

**Base Legal**

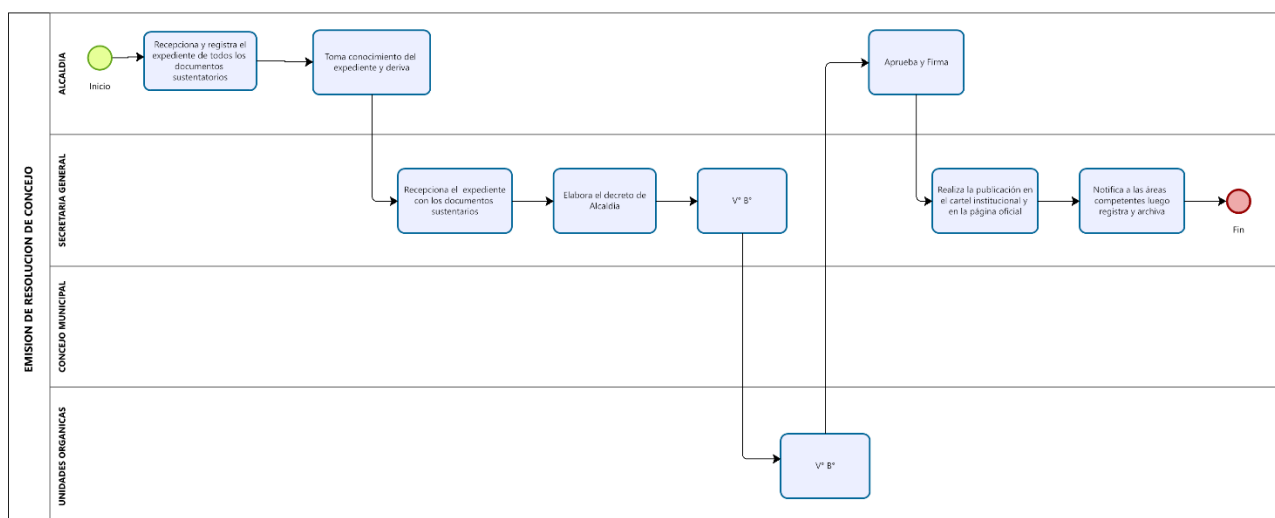
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

**Etapas del Procedimiento**

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                    |                                                                                                                                                                                                                            |        |       |         |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica    | Acción                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo |       |         |
|                          |                    |                                                                                                                                                                                                                            | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Alcaldía           | Secretaria recepciona y registra, el expediente de Resolución de Concejo, para luego poner a despacho del alcalde.<br>Alcalde toma conocimiento del expediente Resolución de Concejo, evalúa y deriva a secretaria general | 1      |       |         |
| 2                        | Secretaria General | Recepciona, el expediente y notifica el proyecto de resolución al Concejo Municipal.                                                                                                                                       | 1      |       |         |
| 3                        | Concejo Municipal  | Los Regidores someten a debate y de encontrarse conformes aprueban.<br>De no estar conformes, termina el proceso.                                                                                                          | 5      |       |         |

|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                |  |  |
|-----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|--|
| <b>4</b>        | Secretaria General | Elabora la Resolución de Concejo, luego realiza el visado y suscripción y deriva a las Unidades Orgánicas correspondientes para los V°B°<br>Luego de tener todos los vistos, deriva al despacho de Alcaldía para la firma del Acuerdo de Concejo | 3              |  |  |
| <b>5</b>        | Alcaldía           | Suscribe con su firma la Resolución de Concejo, luego deriva a secretaria general                                                                                                                                                                | 1              |  |  |
| <b>6</b>        | Secretaria General | Recepciona el acuerdo de concejo, notifica a las áreas competentes, al administrado, o las instituciones públicas y/o privadas (según corresponda).<br>Registra y archiva el expediente.                                                         | 1              |  |  |
|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                |  |  |
| <b>Duración</b> |                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>11 días</b> |  |  |

## Flujograma



### SG - 06: Elaboración y Publicación de Decreto de Alcaldía

#### Denominación

Elaboración y Publicación de Decreto de Alcaldía

#### Código

SG - 06

#### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para la Elaboración y Publicación de Decreto de Alcaldía.

#### Base Legal

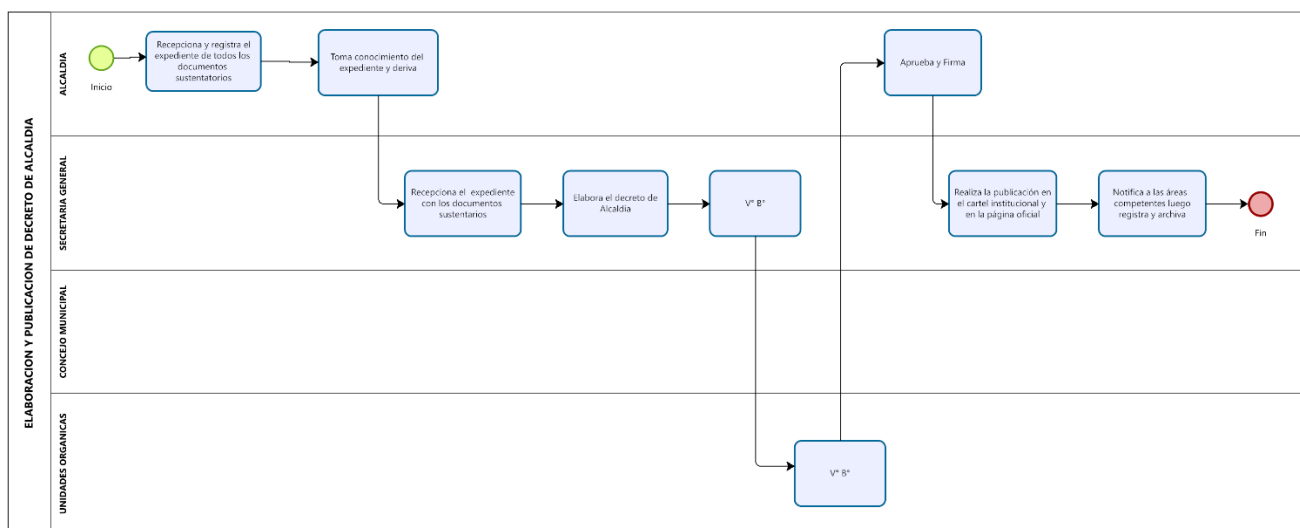
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                 |                                                                |        |       |         |
|--------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica | Acción                                                         | Tiempo |       |         |
|                          |                 |                                                                | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Alcaldía        | Secretaria recepciona y registra, el expediente con documentos | 1      |       |         |

|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |  |  |
|-----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|--|
|                 |                    | sustentatorios, para luego poner a despacho del alcalde.<br>Alcalde toma conocimiento del expediente, evalúa y deriva a secretaria general                                                                                                                                                                             |               |  |  |
| 2               | Secretaria General | Recepciona, evalúa el expediente con los documentos sustentatorios, luego formula el Decreto de Alcaldía.<br>Realiza el visado y suscripción y deriva a las Unidades Orgánicas correspondientes para los V°B°<br>Luego de tener todos los vistos, deriva al despacho de Alcaldía para la firma del Decreto de Alcaldía | 2             |  |  |
| 3               | Alcaldía           | Suscribe con su firma el Decreto de Alcaldía deriva a secretaria general                                                                                                                                                                                                                                               | 1             |  |  |
| 4               | Secretaria General | Realiza la publicación en el cartel institucional y en la página oficial. Notifica a las áreas competentes, luego registra y archiva.                                                                                                                                                                                  | 2             |  |  |
|                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |  |  |
| <b>Duración</b> |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>6 días</b> |  |  |

## Flujograma



### SG - 07: Acceso a la información Pública que posean las unidades orgánicas de la Municipalidad

#### Denominación

Acceso a la información Pública que posean las unidades orgánicas de la Municipalidad

#### Código

SG - 07

#### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para la solicitud de acceso a la información Pública que posean las unidades orgánicas de la Municipalidad.

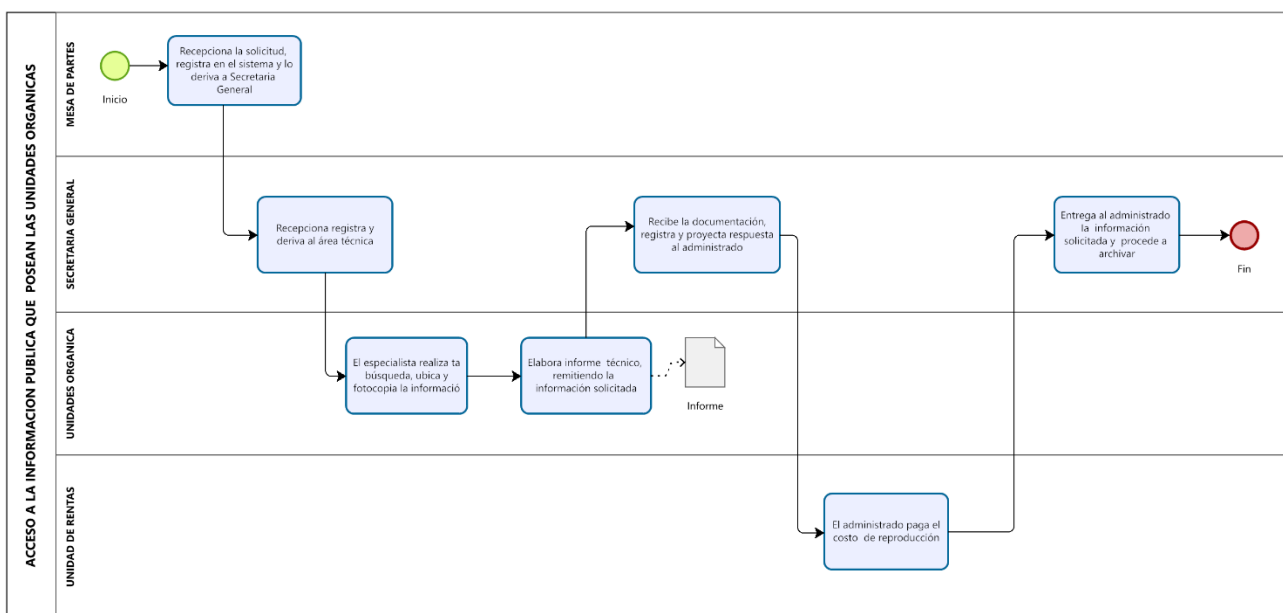
#### Base Legal

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |       |         |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica    | Acción                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo  |       |         |
|                          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      | Días    | Horas | Minutos |
| 1                        | Mesa de Partes     | Recepciona la solicitud, previa revisión de los requisitos establecidos en el procedimiento, registra en el sistema y lo deriva a Secretaria General                                                                                                                 | 1       |       |         |
| 2                        | Secretaria General | Secretaria recepciona y registra y deriva al área técnica.                                                                                                                                                                                                           | 1       |       |         |
| 3                        | Unidades Orgánicas | El especialista realiza la búsqueda, ubica y fotocopia la información solicitada.<br>Luego realiza el informe técnico, remitiendo la información solicitada, para luego remitir el informe a la jefatura.<br>La jefatura remite la información a secretaria general. | 4       |       |         |
| 4                        | Secretaria General | Realiza la publicación en el cartel institucional y en la página oficial. Notifica a las áreas competentes, luego registra y archiva.                                                                                                                                | 2       |       |         |
| 5                        | Caja               | Recibe el pago del administrado                                                                                                                                                                                                                                      | 1       |       |         |
| 6                        | Secretaria General | Entrega al administrado la información solicitada y procede a archivar.                                                                                                                                                                                              | 1       |       |         |
|                          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |       |         |
| Duración                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10 días |       |         |

## Flujograma



### SG - 08: Atención de quejas y/o denuncias (del Libro de Reclamaciones)

#### Denominación

Atención de quejas y/o denuncias (del Libro de Reclamaciones)

#### Código

SG - 08

#### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para la Atención de quejas y/o denuncias (del Libro de Reclamaciones).

#### Base Legal

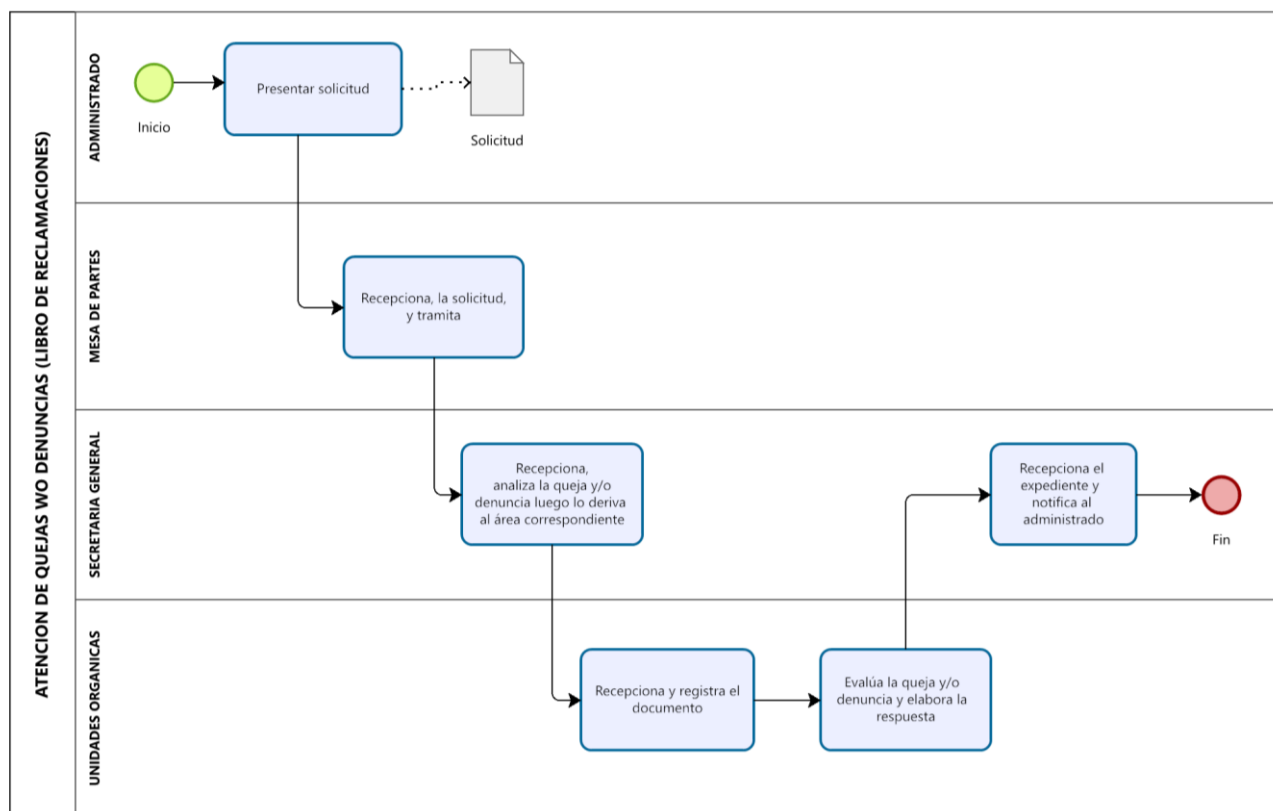
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### Etapas del Procedimiento

#### ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

| N°       | Unidad Orgánica    | Acción                                                                                                                                                                                                                                            | Tiempo |       |         |
|----------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
|          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                   | Días   | Horas | Minutos |
| 1        | Usuario            | Inicio tramite documentario                                                                                                                                                                                                                       | -      | -     | -       |
| 2        | Mesa de Partes     | Recepciona la solicitud, y tramita a Secretaria General                                                                                                                                                                                           | 1      |       |         |
| 3        | Secretaria General | Secretaria recepciona, analiza la queja y/o denuncia, luego lo deriva al área que corresponde brindar atención.                                                                                                                                   | 1      |       |         |
| 4        | Unidades Orgánicas | Secretaria recepciona y registra el documento para poner al despacho de la jefatura.<br>La jefatura toma conocimiento, y deriva al especialista.<br>El especialista, evalúa la queja y/o denuncia y elabora la respuesta luego deriva al usuario. | 5      |       |         |
| 5        | Secretaria General | Recepciona el expediente y notifica al administrado                                                                                                                                                                                               | 2      |       |         |
|          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |       |         |
| Duración |                    |                                                                                                                                                                                                                                                   | 9 días |       |         |

## Flujograma



### SG - 09: Copia certificada de documentos de administración Municipal, que posean las Unidades Orgánicas de la Municipalidad

#### Denominación

Copia certificada de documentos de administración Municipal, que posean las Unidades Orgánicas de la Municipalidad

#### Código

SG - 09

#### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para la emisión de copia certificada de Documentos de Administración Municipal, que posean las Unidades Orgánicas de la Municipalidad.

#### Base Legal

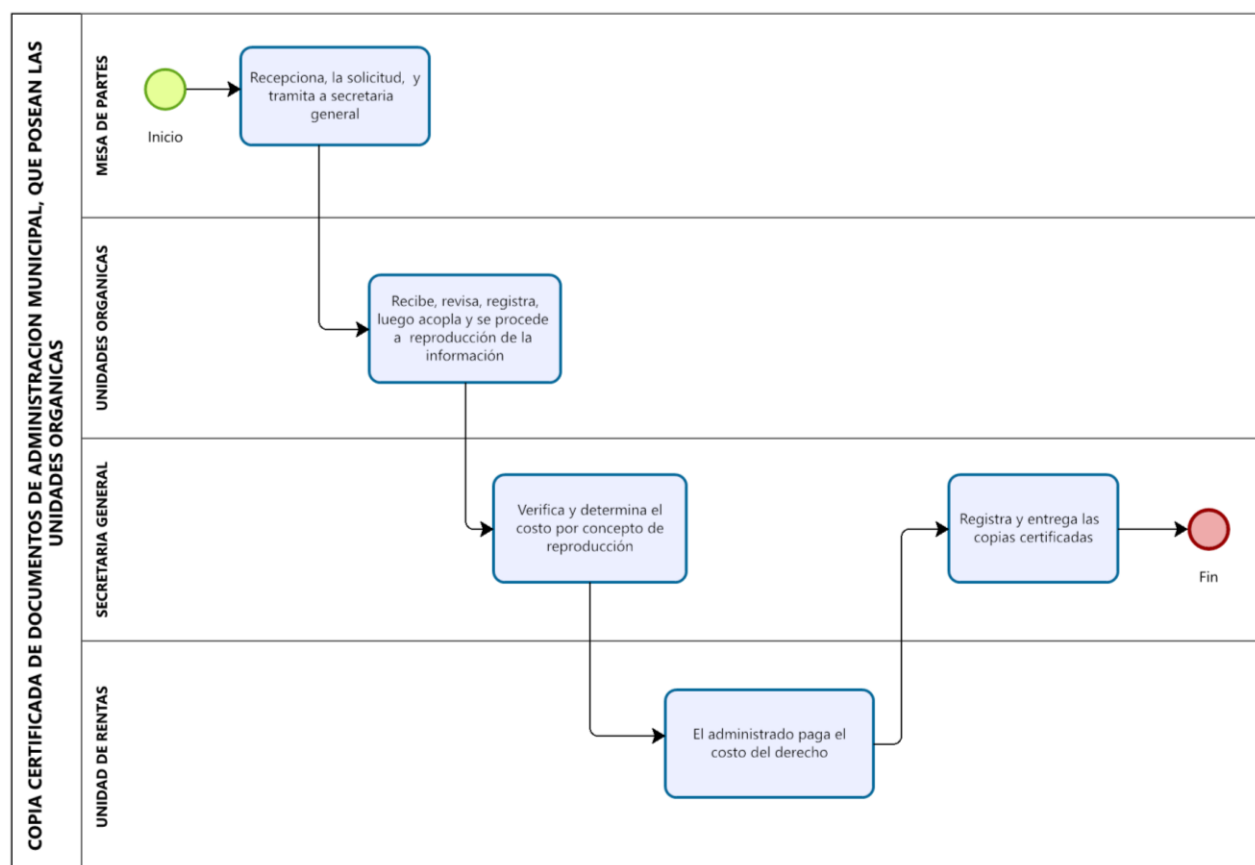
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                        |                                                                                      |                |              |                |
|---------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b> | <b>Acción</b>                                                                        | <b>Tiempo</b>  |              |                |
|                                 |                        |                                                                                      | <b>Días</b>    | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Mesa de Partes         | Recepciona la solicitud, revisa, registra, sella y deriva la solicitud presentada.   | 1              |              |                |
| <b>2</b>                        | Unidades Orgánicas     | Recibe, revisa, registra, luego acopia y se procede a reproducción de la información | 6              |              |                |
| <b>3</b>                        | Secretaria General     | Verifica y determina el costo por concepto de reproducción                           | 1              |              |                |
| <b>4</b>                        | Caja                   | Recibe el pago                                                                       | 1              |              |                |
| <b>5</b>                        | Secretaria General     | Registra y entrega las copias certificadas                                           | 1              |              |                |
|                                 |                        |                                                                                      |                |              |                |
| <b>Duración</b>                 |                        |                                                                                      | <b>10 días</b> |              |                |

## Flujograma



## GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO

### GPSDEL - UF - 01: Elaboración de Términos de Referencia para Formulación Estudios de pre-inversión

#### Denominación

Elaboración de Términos de Referencia para Formulación Estudios de pre-inversión

#### Código

GPSDEL - UF - 01

#### Finalidad

Regular el procedimiento administrativo para la emisión de copia certificada de Documentos de Administración Municipal, que posean las Unidades Orgánicas de la Municipalidad.

#### Base Legal

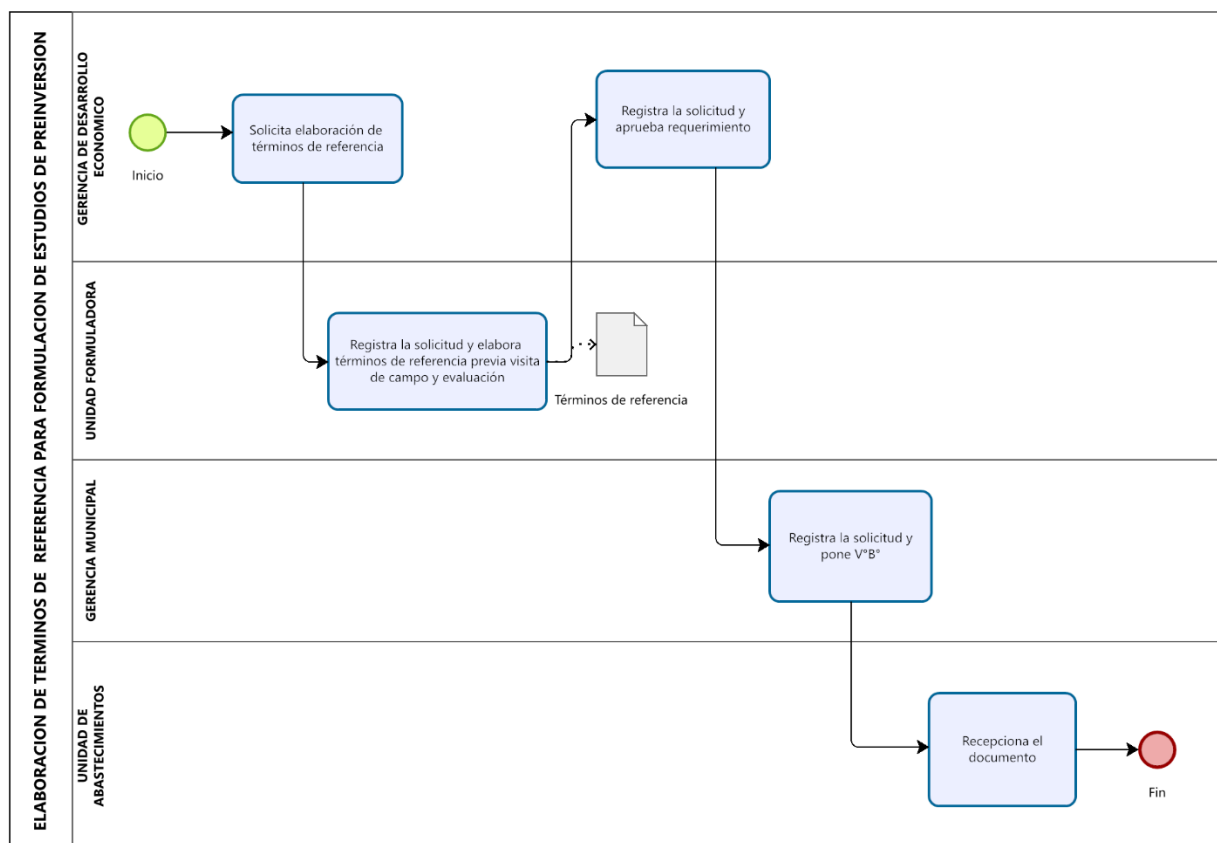
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

- Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                  |                                                                                                                                                                       |                            |              |                |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>           | <b>Acción</b>                                                                                                                                                         | <b>Tiempo</b>              |              |                |
|                                 |                                  |                                                                                                                                                                       | <b>Días</b>                | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Gerencia de Desarrollo Económico | Gerencia solicita la elaboración de los términos de referencia.                                                                                                       |                            |              | 10             |
| <b>2</b>                        | Área Unidad Formuladora          | El área elabora los términos de referencia previa visita de campo. Remite los TDRs a Gerencia de Desarrollo Económico                                                 | 3                          |              |                |
| <b>3</b>                        | Gerencia de Desarrollo Económico | Secretaría recepciona y registra la solicitud para poner a despacho de la jefatura.<br>Jefatura revisa y aprueba el requerimiento y deriva a la Gerencia Municipal.   | 2                          |              |                |
| <b>4</b>                        | Gerencia Municipal               | Secretaría recepciona y registra la solicitud para poner al despacho de la jefatura.<br>Jefatura toma conocimiento y pone el V°B° y deriva al área de Abastecimiento. | 1                          |              |                |
|                                 |                                  |                                                                                                                                                                       |                            |              |                |
| <b>Duración</b>                 |                                  |                                                                                                                                                                       | <b>2 días y 10 minutos</b> |              |                |

## Flujograma



## GPSDEL - UF - 02: Elaboración de Términos de Referencia para evaluación de estudios de Pre-inversión

### Denominación

Elaboración de Términos de Referencia para evaluación de estudios de Pre-inversión

### Código

GPSDEL - UF - 02

### Finalidad

Regula el procedimiento de la Elaboración de Términos de Referencia para valuación de estudios de Pre-inversión.

### Base Legal

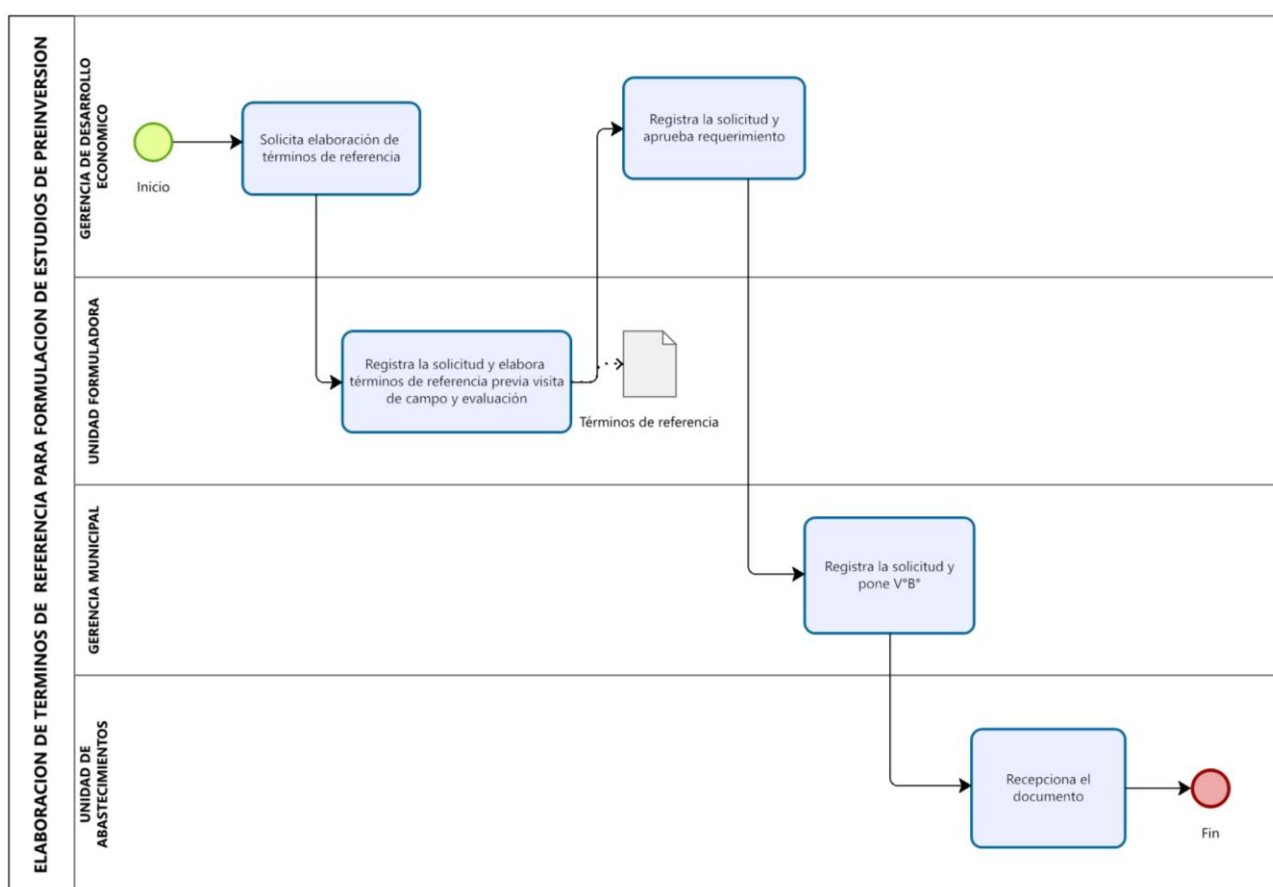
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

- Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                               |                                                                                                                                                                       |                            |              |                |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>        | <b>Acción</b>                                                                                                                                                         | <b>Tiempo</b>              |              |                |
|                                 |                               |                                                                                                                                                                       | <b>Días</b>                | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Gerencia Desarrollo Económico | Gerencia solicita la elaboración de los términos de referencia.                                                                                                       |                            |              | 10             |
| <b>2</b>                        | Área Unidad Formuladora       | El área elabora los términos de referencia previa visita de campo.<br>Remite los TDRs a Gerencia Desarrollo Económico                                                 | 3                          |              |                |
| <b>3</b>                        | Gerencia Desarrollo Económico | Secretaría recepciona y registra la solicitud para poner a despacho de la jefatura.<br>Jefatura revisa y aprueba el requerimiento y deriva a la Gerencia Municipal.   | 2                          |              |                |
| <b>4</b>                        | Gerencia Municipal            | Secretaría recepciona y registra la solicitud para poner al despacho de la jefatura.<br>Jefatura toma conocimiento y pone el V°B° y deriva al área de Abastecimiento. | 1                          |              |                |
|                                 |                               |                                                                                                                                                                       |                            |              |                |
| <b>Duración</b>                 |                               |                                                                                                                                                                       | <b>2 días y 10 minutos</b> |              |                |

## Flujograma



### GPSDEL - UF - 03: Elaboración de Estudios de Pre-Inversión de Proyectos de Inversión Pública

#### Denominación

Elaboración de Estudios de Pre-Inversión de Proyectos de Inversión Pública

#### Código

GPSDEL - UF - 03

#### Finalidad

Regular el procedimiento de la Elaboración del Perfil o Estudios de Pre-Inversión de Proyectos de Inversión Pública. Realizado por un consultor externo.

#### Base Legal

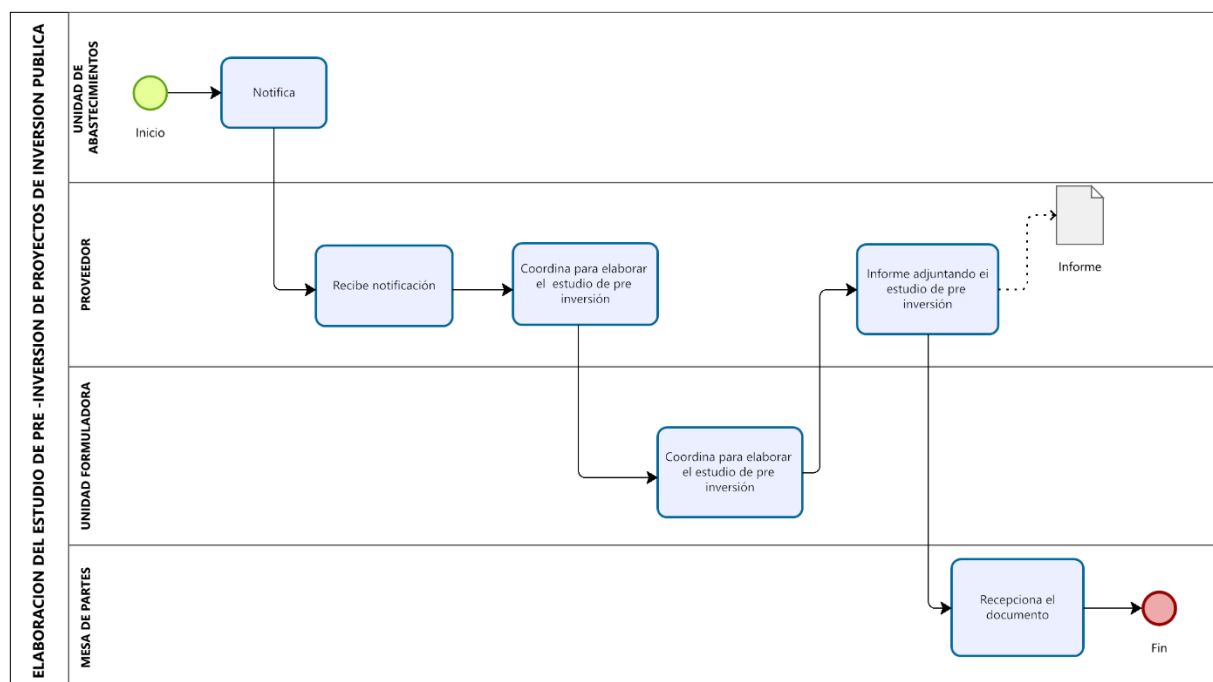
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

- Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                          |                                                                                                                  |                            |              |                |
|---------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>   | <b>Acción</b>                                                                                                    | <b>Tiempo</b>              |              |                |
|                                 |                          |                                                                                                                  | <b>Días</b>                | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Unidad de Abastecimiento | Notifica al proveedor del servicio.                                                                              | 2                          |              |                |
| <b>2</b>                        | Unidad Formuladora       | Coordinar con el proveedor para la elaboración del Estudio de pre-inversion                                      | 1                          |              |                |
| <b>3</b>                        | Proveedor                | Presenta por Mesa de Partes el informe adjuntado el perfil, según las condiciones de los términos de referencia. |                            |              | 10             |
|                                 |                          |                                                                                                                  |                            |              |                |
| <b>Duración</b>                 |                          |                                                                                                                  | <b>3 días y 10 minutos</b> |              |                |

## Flujograma



## GPSDEL - UF - 04: Evaluación de Proyectos de Inversión Pública y Aprobación

### Denominación

Evaluación de Proyectos de Inversión Pública y Aprobación

### Código

GPSDEL - UF - 04

### Finalidad

Regular el procedimiento de la Evaluación de Proyectos de Inversión Pública y Aprobación

### Base Legal

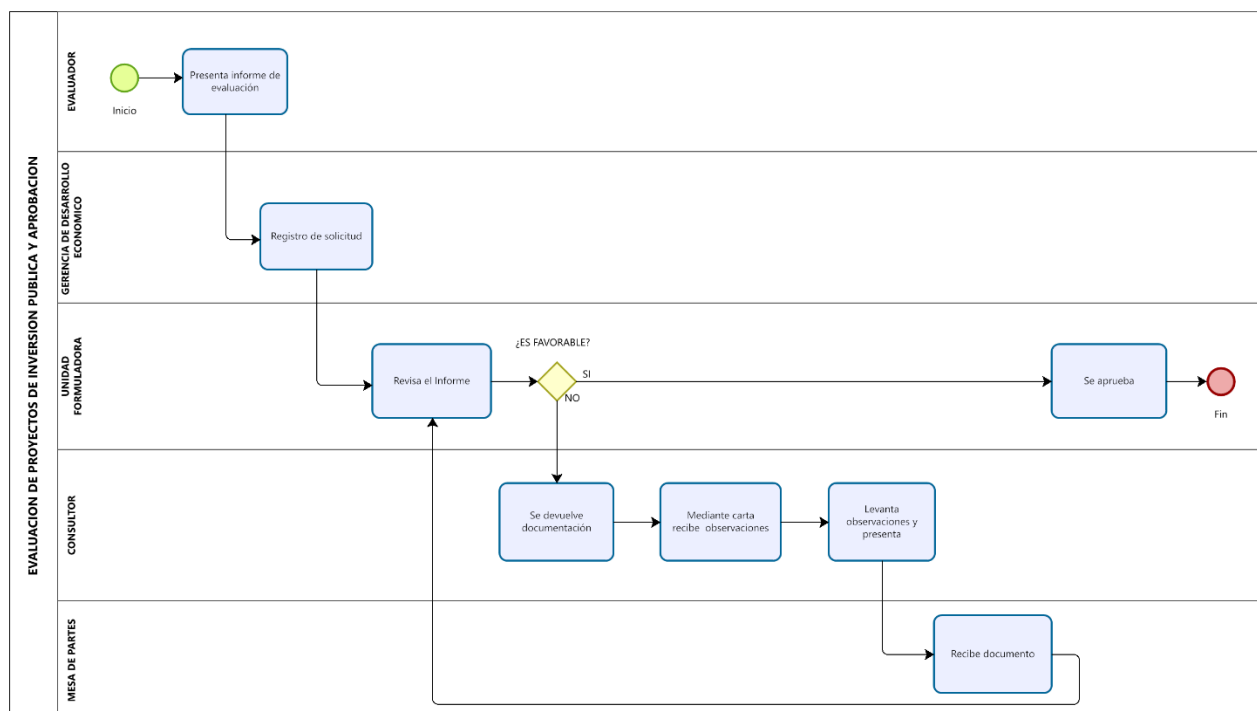
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |       |         |
|--------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                  | Acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo |       |         |
|                          |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Evaluador                        | Presenta el informe de evaluación a la Municipalidad - Gerencia de Desarrollo Económico                                                                                                                                                                                                                                                  |        |       | 15      |
|                          | Gerencia de Desarrollo Económico | Secretaria recepciona y registra la solicitud para poner al despacho de la jefatura.<br>Jefatura toma conocimiento y deriva al Área de la Unidad Formuladora                                                                                                                                                                             |        | 1     |         |
| 2                        | Unidad Formuladora               | Recepciona, y revisa el informe de evaluación.<br>Si el resultado de la evaluación es favorable y no tiene ninguna observación, se aprueba.<br>Se notifica al consultor mediante una carta sobre las observaciones.<br>Si el resultado de la evaluación no es favorable y tiene observaciones se devuelve la documentación al consultor. | 3      |       |         |
| 3                        | Consultor                        | Levanta observaciones en un plazo máximo de 10 días, de acuerdo con los TDR's                                                                                                                                                                                                                                                            | 10     |       |         |
| 4                        | Unidad Formuladora               | Si hubiera una segunda observación la Unidad Formuladora notifica al consultor                                                                                                                                                                                                                                                           | 3      |       |         |
| 5                        | Consultor                        | Levanta las observaciones en un plazo máximo de 5 días                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5      |       |         |

|                 |  |                                                                   |                                     |  |  |
|-----------------|--|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
|                 |  | Presenta el levantamiento de las observaciones en Mesa de Partes. |                                     |  |  |
|                 |  |                                                                   |                                     |  |  |
| <b>Duración</b> |  |                                                                   | <b>21 días, 1 hora y 15 minutos</b> |  |  |

## Flujograma



## GPSDEL - UF - 05: Registro de aprobación de la fase de Pre-Inversión

### Denominación

Registro de aprobación de la fase de Pre-Inversión

### Código

GPSDEL - UF - 05

### Finalidad

Regular el procedimiento para el Registro de aprobación de la fase de Pre-Inversión

### Base Legal

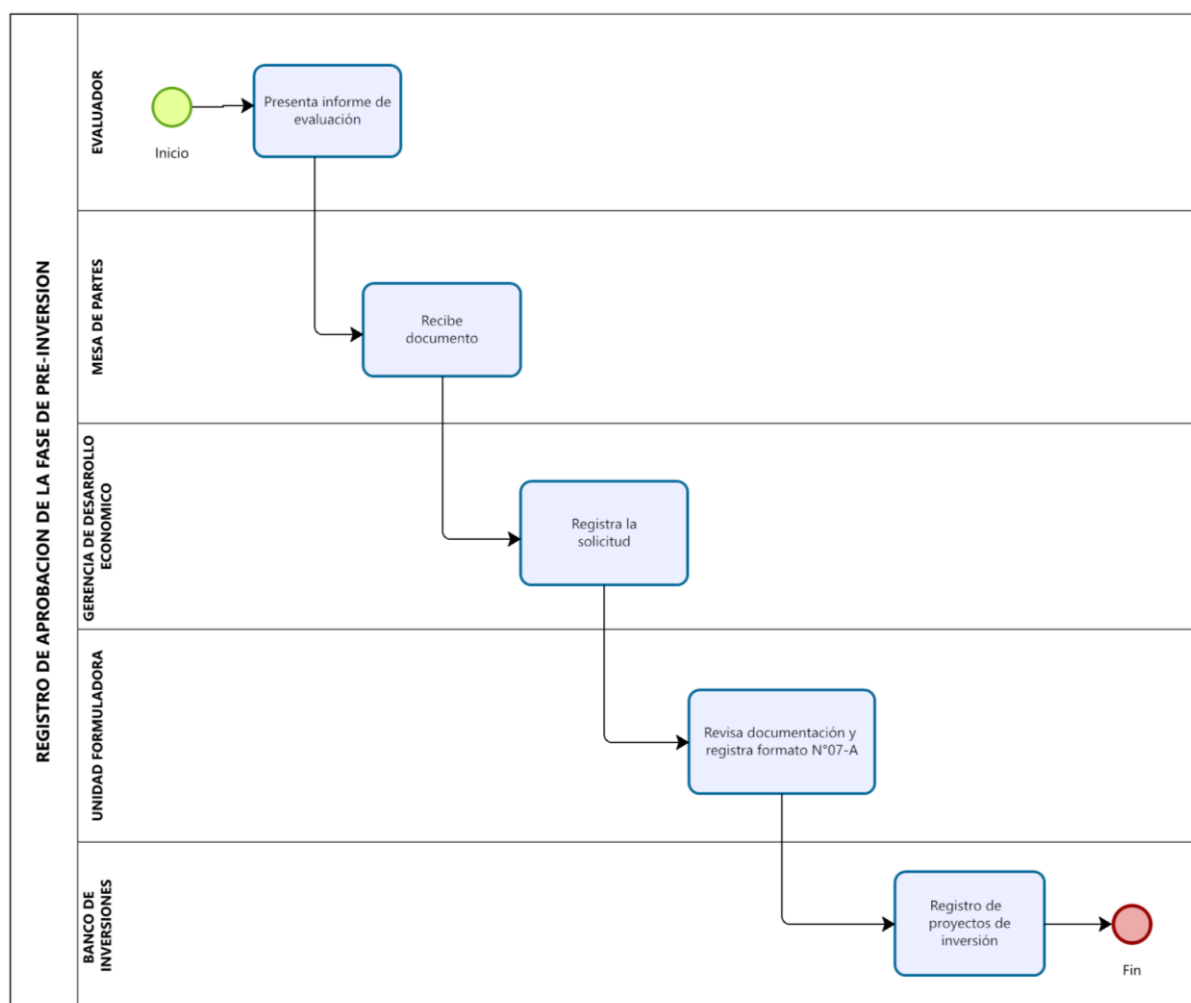
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

- Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

#### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                  |                                                                                                                                                              |                                    |              |                |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>           | <b>Acción</b>                                                                                                                                                | <b>Tiempo</b>                      |              |                |
|                                 |                                  |                                                                                                                                                              | <b>Días</b>                        | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Mesa de Partes                   | El evaluador externo presenta el informe de aprobación a la Municipalidad - Gerencia de Desarrollo Económico                                                 |                                    |              | 15             |
| <b>2</b>                        | Gerencia de Desarrollo Económico | Secretaria recepciona y registra la solicitud para poner al despacho de la jefatura.<br>Jefatura toma conocimiento y deriva al Área de la Unidad Formuladora |                                    | 1            |                |
| <b>3</b>                        | Unidad Formuladora               | Recepciona y revisa la documentación, para luego registrar en el Banco de Inversiones el Formato N° 07A (Registro de Proyectos de Inversión)                 | 2                                  |              |                |
|                                 |                                  |                                                                                                                                                              |                                    |              |                |
| <b>Duración</b>                 |                                  |                                                                                                                                                              | <b>2 días, 1 hora y 15 minutos</b> |              |                |

## Flujograma



### GPSDEL - UF - 06: Registro en la Fase de Ejecución para Proyectos de inversión

#### Denominación

Registro en la Fase de Ejecución para Proyectos de inversión

#### Código

GPSDEL - UF - 06

#### Finalidad

Regular el procedimiento del Registro en la Fase de Ejecución para Proyectos de Inversión

#### Base Legal

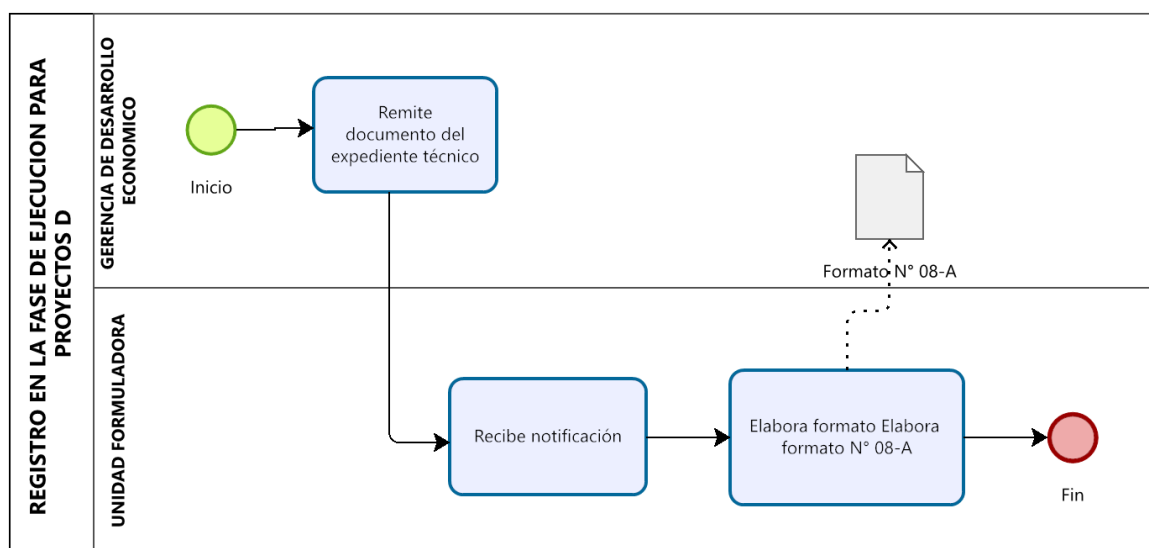
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

- Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                  |                                                                                         |                     |       |         |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                  | Acción                                                                                  | Tiempo              |       |         |
|                          |                                  |                                                                                         | Días                | Horas | Minutos |
| 1                        | Gerencia de Desarrollo Económico | Remite el documento del expediente técnico aprobado                                     |                     |       | 15      |
| 2                        | Unidad Formuladora               | Elabora el Formato N° 08A Registro en la Fase de Ejecución para proyectos de inversión. | 3                   |       |         |
| Duración                 |                                  |                                                                                         | 3 días y 15 minutos |       |         |

### Flujograma



## GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

### GMASP - 01: Autorización del uso de espacios públicos no deportivos

#### Denominación

Autorización del uso de espacios públicos no deportivos

#### Código

GMASP - 01

#### Finalidad

Establecer el procedimiento para emitir la Autorización del uso de espacios públicos no deportivos

#### Base Legal

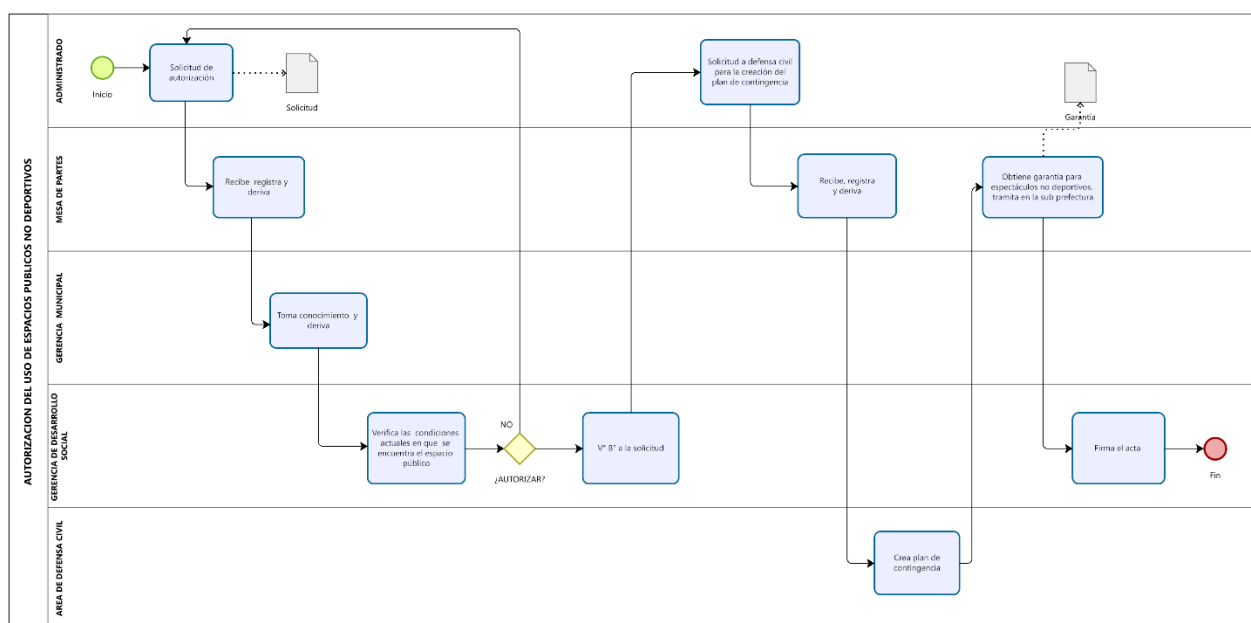
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco

#### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                               |                                                                                                                                          |        |       |         |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica               | Acción                                                                                                                                   | Tiempo |       |         |
|                          |                               |                                                                                                                                          | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Mesa de partes                | Recibe la solicitud, registra.                                                                                                           |        |       | 15      |
| 2                        | Gerencia Municipal            | Toma conocimiento y deriva                                                                                                               |        | 1     |         |
| 3                        | Gerencia de Desarrollo Social | Recibe la solicitud, registra                                                                                                            |        |       | 15      |
| 4                        | Gerencia de Desarrollo Social | Verifica las condiciones actuales en que se encuentra el espacio público y da V°B° a la solicitud o deniega la solicitud por encontrarse | 1      |       |         |

|                 |                               |                                                                                                                                                                        |                                     |  |    |
|-----------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|----|
|                 |                               | ocupado el espacio público, en malas condiciones o cualquier otra causal que ponga en riesgo la integridad de la población.                                            |                                     |  |    |
| 5               | Administrado                  | Recoge la solicitud con el visto bueno de Gerencia y paga en rentas los derechos respectivos.                                                                          |                                     |  | 30 |
| 6               | Mesa de partes                | El administrado Presenta solicitud dirigido a Defensa Civil para la creación del plan de contingencia.                                                                 |                                     |  | 15 |
| 7               | Área de defensa Civil         | Crea plan de Contingencia                                                                                                                                              | 2                                   |  |    |
| 8               | Gerencia de Desarrollo Social | Habiendo el administrado previamente obtenido la Garantía para espectáculos no deportivos tramita en la subprefectura; se firman acta de recepción del espacio público | 1                                   |  |    |
|                 |                               |                                                                                                                                                                        |                                     |  |    |
| <b>Duración</b> |                               |                                                                                                                                                                        | <b>4 días, 2 horas y 15 minutos</b> |  |    |

## Flujograma



## GMASP - 02: Atención de llamadas de emergencia o intervención recepción de quejas o denuncias

### Denominación

Atención de llamadas de emergencia o intervención recepción de quejas o denuncias

### Código

GMASP - 02

### Finalidad

Establecer el procedimiento para atención de llamadas de emergencia o intervención recepción de quejas o denuncias

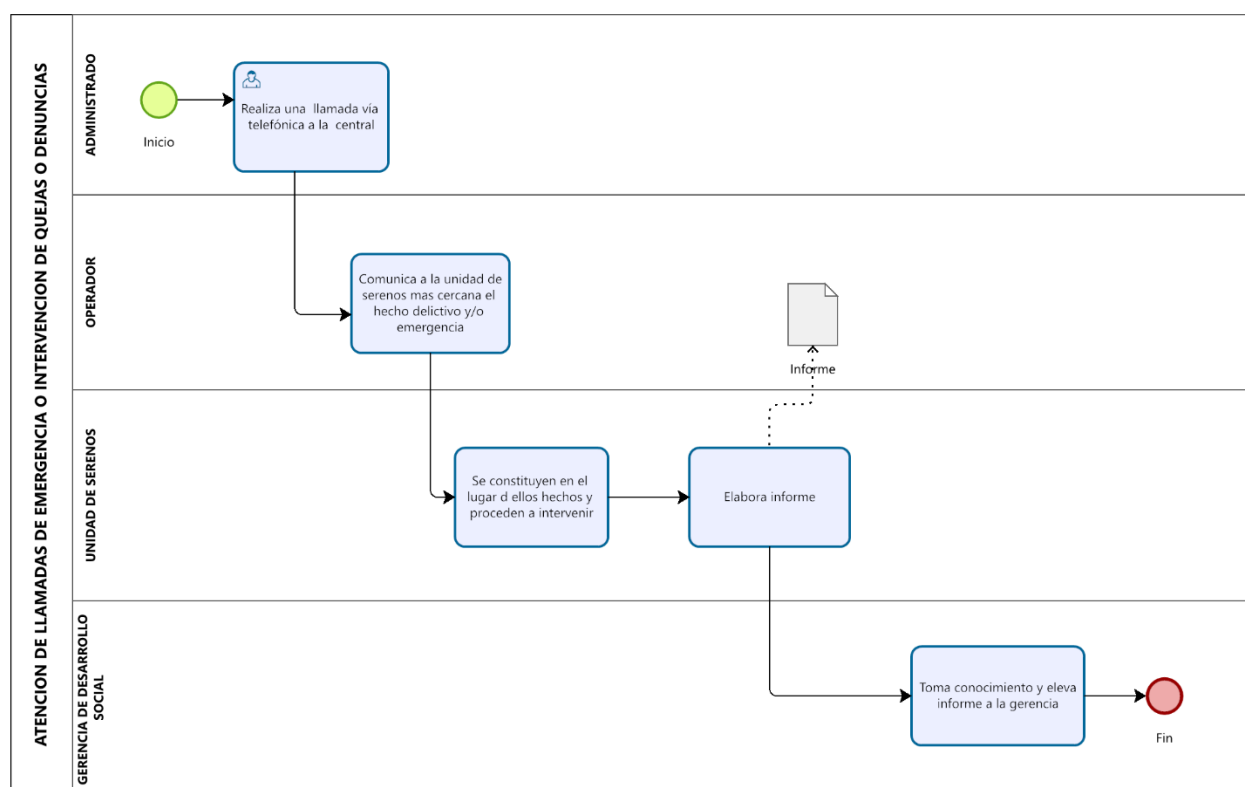
### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                               |                                                                                |                     |       |         |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica               | Acción                                                                         | Tiempo              |       |         |
|                          |                               |                                                                                | Días                | Horas | Minutos |
| 1                        | Administrado                  | Llamada vía telefónica a la central o por internet (WhatsApp)                  |                     |       | 5       |
| 2                        | Operador                      | Comunica a la unidad de serenos más cercana el hecho delictivo y/o emergencia. |                     |       | 5       |
| 3                        | Unidad De Serenos             | Se constituyen en el lugar de los hechos y proceden a intervenir               |                     |       | 15      |
| 4                        | Unidad De Serenos             | Elaboran informe                                                               |                     |       | 25      |
| 5                        | Área De Serenazgo             | Eleva informe a Gerencia de Gerencia De Desarrollo Social para su evaluación   |                     |       | 20      |
| 6                        | Gerencia De Desarrollo Social | Toma conocimiento, evalúa y archiva                                            |                     |       | 10      |
|                          |                               |                                                                                |                     |       |         |
| Duración                 |                               |                                                                                | 1 hora y 20 minutos |       |         |

## Flujograma



## GMASP - 03: Limpieza de vías y espacios públicos

### Denominación

Limpieza de vías y espacios públicos

### Código

GMASP - 03

### Finalidad

Regular el procedimiento para la limpieza de vías y espacios públicos

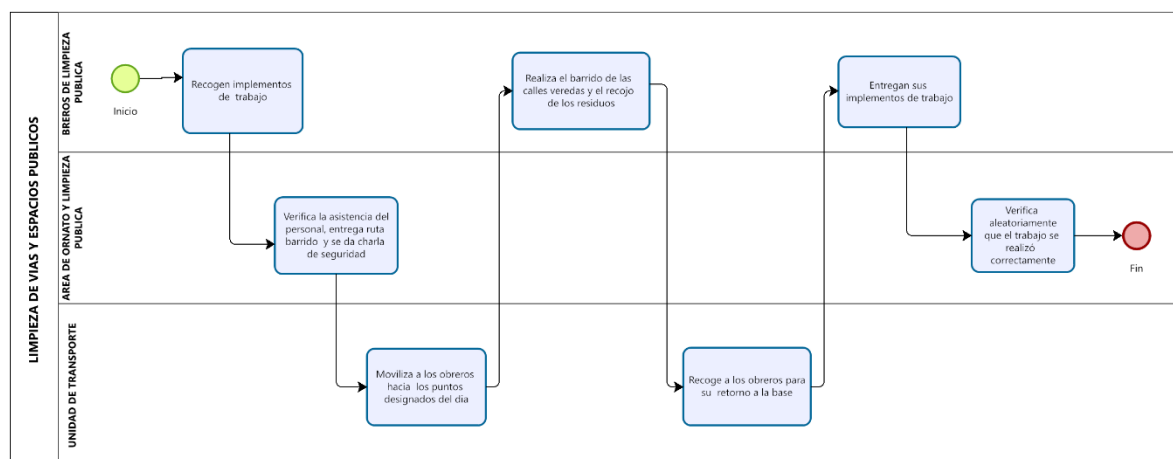
### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco

## Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                   |                                                                                                       |                     |       |         |
|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                   | Acción                                                                                                | Tiempo              |       |         |
|                          |                                   |                                                                                                       | Días                | Horas | Minutos |
| 1                        | Obreros de limpieza pública       | Recogen implementos de trabajo (uniforme completo, contenedor, escobas, recogedor, cono de seguridad) |                     |       | 15      |
| 2                        | Área de Ornato y limpieza Pública | Verifica la asistencia del personal, entrega ruta barrido y se da charla de seguridad ocupacional.    |                     |       | 30      |
| 3                        | Unidad de Transporte              | Moviliza a los obreros hacia los puntos designados del día.                                           |                     |       | 30      |
| 4                        | Obreros de limpieza pública       | Realizan el barrido de las calles, veredas y el recojo de los residuos                                |                     | 5     |         |
| 5                        | Unidad de Transporte              | Recoge a los obreros para su retorna a la base                                                        |                     |       | 30      |
| 6                        | Obreros de limpieza pública       | Entregan sus implementos de trabajo                                                                   |                     |       | 20      |
| 7                        | Área de Ornato y limpieza Pública | Verifica aleatoriamente que el trabajo se realizó correctamente                                       |                     |       | 30      |
|                          |                                   |                                                                                                       |                     |       |         |
| Duración                 |                                   |                                                                                                       | 7 hora y 35 minutos |       |         |

## Flujograma



## GMASP - 04: Recolección de residuos solidos

### Denominación

Recolección de residuos solidos

### Código

GMASP - 04

### Finalidad

Regular el procedimiento para la recolección de residuos sólidos.

### Base Legal

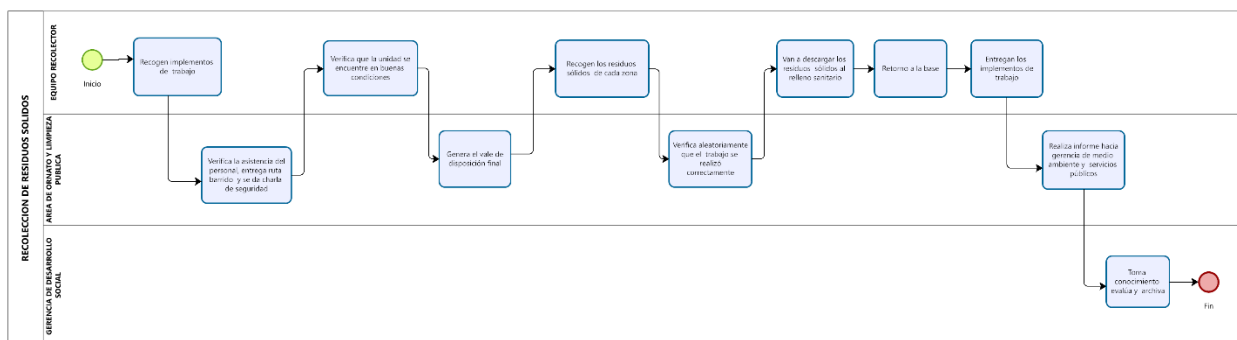
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                   |                                                                |        |       |         |
|--------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica   | Acción                                                         | Tiempo |       |         |
|                          |                   |                                                                | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Equipo recolector | Recogen implementos de trabajo (uniforme completo, contenedor, |        |       | 15      |

|                 |                                   |                                                                                                    |                             |   |    |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---|----|
|                 |                                   | escobas, recogedor, cono de seguridad)                                                             |                             |   |    |
| 2               | Área de Ornato y Limpieza Pública | Verifica la asistencia del personal, entrega ruta barrido y se da charla de seguridad ocupacional. |                             |   | 15 |
| 3               | Equipo recolector                 | Verifica que la unidad se encuentra en buenas condiciones para laborar en su ruta.                 |                             |   | 10 |
| 4               | Área de Ornato y Limpieza Pública | Genera el vale de Disposición final.                                                               |                             |   | 5  |
| 5               | Equipo recolector                 | Recogen los residuos sólidos de cada zona                                                          |                             | 5 |    |
| 6               | Área de Ornato y Limpieza Pública | Verifica aleatoriamente que el trabajo se realizó correctamente                                    |                             | 1 |    |
| 7               | Equipo recolector                 | Van a descargar los residuos sólidos al relleno sanitario                                          |                             | 2 |    |
| 8               | Equipo recolector                 | Retorno a la base                                                                                  |                             | 2 |    |
| 9               | Equipo recolector                 | Entregan los implementos de trabajo                                                                |                             |   | 15 |
| 10              | Área de Ornato y Limpieza Pública | Realiza informe hacia Gerencia De Desarrollo SocialA                                               |                             |   | 15 |
| 11              | Gerencia De Desarrollo Social     | Toma conocimiento, evalúa y archiva                                                                |                             |   | 15 |
|                 |                                   |                                                                                                    |                             |   |    |
| <b>Duración</b> |                                   |                                                                                                    | <b>11 hora y 30 minutos</b> |   |    |

## Flujograma



## GERENCIA MUNICIPAL

### GM - 01: Emisión de resolución de Gerencia Municipal que aprueba directivas de las diversas unidades

#### Denominación

Emisión de resolución de Gerencia Municipal que aprueba directivas de las diversas unidades

#### Código

GM - 01

#### Finalidad

Establecer el método o procedimiento preciso que deben seguir los diversos órganos para la aprobación de las directivas.

#### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco

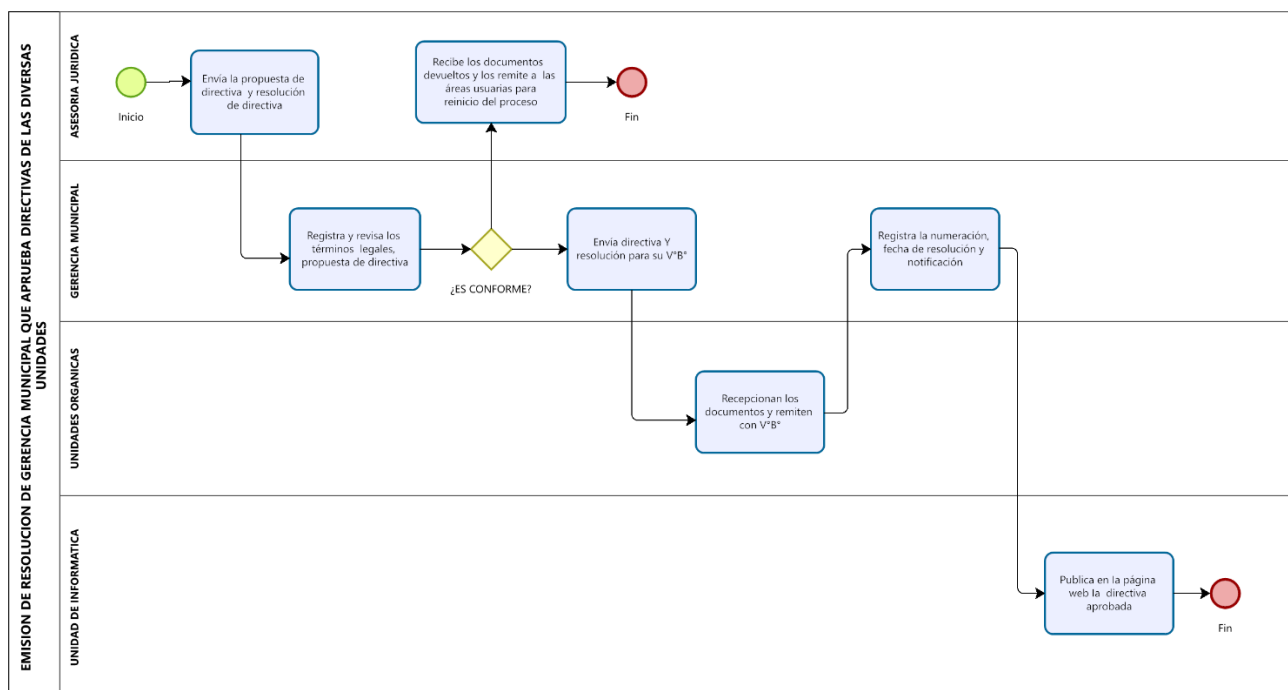
#### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                   |                                   |        |       |         |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica   | Acción                            | Tiempo |       |         |
|                          |                   |                                   | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Asesoría Jurídica | Envía la propuesta de directiva y | 2      |       |         |

|          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |  |
|----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|
|          |                    | resolución de aprobación de directiva, adjuntando con informe de Oficina de Planificación y Presupuesto. (si corresponde)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   |  |
| <b>2</b> | Gerencia Municipal | <p>Secretaria recepciona, registra, y pone al despacho de la jefatura. Jefatura toma conocimiento, revisa los legales, propuesta de términos directiva.</p> <p>No es conforme, devuelve la documentación a Asesoría Jurídica.</p> <p>Si es conforme remite la documentación a la secretaria de Gerencia Municipal.</p> <p>Luego la secretaria envía Directiva y Resolución a las unidades orgánicas involucradas para su V°B°.</p> | 1 |   |  |
| <b>3</b> | Unidades Orgánicas | Recepcionan la Directiva y la Resolución para luego remitir la documentación con el V°B° a la Gerencia Municipal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   | 1 |  |
| <b>4</b> | Gerencia Municipal | <p>Secretaria recibe Resolución de Gerencia Municipal, lo suscribe, así mismo V°B° a la directiva.</p> <p>Secretaria registra la numeración, fecha de resolución, y con los vistos procede a la notificación de las unidades orgánicas involucradas.</p> <p>La secretaria escanea la directiva aprobada y notifica a la Oficina</p>                                                                                                | 2 |   |  |

|                 |                       |                                                                      |                                     |  |    |
|-----------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|----|
|                 |                       | informática, para que publique en el portal de la página web oficial |                                     |  |    |
| 5               | Unidad de informática | Publica en la página web la Directiva aprobada                       |                                     |  | 15 |
|                 |                       |                                                                      |                                     |  |    |
| <b>Duración</b> |                       |                                                                      | <b>5 días, 1 horas y 15 minutos</b> |  |    |

### Flujograma



## GERENCIA DE ADMINISTRACION FINANCIERA Y TRIBUTARIA

**GAF - 01: Suscripción de contratos de personal bajo modalidad Cas o contratos de naturaleza temporal y/o por obra**

### Denominación

Suscripción de contratos de personal bajo modalidad Cas o contratos de naturaleza temporal y/o por obra

### Código

GAF - 01

### Finalidad

Regular el procedimiento de suscripción de contratos de personal bajo modalidad Cas o contratos de naturaleza temporal y/o por obra.

### Base Legal

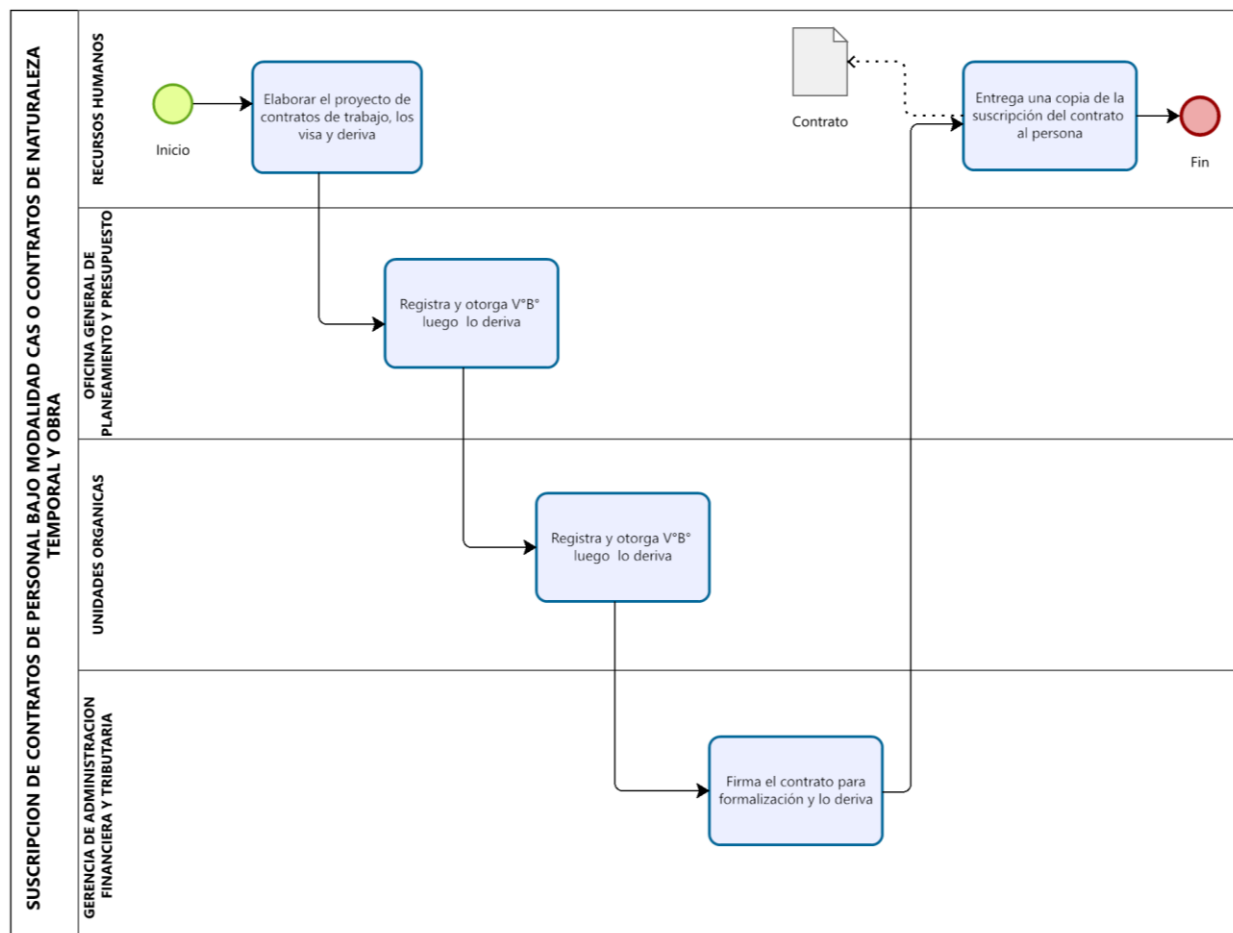
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco

### Etapas del Procedimiento

| ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO |                                                    |                                                                                                                                                     |        |       |         |
|--------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| N°                       | Unidad Orgánica                                    | Acción                                                                                                                                              | Tiempo |       |         |
|                          |                                                    |                                                                                                                                                     | Días   | Horas | Minutos |
| 1                        | Recursos Humanos                                   | Elabora el proyecto de contrato de Trabajo.<br>Procede a la visación de los contratos, y deriva a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. | 1      |       |         |
| 2                        | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto      | Recepciona, registra y otorga V°B°, luego deriva a la unidad Orgánica correspondiente.                                                              |        | 2     |         |
| 3                        | Unidad Orgánica                                    | Recepciona, registra y otorga V°B°, luego deriva a Gerencia Municipal                                                                               |        | 2     |         |
| 4                        | Gerencia de Administración Financiera y Tributaria | Firma el contrato para formalización del mismo y deriva a la unidad de Recursos Humanos.                                                            |        | 2     |         |
| 5                        | Recursos Humanos                                   | Entrega una copia de la suscripción del contrato al personal.                                                                                       |        |       | 10      |
|                          |                                                    |                                                                                                                                                     |        |       |         |

|                 |                                     |
|-----------------|-------------------------------------|
| <b>Duración</b> | <b>1 días, 6 horas y 10 minutos</b> |
|-----------------|-------------------------------------|

## Flujograma



## GAF - 02: Suscripción de contratos de Bienes y Servicios

### Denominación

Suscripción de contratos de Bienes y Servicios

### Código

GAF - 02

### Finalidad

Regular el procedimiento de suscripción de contratos de bienes y servicios

### Base Legal

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 29

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco

### **Etapas del Procedimiento**

| <b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                              |                                                                                                                                                                             |               |              |                |
|---------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|----------------|
| <b>N°</b>                       | <b>Unidad Orgánica</b>                       | <b>Acción</b>                                                                                                                                                               | <b>Tiempo</b> |              |                |
|                                 |                                              |                                                                                                                                                                             | <b>Días</b>   | <b>Horas</b> | <b>Minutos</b> |
| <b>1</b>                        | Comité especial                              | Otorga la Buena-Pro mediante acta al contratista                                                                                                                            | 15            |              |                |
| <b>2</b>                        | Unidad de Abastecimiento                     | Recepciona, registra y elabora el y realiza la visación del mismo y deriva a la oficina de Asesoría Jurídica                                                                | 3             |              |                |
| <b>3</b>                        | Asesoría Jurídica                            | Recepciona, registra el contrato para luego revisarlo.<br>Si es conforme, pasa al punto 4 y otorga V°B°<br>No es conforme pasa al punto 2, para corregir las observaciones. | 2             |              |                |
| <b>4</b>                        | Unidad Orgánica                              | Recepciona, registra y otorga V°B° y luego lo remite a la Gerencia Municipal.                                                                                               | 1             |              |                |
| <b>5</b>                        | Oficina General de Administración Financiera | Firma el contrato para formalización del mismo y deriva a la Oficina de Administración.                                                                                     | 1             |              |                |
| <b>6</b>                        | Oficina General de Administración Financiera | Recepciona, registra y otorga V°B° y deriva a la unidad de Abastecimiento                                                                                                   |               | 2            |                |

|          |                          |                                                                                   |                               |  |  |
|----------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|--|
| 7        | Unidad de Abastecimiento | Entrega copia de la suscripción de contrato al contratista o consultor y archiva. | 1                             |  |  |
| Duración |                          |                                                                                   | 23 días, 2 horas y 10 minutos |  |  |

## Flujograma

