UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR
QUISPE HUAMANI, RUBEN CARLOS
ORCID:0000-0001-5991-4702

ASESOR
ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ
2026

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0029-061-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:40** horas del día **23** de **Abril** del **2026** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR Miembro
Mgtr. ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026**

Presentada Por :
(3111140134) **QUISPE HUAMANI RUBEN CARLOS**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración.**

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR
Miembro

Mgtr. ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA
Asesor

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026 Del (de la) estudiante QUISPE HUAMANI RUBEN CARLOS, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote,12 de Mayo del 2026

Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejo, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia para conseguir mis objetivos.

A mi esposa y mi hija hermosa su amor y apoyo han sido la base de nuestro hogar. Esta tesis es un tributo a la colaboración, paciencia y comprensión que han brindado a lo largo de este viaje académica. Gracias por ser un pilar de fortaleza.

Agradecimiento

Antes que todo, agradezco a DIOS por dame siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el camino de lo prudente y darme sabiduría para mejorar día mi quehacer profesional, también a mi familia, ahora gracias a ellos estoy a un pequeño paso de convertirme en lo que siempre soñé, ser profesional titulado. Por ello les rendo un especial homenaje esperado brindarles más alegría y victoria en futuros retos académicos y personales

A la Magister Elida Estrada Diaz, por su gentil labor brindado los conocimientos básicos de cómo construir nuestro proyecto de tesis, por guiarme durante esta ardua tarea de recolección, procedimiento y análisis de datos que finalmente construyeron nuestra investigación.

Índice general

Dedicatoria IV

Agradecimiento V

Índice general VI

Lista de tablas VIII

Lista de figuras IX

Resumen X

Abstract XI

I. Planteamiento del Problema 1

II. Marco teórico 11

2.1 Antecedentes 11

2.2 Bases teóricas 25

2.3 Hipótesis 58

III. Metodología 59

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación 59

3.2 Población 63

3.3 Operacionalización de las variables 65

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 68

3.5 Método de análisis de datos 69

3.6 Aspectos éticos 70

IV. Resultados 73

V. Discusión 119

VI. Conclusiones 224

VII. Recomendaciones 229

Referencias bibliográficas 232

Anexos 241

Anexo 1. Carta de recojo de datos 241

Anexo 2. Documento de autorizacion para el desarrollo de la investigacion (Ley 29733) 242

Anexo 3. Declaracion jurada de Integridad cientifica y conflictos de interes 243

Anexo 4. Formato de Consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación 244

Anexo 5. Matriz de consistência y operacionalizacion 245

Anexo 6. Fichas de identificacion del experto 250

Anexo 7. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros) 253

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026 73

Tabla 2. Características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 75

Tabla 3. Características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026… 77

Tabla 4. Características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026… 79

Tabla 5. Características de los servicios de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 81

Tabla 6. Características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 83

Tabla 7. Características de la eficiencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 85

Tabla 8. Características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 87

Tabla 9. Propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026…… 89

Lista de figuras

Figura 1. Características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 74

Figura 2. Características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 76

Figura 3. Características de la Gestión Tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026 78

Figura 4. Características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 80

Figura 5. Características de los servicios de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 82

Figura 6. Características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 84

Figura 7. Características de la eficiencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 86

Figura 8. Características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. 88

Resumen

La investigación tuvo como objetico principal: establecer una propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal, con una población de 138 trabajadores y una muestra de 90 trabajadores; en ese sentido para recoger la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 30 items en escala de Likert. Los resultados, para las tecnologías de información y comunicación fueron: El 44.44 % indican que a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales; el 41.11%, indicaron que a veces se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional; el 52.22%, indicaron que a veces las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales. Mientras que para el desempeño organizacional: El 37.78% a veces los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito; el 37.78% a veces el presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente. Se concluye que la Municipalidad Distrital de Salas necesita mejorar sus áreas tecnológicas, innovando o actualizando sus equipos junto a su sistema de funcionamiento, en cuanto al desempeño organizacional se presentaron problemas debido a que no cuenta con servicios accesibles para todos los ciudadanos.

Palabras clave: eficiencia, innovación, productividad laboral, transformación digital

Abstract

The main objective of the research was to establish a proposal for improving information and communication technologies for organizational performance in the District Municipality of Salas, Ica, 2026. The research methodology was applied with a quantitative approach, descriptive level, and not experimental, cross-sectional design, with a population of 138 workers and a sample of 90 workers; in this sense, to collect the information, the survey technique was applied and a 30 item Likert scale questionnaire was used as the instrument. The results for information and communication technologies were. 44.44% indicate that sometimes the institution has sufficient technological equipment for the development of work activities; 41.11% indicated that sometimes adequate computer systems are used for the management of institutional information; 52.22% indicated that sometimes information and communication technologies are effectively employed in the management of municipal procedures. While for organizational performance: 37.78% sometimes municipal services are accessible to all citizens of the district; 37.78% sometimes the institutional budget is used in an adequate and transparent manner. It is concluded that the District Municipality of Salas needs to improve its technological areas by innovating or updating its equipment along with its operating system. Regarding organizational performance, problems arose because it does not provide accessible services for all citizens.

Keywords: efficiency, innovation, labor productivity, digital transformation

I. Planteamiento del Problema

Los gobiernos locales constituyen organismos del Estado que emergen como respuesta a las necesidades de una comunidad determinada, cuya función primordial radica en promover el desarrollo territorial además de asegurar la prestación de servicios públicos orientados al bienestar de la ciudadanía. En ese marco, la municipalidad distrital opera como la instancia de gestión pública más próxima al ciudadano, dotada de autonomía política, económica, así como administrativa; no obstante, su capacidad para cumplir dichos fines depende en gran medida de los recursos tecnológicos disponibles al igual que del nivel de desempeño alcanzado por su estructura organizacional. Bajo esa premisa, Hernández et al. (2023) señalan que los municipios de países en desarrollo enfrentan limitaciones en autonomía fiscal, capacidad técnica e infraestructura; lo que restringe su facultad para implementar políticas efectivas.

En la institución pública, uno de los principales problemas vinculados a las tecnologías de la información se relaciona con la insuficiente infraestructura digital, la ausencia de planes estratégicos de modernización tecnológica, así como la limitada capacitación del personal en competencias digitales. Estas condiciones generan que los procesos administrativos mantengan estructuras manuales, provocando ineficiencia operativa además de desconexión con la ciudadanía. Las causas de este deterioro se asocian a la escasa inversión en equipamiento informático, la resistencia ante las transformaciones organizacionales, junto con la carencia de liderazgo orientado a la innovación. Como consecuencia, se incrementan los tiempos de respuesta, disminuye la calidad del servicio público ofrecido al ciudadano, al mismo tiempo que se debilita la capacidad institucional para responder a las exigencias del entorno digital contemporáneo (Espejo, 2024).

En el ámbito público, los desafíos comunes en el desempeño organizacional abarcan la limitada capacidad para adaptarse a las transformaciones institucionales, la falta de alineación estratégica, así como la fragmentación en los procesos de mejora continua. Estas fallas impactan en la eficiencia de la entidad al igual que en la valoración que la ciudadanía realiza sobre los servicios ofrecidos. Las raíces de esta problemática están relacionadas con culturas organizativas inflexibles, comunicación ineficaz, resistencia al cambio, además de la carencia de competencias necesarias para llevar a cabo innovaciones sostenibles. Por consiguiente, una gestión ineficaz del desempeño organizacional socava tanto la satisfacción del ciudadano como el rendimiento

institucional; no obstante, cuando se maneja el cambio de forma integral, se observan avances en los resultados de la entidad (Económicos, Organización para la Cooperación y el Desarrollo, 2024).

En el ámbito internacional, un estudio desarrollado en España, enfocado en el comportamiento del sector tecnológico en el marco de las adquisiciones públicas, señaló que durante la primera mitad del año 2024 la inversión estatal en soluciones digitales registró una disminución del 18%; a ello se sumó una caída del 4.7% en el volumen de convocatorias licitatorias, además de un recorte todavía más acentuado en los fondos asignados a proyectos de índole tecnológica. Esta situación pone de manifiesto que, aun en economías de mayor consolidación, los recursos dirigidos a la digitalización del aparato gubernamental experimentan fluctuaciones capaces de comprometer la continuidad de las iniciativas de modernización institucional (Magallón, 2024).

De igual forma, la investigación sobre la gestión electrónica en el ámbito municipal español permitió verificar que la proliferación de planes nacionales de transformación digital no ha asegurado de manera automática su implementación efectiva en los gobiernos locales. En contraste, cuando las entidades no disponen de estos recursos, surgen la incertidumbre operativa, la desarticulación de procesos, además de una escasa disposición para innovar; lo que restringe el avance organizacional al mismo tiempo que dificulta la mejora continua. De este modo, persisten brechas significativas entre las competencias tecnológicas de las entidades del nivel central frente a las administraciones de carácter territorial (Morrillo & Alegria, 2025).

En México, un estudio sobre el presupuesto TIC en la primera mitad de 2024 mostró que, a pesar de que algunos programas gubernamentales recibieron incrementos presupuestales significativos, la ejecución efectiva de los recursos fue deficiente; a modo de ejemplo, la Plataforma México, que recibió un incremento del 19.6% en su presupuesto, solo ejecutó el 33.1% de sus recursos. Esta situación pone de manifiesto que la asignación presupuestal para TIC en el sector público resulta insuficiente si no va acompañada de una gestión eficiente, así como de una planificación precisa que garantice su óptimo aprovechamiento (Piedras, 2024).

Por otro lado, en lo que concierne al desempeño organizacional en el contexto mexicano, la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo (2023) reportó que el avance promedio en el Índice de Evaluación del Desempeño Municipal alcanzó apenas el 59%,

considerando las 84 entidades fiscalizadas. Dicho resultado evidencia deficiencias persistentes en la implantación del presupuesto basado en resultados, así como en la operación del sistema de evaluación del desempeño. Consecuentemente, la mayoría de los municipios mexicanos presenta limitaciones en la profesionalización de su personal administrativo; situación que repercute de forma directa en la capacidad de las administraciones locales para alcanzar sus metas institucionales.

En Venezuela, un estudio desarrollado en una entidad pública identificó que el 78.11% de los servidores públicos administrativos demostró un óptimo desenvolvimiento de sus funciones, debido a factores como contar con una atmósfera de trabajo grata; del mismo modo, los empleados mantienen adecuadas relaciones con sus compañeros, lo cual permite que estos exhiban conductas pertinentes dentro de sus centros laborales. Tal comodidad propicia una eficacia elevada en las funciones del personal, conllevando a una elevada productividad, así como al cumplimiento cabal de metas organizacionales; aspecto de suma relevancia cuando se trata de entidades públicas que deben velar por la excelencia en sus servicios (González & Vilchez, 2022).

A su vez, en el contexto latinoamericano, la brecha digital entre los distintos niveles de gobierno constituye un problema persistente que afecta particularmente a las municipalidades. Al respecto, la Organización para la Cooperación junto con el Desarrollo Económicos (Económicos, Organización para la Cooperación y el Desarrollo, 2024), en su Revisión del Gobierno Digital en América Latina, evidenció que si bien países como Colombia, Perú además de Uruguay destacan en dimensiones de gobierno digital a nivel central, la región presenta puntuaciones significativamente inferiores a las de los países de la OCDE. En particular, la brecha resulta especialmente notable en las facetas de seguimiento, donde los países latinoamericanos exhiben un rendimiento considerablemente menor frente a los estándares de las naciones desarrolladas.

Esta situación refleja que los avances logrados a nivel nacional no se replican de manera uniforme en los gobiernos locales, donde las limitaciones presupuestales, la escasez de personal capacitado, así como la débil infraestructura tecnológica dificultan la implementación efectiva de soluciones digitales. Además, los gobiernos de la región no han desarrollado mecanismos adecuados de seguimiento ni evaluación de las inversiones en gobierno digital; aspecto que repercute en la capacidad del sector público para tomar decisiones estratégicas mediante información fiable. La falta de capacitación, la carencia de estrategias para mejorar continuamente, junto con la ineficacia en los procesos

administrativos, son factores que impactan tanto en las TIC como en el desempeño organizacional de la entidad municipal (Económicos, Organización para la Cooperación y el Desarrollo, 2024).

En el contexto ecuatoriano, una investigación centrada en la administración del talento humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Manabí determinó la existencia de una relación significativa entre una gestión administrativa eficiente, que incorpora el componente tecnológico, y el desarrollo organizacional, alcanzando una relación alta; en efecto, los hallazgos demostraron que una orientación estratégica enfocada en la capacitación, permanencia y estímulo del personal influye no solo en la productividad operativa, sino también en la aptitud institucional para cumplir sus metas, por lo que la carencia de soluciones tecnológicas apropiadas restringe tanto el desempeño de los colaboradores como la estabilidad de los resultados organizacionales (Cedeño & Loor, 2023).

En el ámbito peruano, la problemática adquiere una dimensión similar, dado que numerosas entidades públicas aún no incorporan instrumentos tecnológicos destinados a perfeccionar sus procedimientos, situación atribuible al desconocimiento o a debilidades en la conducción institucional; conforme a Valencia et al. (2025), la actualización de la gestión estatal repercute de manera determinante en la productividad del recurso humano, considerando que el rendimiento excede la mera ejecución de tareas y se vincula con la innovación, la capacidad de adaptación y la respuesta oportuna ante las exigencias ciudadanas, mientras que aquellas organizaciones que implementan acciones de fortalecimiento digital evidencian mejoras sustanciales en la racionalización de procesos y en la consolidación de un desempeño institucional más eficaz.

En relación con la dotación tecnológica, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024), con base en el censo nacional de gobiernos municipales, reportó que las municipalidades del país cuentan con 104,840 equipos de cómputo, lo que representa un incremento del 9.3% respecto al año 2021; sin embargo, la asignación de estos recursos no es homogénea, puesto que Lima Metropolitana concentra el 17.3% del total nacional, seguida por Cusco con el 10% y Arequipa con el 5.7%, evidenciándose así una marcada disparidad entre las grandes corporaciones edilicias urbanas y las municipalidades distritales del interior, lo cual confirma la persistencia de la brecha digital dentro del aparato estatal peruano.

En cuanto al desempeño organizacional de los gobiernos locales, ComexPerú (2024) informó que hasta noviembre de 2024 dichas entidades mantenían sin ejecutar el 45% del presupuesto destinado a proyectos de inversión, alcanzando apenas un 55% de ejecución, porcentaje inferior al 75.3% correspondiente al gobierno nacional y al 70.5% de los gobiernos regionales; además, durante el último quinquenio, los municipios han utilizado en promedio menos del 63% de los recursos asignados para proyectos, ubicándose como el nivel de gobierno con menor capacidad de ejecución presupuestal.

De manera complementaria, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024) indicó que en 2023 el 95.3% de las municipalidades distritales reconoció la necesidad de fortalecer las competencias de su personal y que el 91.4% demandó asistencia técnica en distintas áreas de gestión; tales cifras evidencian que la fragilidad institucional no se limita al ámbito financiero, sino que también compromete la calidad del capital humano responsable de implementar las funciones municipales, aspecto que Cuba & Cuba (2023) respalda al señalar que el rendimiento influye directamente en la calidad de la gestión local, aunque la limitada capacidad interna para administrar el talento humano termina afectando la eficiencia del Estado.

Bajo la misma línea, Cieza et al. (2021), al analizar la gestión y el desempeño laboral en trabajadores municipales del Perú, identificaron una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa, especialmente en lo relativo al uso de herramientas tecnológicas, y el rendimiento del personal evaluado; los autores precisaron que la efectividad de las TIC se sustenta en procesos continuos de formación y en su incorporación transversal dentro de los procedimientos institucionales, condiciones que todavía muestran vacíos en gran parte de las municipalidades del país, de modo que la problemática se vincula con la ausencia de políticas orientadas al fortalecimiento tecnológico y con estructuras administrativas rígidas que limitan la innovación.

Siguiendo el desarrollo de la problemática a nivel regional, en Ica, la situación de las TIC en las municipalidades no es ajena a la problemática nacional. El estudio de Salazar, realizado precisamente en una municipalidad provincial de Ica, evidenció que, a pesar de la influencia significativa de las TIC en los procesos administrativos, aún persisten retos importantes en la integración tecnológica, la capacitación del personal además de la digitalización de los procedimientos internos. Esta situación se agrava en las municipalidades distritales de la provincia, las cuales cuentan con menor presupuesto

junto con escaso personal técnico especializado; generando un ambiente donde no se establece mejora institucional de manera sostenida (Salazar, 2025).

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Salas donde se desarrolló la presente investigación, ya que es un órgano de gobierno dotado de autoridad jurisdiccional sobre el espacio territorial del distrito de Salas, el cual forma parte de la provincia de Ica en el departamento del mismo nombre. En su calidad de institución pública, persigue como finalidad esencial la representación de la comunidad vecinal, el fomento de una prestación apropiada de los servicios públicos a nivel local, la promoción del desarrollo integral de la demarcación distrital además del fortalecimiento de los canales de participación ciudadana; para el cumplimiento de dichos fines cuenta con un equipo integrado por 138 servidores distribuidos en las diferentes áreas funcionales de la entidad.

Se ha identifico que la municipalidad distrital de Salas presenta una infraestructura tecnológica insuficiente, con equipos informáticos que en algunos casos resultan obsoletos o en cantidad limitada para el personal que los requiere; lo que obliga a los trabajadores a compartir computadoras o a recurrir a métodos manuales para la realización de ciertas tareas. El acceso a internet, si bien está disponible, presenta intermitencias que afectan la operatividad de los sistemas nacionales de gestión pública que la municipalidad debe utilizar de manera obligatoria. Entre las principales causas de esta situación se encuentran la escasa inversión en infraestructura digital, la ausencia de un plan estratégico de modernización tecnológica, así como la limitada formación del personal en competencias informáticas.

Ya que también se identificaron problemas en los sistemas de información empleados carecen de integración entre las diferentes áreas, generando duplicidad de datos, desarticulación de registros, así como dificultades para la consolidación de información institucional. De igual modo, la gestión tecnológica evidencia un avance limitado en la digitalización además de la automatización de los procesos administrativos; manteniéndose procedimientos manuales que dilatan los tiempos de respuesta al igual que generan ineficiencias operativas. Estas condiciones afectan en última instancia la percepción del ciudadano sobre la calidad del servicio, reduciendo la confianza hacia la institución al tiempo que comprometen la prontitud en la atención de las demandas de la población.

Por otro lado, en cuanto al desempeño organizacional, se identificaron que la municipalidad distrital de Salas también enfrenta significativas restricciones que afectan su habilidad para adaptarse, mejorar además de mantener la sostenibilidad institucional. Con respecto a la calidad del servicio, se observa una atención al ciudadano que no alcanza a cubrir satisfactoriamente los estándares de prontitud, trato amable, así como efectividad resolutiva. En lo que atañe a la eficiencia administrativa, se evidencia un aprovechamiento deficiente de las asignaciones presupuestarias, limitaciones en el rendimiento del talento humano, además de flujos de gestión que perpetúan estructuras burocráticas provenientes de gestiones anteriores.

Sobre la eficacia institucional, se advierten dificultades para la ejecución de las actividades previstas en el plan operativo institucional, retrasos en la concreción de iniciativas municipales e inobservancia de los plazos fijados para las gestiones administrativas. Finalmente, en materia de transparencia institucional, se aprecian debilidades en el funcionamiento del portal de transparencia estándar, carencias en los instrumentos destinados a la rendición de cuentas, así como vulnerabilidades en los mecanismos de control orientados a la prevención de posibles irregularidades. Estas falencias afectan directamente la eficacia del trabajo institucional, provocando repetición de tareas, demoras en los procesos además de problemas en la coordinación operativa entre las áreas técnicas.

Ante esta situación, surge la necesidad de formular una propuesta de mejora de las tecnologías de información que contribuya a elevar el desempeño organizacional de la municipalidad distrital de Salas. La presente investigación se propone, en primer lugar, diagnosticar el estado actual de ambas variables mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos a los 138 trabajadores de la institución; posteriormente, a partir de los resultados obtenidos, se diseñará una propuesta de intervención fundamentada en evidencia empírica así como en los marcos teóricos revisados, que oriente a la municipalidad hacia una gestión más moderna, eficiente, transparente además de orientada al servicio ciudadano.

Por lo tanto, se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? Y los siguientes problemas específicos ¿Cuáles son las características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuáles son las características de los

sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuáles son las características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuáles son las características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuáles son las características del servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuáles son las características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuáles son las características de la eficacia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuáles son las características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026?

La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos. Identificar las características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Definir las características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Describir las características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Definir las características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Describir las características del servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Identificar las características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Describir las características de la eficacia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Describir las características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

La presente investigación se justificó teóricamente debido que adquiere sustento teórico debido a que pretende profundizar el acervo conceptual referido a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su incidencia en el desempeño organizacional dentro de entidades públicas municipales, focalizando el análisis en la Municipalidad distrital de Salas, Ica, durante el año 2026; si bien ambas variables han sido desarrolladas ampliamente en los ámbitos de la administración pública, el gobierno electrónico,

concebido como la utilización de tecnologías digitales por las entidades estatales para optimizar servicios, fortalecer la transparencia y promover la participación ciudadana, y la gestión municipal, todavía resulta insuficiente su abordaje orientado a la generación de propuestas de mejora aplicadas a realidades distritales específicas.

Desde una perspectiva conceptual, la relevancia de este estudio radica en la posibilidad de validar, complementar o contrastar los fundamentos teóricos vigentes vinculados a las tecnologías de la información y comunicación y al rendimiento organizacional, trasladándolos al contexto de las comunas distritales de la región Ica, escenario poco explorado en la literatura especializada; en consecuencia, este examen permitirá determinar la pertinencia y factibilidad de implementar dichos enfoques en entornos institucionales que presentan características propias y desafíos particulares.

De manera complementaria, los aportes derivados de la investigación podrán constituirse en antecedente para futuras indagaciones académicas relacionadas con la modernización de la gestión pública en el ámbito local; asimismo, los resultados teóricos contribuirán a orientar la formulación de políticas públicas dirigidas al fortalecimiento institucional y al aprovechamiento estratégico de las TIC en el contexto municipal.

Además, el presente estudio se justificó de forma práctica debido que el estudio se fundamenta en que posibilitará la obtención y análisis de información sustantiva, la cual servirá como base para diseñar una propuesta de mejora orientada a las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Municipalidad distrital de Salas; dicha propuesta será estructurada considerando los hallazgos relativos al grado de implementación de las TIC y su vínculo con el desempeño organizacional de la entidad.

Con base en los resultados obtenidos, se pudo reconocer debilidades y oportunidades de optimización en los procedimientos internos, en la infraestructura tecnológica y en la utilización de recursos digitales por parte del personal municipal; en ese sentido, la propuesta elaborada constituyó una herramienta de gestión destinada a perfeccionar los procesos administrativos y elevar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Finalmente, este planteamiento podrá ser empleado por las autoridades municipales como instrumento técnico para la toma de decisiones estratégicas, favoreciendo mayores niveles de eficiencia institucional y consolidando una gestión pública moderna, transparente y orientada al logro de resultados.

Finalmente se justificó de manera metodológica debido ya que el estudio se adoptó un estudio de tipo aplicativo con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental y transversal. Se hizo uso través de un cuestionario estructurado compuesto por 30 ítems, distribuidos en 15 preguntas por cada variable y evaluados mediante una escala tipo Likert, el mismo que fue previamente validado por juicio de 3 expertos con grado académico en Licenciados de Administración, 2 con grado maestro y 1 con grado de doctor en la especialidad de administración, la confiabilidad se obtuvo alfa de Cronbach, cuyo resultado para la variable tecnologías de información y comunicación fue de 0.910307638, para la variable desempeño organizacional fue de 0.950331088, siendo mayor a 0.70, donde el instrumento de ambas variables poseen excelente confiabilidad asegurando que el instrumento fuera confiable, este cuestionario sirve como aporte metodológico para el desarrollo de futuras investigaciones.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1. Tecnologías de información y comunicación

Zambrano y Zambrano (2023), en su artículo científico publicado en la Revista Venezolana de Gerencia, Ecuador, titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, planteó como objetivo general analizar la incidencia de las tecnologías de la información, así como la comunicación en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Rocafuerte durante la pandemia del coronavirus. En cuanto a la metodología, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, siendo de tipo documental además de campo; asimismo, el diseño empleado fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por tres grupos: 381 ciudadanos seleccionados mediante muestreo aleatorio, 100 servidores públicos abordados de manera censal, al igual que reportes estadísticos de recaudación e ingresos propios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento consistió en dos cuestionarios estructurados en escala de Likert aplicados de forma presencial como en modalidad online. Entre los resultados más relevantes, se evidenció que tras el confinamiento el uso de equipos informáticos por parte de los servidores públicos se incrementó del 81% al 95%, mientras que la utilización de internet con fines institucionales pasó del 85% al 96%; lo cual demuestra un crecimiento significativo en la adopción tecnológica a raíz de la pandemia. De forma similar, herramientas como Zoom elevaron su uso del 43% al 66%, en tanto que los sistemas de procesos institucionales ascendieron del 29% al 40%. Respecto al fomento institucional, la promoción del uso de programas o aplicaciones informáticas pasó del 75% al 90% posterior a la pandemia; del mismo modo, el 96% de los servidores públicos consideró necesario continuar empleando las TIC en sus funciones, además el 95% calificó como muy importante su incorporación en la gestión del municipio. No obstante, solo el 50% había recibido algún tipo de capacitación en temas tecnológicos, aspecto que evidencia una brecha formativa considerable dentro de la institución. En lo concerniente a la satisfacción ciudadana, el 86% consideró confiable la información brindada por los servidores públicos; sin embargo, el 69% mostró desacuerdo respecto a la suficiencia de equipos tecnológicos para atender a la población. Cabe resaltar que los trámites

solicitados de manera virtual fueron calificados como rápidos además de oportunos por el 81% de los encuestados, superando la percepción sobre los trámites presenciales donde apenas el 41% expresó conformidad; asimismo, el 48% manifestó estar totalmente de acuerdo con la simplificación de procesos implementada por la entidad. Se concluye que las medidas adoptadas durante el confinamiento por COVID-19 tornaron imprescindible la incorporación de las TIC en la gestión institucional, dinamizando los procesos digitales con el propósito de garantizar la continuidad del servicio público. No obstante, la carencia de tecnología en línea evidenció deficiencias significativas tanto en la recaudación de ingresos propios como en la prestación de servicios virtuales, dado que durante los meses de abril junto con mayo de 2020 la institución no logró recaudar ingresos por la ausencia de canales virtuales habilitados para tal fin.

Gómez y Soza (2024) en su trabajo final de pregrado presentado en la Universidad Nacional, Sección Regional Huetar Norte y Caribe, Campus Sarapiquí, Costa Rica, titulado: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, La investigación tuvo como propósito examinar la utilización de las Tecnologías de Información y la Comunicación en los procesos administrativos del referido gobierno local, a partir de un diagnóstico orientado a evaluar el manejo de dichas herramientas con miras a diseñar un manual de procedimientos. En cuanto al diseño metodológico, se adoptó un paradigma positivista con enfoque mixto, bajo un alcance descriptivo y corte transversal; la población estuvo integrada por 65 funcionarios de la municipalidad, de los cuales se seleccionó una muestra no probabilística compuesta por 15 servidores vinculados a la gestión de oficinas, obteniéndose finalmente 12 respuestas válidas. La técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento aplicado consistió en un cuestionario de 22 ítems que incorporó escala de Likert de 1 a 5, preguntas cerradas, mixtas y abiertas, mientras que el tratamiento de la información se efectuó mediante estadística descriptiva con apoyo del programa Microsoft Excel. Por otro lado, en relación con los hallazgos más significativos, el 91% de los participantes manifestó emplear los sistemas internos de información municipal como recurso principal; asimismo, el 83% indicó utilizar Microsoft Teams y el 75% señaló recurrir con frecuencia al correo electrónico Outlook y a los portales web institucionales. De igual forma, el 92% afirmó acudir siempre a las TIC para respaldar sus actividades administrativas y el 83% precisó haberlas incorporado durante cinco años o más en el desempeño de sus funciones,

destacándose que la totalidad de los encuestados reconoció estas herramientas como fundamentales para el desarrollo de su labor. No obstante, el nivel de dominio declarado se situó mayoritariamente entre los valores 3 y 4 en una escala de 1 a 5, evidenciando una competencia intermedia susceptible de mejora; respecto a las limitaciones, el 31% identificó la carencia de capacitación como principal dificultad, mientras que el 19% mencionó problemas de conectividad y el 13% señaló inconvenientes asociados al software. De manera consistente, el 83% sostuvo que la municipalidad no ofrece formación en el uso de herramientas tecnológicas y el 50% expresó no haber recibido capacitación desde su incorporación institucional, sumándose a ello que el 75% afirmó la inexistencia de una política formal de seguridad para el empleo de las TIC en los procesos administrativos. En consecuencia, se determina que las TIC son esenciales para el desempeño eficaz de las funciones administrativas en la Municipalidad de Sarapiquí, puesto que permiten agilizar trámites, perfeccionar procedimientos e incrementar la productividad; sin embargo, la ausencia de programas sistemáticos de capacitación continua constituye la principal debilidad, generando brechas en el dominio tecnológico que inciden directamente en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Variable 2. Desempeño organizacional

Izaguirre et al. (2025). en su artículo científico publicado en la Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, Ecuador, titulado: *TIC's en el desempeño laboral en gobiernos municipales ecuatorianos*, La investigación se propuso examinar la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el rendimiento laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo durante el año 2024. En relación con el diseño metodológico, se aplicó un enfoque mixto que integró métodos cuantitativos y cualitativos, con alcance descriptivo y correlacional y diseño transversal; la población estuvo conformada por 1,898 servidores públicos, de la cual se obtuvo una muestra aleatoria de 92 trabajadores. Para la obtención de datos se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado en escala de Likert de 1 a 5 que comprendió diez dimensiones, incorporándose adicionalmente 32,118 encuestas realizadas a usuarios externos del municipio, mientras que el análisis estadístico se efectuó a través del coeficiente de correlación de Pearson. En cuanto a los principales resultados, el correo electrónico institucional registró la media más alta con 4.7, evidenciando su relevancia para asegurar una comunicación interna eficiente; asimismo, el acceso a plataformas de internet alcanzó 4.6, mientras que redes sociales, permisos de

administrador, videoconferencias y satisfacción general obtuvieron promedios de 4.5, 4.4 y 4.4 respectivamente. Respecto a la valoración de los usuarios externos, el 78.14% calificó como excelente la calidad del servicio en línea y el 78.96% consideró el portal web como sencillo y amigable; del mismo modo, el 77.43% evaluó positivamente la facilidad de navegación y el 78.02% indicó que el servicio cumplió sus expectativas, reflejando un elevado nivel de aceptación. En el análisis correlacional se determinó una relación positiva fuerte de r = 0.79 entre el uso de las TIC, con media de 4.37, y el desempeño laboral, con media de 4.11, lo que confirma una asociación significativa entre ambas variables; no obstante, se advierte que su eficacia depende de factores complementarios como la capacitación continua y la adecuada integración tecnológica en los procesos organizacionales. En consecuencia, se concluye que las tecnologías de la información inciden significativamente en el desempeño laboral de los servidores del GADM de Portoviejo, aunque su implementación aislada no garantiza mejoras sustanciales, siendo necesario un enfoque estratégico que contemple formación permanente, ajuste de procedimientos y respaldo institucional constante para maximizar sus beneficios en la gestión pública municipal.

Antecedentes Nacionales

Variable 1. Tecnologías de información y comunicación

Saldaña (2024) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú, titulada: *Tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública en una municipalidad provincial, Lambayeque*. Planteó como objetivo general diseñar una estrategia orientada a fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación con el propósito de optimizar la gestión pública en una municipalidad local de Lambayeque. En ese sentido, la investigación se enmarcó en un estudio de tipo básico, bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal prospectivo; para la obtención de información se consideró una población de 100 profesionales de dicha municipalidad, seleccionándose una muestra probabilística de 51 servidores que laboran en gerencias, subgerencias y jefaturas, a quienes se aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario estructurado de 14 preguntas cerradas. Los resultados evidenciaron que en la dimensión infraestructura y acceso tecnológico el 60% asignó un nivel alto, el 16% medio y el 24% bajo; en cuanto a capacitación y competencias del personal, el 54% la ubicó en rango medio y el 46% en nivel alto,

mientras que en implementación y uso de tecnologías se registró un 66% en nivel alto frente a un 34% en nivel medio. Por otra parte, respecto al impacto en la eficiencia y la satisfacción con la gestión pública, el 54% manifestó una percepción alta y el 46% media; adicionalmente, en la evaluación del plan de gobierno digital municipal 2023 se identificaron tres ejes de mejora relacionados con la arquitectura de los sistemas de información, el ecosistema de conectividad y transmisión de datos, así como los recursos informáticos y su soporte físico, concluyéndose que las estrategias propuestas favorecen una transformación digital integral destinada a elevar la eficiencia interna y consolidar el vínculo entre municipalidad y ciudadanía, siempre que se garantice compromiso del capital humano, capacitación continua y el fortalecimiento de una cultura digital transversal en la entidad.

Cabrera et al. (2025) en su artículo científico publicado en la Revista Impulso, Perú, titulado: *Tecnologías de información y comunicación en procesos administrativos de una municipalidad provincial de Ica, 2023*. Estableció como objetivo general precisar de qué manera el uso de las tecnologías de la información y la comunicación incide en los procesos administrativos de una municipalidad provincial del departamento de Ica. En cuanto al diseño metodológico, el estudio se enmarcó en una investigación básica con enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental correlacional de carácter causal y corte transversal; la población estuvo conformada por 121 servidores administrativos —entre empleados, jefes, subgerentes y gerentes— de una municipalidad provincial, mientras que la muestra, determinada mediante fórmula para población finita, quedó integrada por 92 trabajadores, utilizándose la encuesta como técnica de recolección y un cuestionario estructurado de 36 ítems organizados en dos variables como instrumento. Los resultados mostraron que el 43% valoró las tecnologías de la información en nivel medio, el 34% en bajo y solo el 23% en alto, tendencia semejante a la observada en los procesos administrativos, considerados medios por el 39%, bajos por el 31% y altos apenas por el 24%; respecto a las dimensiones específicas, el 47% señaló conocimiento medio sobre equipos tecnológicos, el 41% ubicó los programas informáticos en nivel medio y el 37% en bajo, mientras que en redes el 52% las situó en rango medio, el 36% en bajo y únicamente el 12% en alto. De igual forma, en los componentes de los procesos administrativos, la planeación fue calificada como baja por el 33%, la organización alcanzó nivel alto con 52%, la dirección se posicionó en nivel medio con 45% y el control fue considerado bajo por el 56%; para la prueba de hipótesis

se aplicó regresión logística ordinal, obteniéndose un coeficiente pseudo R cuadrado de Nagelkerke que explicó el 99.8% de la variabilidad de los procesos administrativos a partir de las tecnologías de la información, determinándose específicamente que el 71.1% de la planeación, el 76.0% de la organización, el 92.5% de la dirección y el 65.4% del control se explican por la variable independiente, concluyéndose que las tecnologías de la información influyen de manera significativa en los procesos administrativos de la municipalidad provincial estudiada, configurándose ambas variables como elementos determinantes para el desempeño eficiente de la gestión en los distintos niveles jerárquicos.

Villafana (2022) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Ucayali, Perú. Titulada: *Las TIC's y la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021*. Estableció como propósito central identificar el vínculo existente entre las TIC's y la gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el año 2021; en lo referente al enfoque metodológico, la investigación se enmarcó en el tipo aplicada, adoptó una perspectiva cuantitativa y alcanzó un nivel descriptivo correlacional, complementándose con un diseño no experimental de corte transversal sustentado en el método hipotético deductivo; en cuanto a la recopilación de datos, la población estuvo integrada por 346 993 ciudadanos mayores de 18 años de la provincia de Coronel Portillo, mientras que la muestra probabilística quedó conformada por 385 habitantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple; la técnica empleada fue la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios estructurados como instrumentos, uno destinado a evaluar las TIC's con 15 ítems y otro orientado a medir la gestión municipal a través de 20 ítems; entre los hallazgos descriptivos más significativos, el 73,8% de los participantes calificó el uso de las TIC's como regular y, paralelamente, el 69,6% consideró que la gestión municipal también se situó en ese nivel; respecto de las dimensiones de la primera variable, el 62,1% indicó que el componente administrativo-organizacional fue regular, el 57,9% atribuyó el mismo nivel a la dimensión comunicativa y el 59% sostuvo igual valoración para la dimensión tecnológica; por otro lado, al examinar las dimensiones de la gestión municipal se observó que el control fue percibido como deficiente por el 37,1%, la competitividad obtuvo igual calificación según el 35,6%, la planificación fue considerada deficiente por el 35,3%, la organización registró una apreciación semejante con el 36,4% y el funcionamiento alcanzó esa misma categoría conforme al 34,8%; en el plano inferencial, la contrastación de la hipótesis general

evidenció una correlación positiva alta entre las TIC's y la gestión municipal (Rho = 0,812; Sig. bilateral = 0,000 < 0,05), mientras que en las hipótesis específicas la dimensión administrativa-organizacional mostró una correlación positiva regular (Rho = 0,351; Sig. bilateral = 0,000 < 0,05), la dimensión comunicativa presentó también una correlación positiva regular (Rho = 0,261; Sig. bilateral = 0,000 < 0,05) y la dimensión tecnológica reveló una correlación positiva alta (Rho = 0,785; Sig. bilateral = 0,000 < 0,05); en consecuencia, se concluye que la incorporación y utilización de las tecnologías de información favoreció la mejora de la gestión en la entidad analizada debido a que la asociación global entre las variables fue significativa y elevada, aunque las dimensiones administrativa-organizacional y comunicativa evidenciaron una relación moderada que pone de manifiesto limitaciones en la provisión de recursos tecnológicos, en la formación del personal y en los mecanismos de difusión e intercambio documental, siendo la dimensión tecnológica la que mostró mayor grado de vinculación con la gestión municipal, lo cual confirma que la disponibilidad de equipos, la definición de políticas para el uso de herramientas digitales y la automatización de procesos resultan determinantes para optimizar el desempeño institucional.

Variable 2. Desempeño organizacional

Vega (2025) en su tesis para optar el grado académico de licenciada en administración Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú; titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025.* Tuvo como objetivo general Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, Áncash, 2025. La metodología fue de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal; con una población de 53 trabajadores y una muestra de 41; para recopilar información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems en escala de Likert. Los resultados respecto a la variable desempeño organizacional: el 48.78% a veces se logran los objetivos planteados en la planificación, el 51.22% indicaron que casi siempre las actividades y funciones se alinean estratégicamente con los objetivos institucionales, el 34.15% indicaron que casi siempre los objetivos son alcanzables según los recursos, personal y tiempo, el 34.15% a veces se realiza seguimiento y evaluación de los resultados según los objetivos propuestos, el 39.02% indicaron que a casi siempre los procesos administrativos y operativos se gestionan de manera eficiente, el 41.46% indicaron que

casi siempre los recursos institucionales se utilizan de manera óptima para garantizar un mejor desempeño, el 43.90% a veces perciben que los servicios cumplen con las expectativas de los usuarios, el 43.90% a veces consideran que los usuarios recomendarían los servicios, el 56.10% indicaron que casi siempre se percibe que los servicios son accesibles y fáciles de utilizar por los usuarios, el 46.35% indicaron que casi siempre los usuarios perciben que los servicios son de buena calidad, 43.90% indicaron que a veces los usuarios recomendarían los servicios de la institución. Se concluye que, se encontraron problemas en cuanto al clima laboral, debido a que no se trabaja colaborativamente y con responsabilidad, en cuanto al desempeño organizacional, se presentaron problemas debido a que no se logran los objetivos planteados, falta de seguimiento, falta de cumplimiento de expectativas positivas y recomendación, por ello se estableció una propuesta de mejora para mejorar las deficiencias.

Castromonte (2025) en su tesis para optar el grado académico de licenciado en administración Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú; titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025.* Tuvo como objetivo general Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental, transversal. La población muestral fueron 12 trabajadores. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario conformado por 20 ítems en escala ordinal de tipo Likert. Los principales resultados fueron: Sobre la variable desempeño organizacional, se analizó que el 50% de los trabajadores indicaron que casi nunca mantienen una buena calidad del trabajo en sus tareas diarias, el 25.00% indicaron que casi siempre capacidad de respuesta ante situaciones laborales imprevistas, el 41.67% indicaron que casi siempre el rendimiento laboral constante y eficiente, el 41.67% mencionaron que siempre existe adecuada organización laboral en el desarrollo de sus actividades, el 41.67% mencionaron que nunca cumplen con los objetivos establecidos en su puesto, el 50.00% indicaron que siempre tiene un buen desempeño en equipo con sus compañeros, el 33.33% informaron que a veces la carga de trabajo que se le asigna afecta su nivel de productividad en la empresa, el 33.33% indicaron que casi nunca recibe supervisión efectiva para mejorar su desempeño, el 66.67% mencionaron que siempre realiza un trabajo eficiente que

contribuye a los objetivos, el 66.67% indicaron que siempre aplica la mejora continua en sus funciones para obtener mejores resultados. Se concluye que en la empresa se encontraron problemas relacionados a la motivación laboral tales como la superación personal, capacidad y reconocimiento laboral con respecto a la variable desempeño organizacional la calidad de trabajo, cumplimiento de objetivo, carga de trabajo y la supervisión efectiva lo que genera una desmotivación de los trabajadores por ende ocasiona la falta de cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo cual se estableció una propuesta de mejora para erradicar las dificultades presentadas.

Aguirre (2025) en su tesis para optar el grado académico de licenciada en administración Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú; titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025.* Tuvo como objetivo general Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., distrito de San Borja, Lima, 2025; la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó población muestral de 15 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems en escala de Likert, los resultados fueron: Respecto al desempeño organizacional, el 66.67% mencionaron que siempre cumple las metas de atención siguiendo los estándares de la empresa, el 53.33% indicaron que a veces muestra un buen rendimiento al completar sus responsabilidades dentro de los tiempos establecidos, el 60.00% mencionaron que siempre demuestra rapidez en la producción/servicio al completar sus tareas dentro antes del tiempo previsto, el 66.67% mencionaron que a veces percibe buena coordinación y colaboración del personal, el 73.33% indicaron que siempre sigue correctamente los procesos estandarizados (normas, reglas, pautas) establecidos por la empresa, el 80.00% indicaron que siempre la empresa invierte en tecnología al proporcionar herramientas, equipos o sistemas que facilitan su trabajo, el 66.67% mencionaron que a veces en la empresa, se busca lograr productos y/o servicios innovadores mediante la implementación de nuevas ideas. Se concluye que se observaron deficiencias en la motivación laboral, ya que el personal muestra limitada disposición para asumir nuevos desafíos y carece de incentivos claros que estimulen su compromiso y participación activa; en cuanto al desempeño organizacional, se evidencian

debilidades en la eficiencia y calidad de las tareas, así como en la optimización de recursos.

Cuadros (2022) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Perú; titulada: *Uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021*. Formuló como objetivo principal establecer la incidencia del uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco durante el año 2021; para ello, desarrolló una investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y alcance causal, sustentada en un diseño no experimental de corte transversal; asimismo, la población estuvo integrada por 120 trabajadores administrativos de la municipalidad, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística aleatoria simple de 92 colaboradores; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y se emplearon dos cuestionarios estructurados en escala Likert como instrumentos, el primero destinado a evaluar el uso de TICs mediante 14 ítems y el segundo orientado a medir el desempeño laboral a través de 18 ítems; entre los hallazgos más significativos se evidenció que el 55.4% de los trabajadores presentó un nivel mejorable en el uso de TICs, seguido de un 27.2% en nivel inadecuado y únicamente el 17.4% en nivel adecuado; de manera semejante, en relación con el desempeño laboral, el 52.2% se situó en un nivel regular, el 25.0% en nivel malo y solo el 22.8% alcanzó un nivel bueno; respecto a las dimensiones del uso de TICs, el software fue calificado mayoritariamente como mejorable con 52.2%, el hardware registró ese mismo nivel en 46.7% y la infraestructura alcanzó un 51.1% en dicha categoría; por otro lado, en las dimensiones del desempeño laboral, la eficacia mostró que el 47.8% se ubicó en nivel regular, las competencias concentraron un 48.9% en ese mismo nivel y la calidad agrupó al 68.5% de los trabajadores en nivel regular; para la verificación de hipótesis se aplicó un modelo de regresión logística ordinal cuyo valor $p = 0.000$ evidenció que el uso de TICs influye significativamente en el desempeño laboral, mientras que el coeficiente Pseudo R^2 de Nagelkerke señaló que el 18.4% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por el uso de TICs; en conclusión, el empleo de tecnologías de la información repercute directamente en el rendimiento de los servidores públicos evaluados, especialmente en la eficacia ($p = 0.027$), las competencias ($p = 0.001$) y la calidad del servicio ($p = 0.004$), por lo que un mayor dominio de herramientas tecnológicas propicia mejoras en el desempeño, respaldando la

implementación de programas permanentes de capacitación digital en la institución municipal.

Sosaya (2023) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Perú. Titulada: *Uso de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén–2023*. Estableció como propósito principal identificar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los colaboradores del referido municipio; con tal finalidad, el estudio se ejecutó mediante una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental de carácter descriptivo; la población estuvo conformada por 80 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén y, al considerarse la totalidad del universo, se optó por una muestra censal (N=n) integrada por los mismos 80 participantes; la técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento empleado consistió en un cuestionario con escala Likert, aplicándose dos instrumentos diferenciados: uno compuesto por 15 ítems para evaluar el uso de las TIC y otro de 30 ítems destinado a medir el desempeño laboral; los resultados descriptivos mostraron que el 61% ubicó el uso de las TIC en un nivel medio y el 39% en un nivel alto, sin registrarse categorías bajas, mientras que en cuanto al desempeño laboral el 74% lo situó en nivel medio y el 26% en nivel alto, sin respuestas en nivel inferior; en el análisis inferencial, la hipótesis general arrojó un Rho de 0.903 con significancia de 0.000, evidenciando una relación fuerte, directa y estadísticamente significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral, razón por la cual se rechazó la hipótesis nula; de igual manera, en las hipótesis específicas la dimensión herramientas digitales obtuvo un Rho de 0.707 (p=0.000), la dimensión tecnología alcanzó un Rho de 0.805 (p=0.000) y la dimensión convivencia digital presentó el coeficiente más alto con un Rho de 0.906 (p=0.000), confirmándose en todos los casos asociaciones directas significativas con la variable dependiente; adicionalmente, el modelo de regresión logística ordinal resultó significativo (x^2=6.224; p=0.000<0.05) y el coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagelkerke fue de 0.887, lo que demuestra una dependencia considerable del desempeño laboral respecto al uso de las TIC; en consecuencia, se concluye que existe una vinculación directa y sólida entre ambas variables, lo cual implica que un mayor dominio de las tecnologías de la información por parte de los colaboradores se traduce en un cumplimiento más eficiente de sus funciones dentro de la entidad municipal.

Zerpa (2025) en su tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia Pública en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. Titulada: *Tecnologías de Información y Comunicación y el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis*. Formuló como objetivo principal determinar el nivel de asociación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis; para ello, la investigación se ejecutó bajo un enfoque básico, con perspectiva cuantitativa y alcance descriptivo-explicativo, organizada en un diseño no experimental correlacional de corte transversal y fundamentada en el método hipotético-deductivo; en relación con la recolección de información, la población estuvo conformada por 46 trabajadores administrativos, tanto nombrados como contratados, durante el periodo 2024 y, debido a su tamaño reducido, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia considerando a la totalidad como muestra censal; la técnica aplicada fue la encuesta mediante un cuestionario estructurado de 34 ítems que integró ambas variables; los resultados descriptivos indicaron que el 78.3% alcanzó un nivel medio en el uso de las TIC y el 21.7% un nivel bajo, observándose en la dimensión acceso a la información un 84.8% en nivel medio y en comunicación digital un 82.6% en el mismo rango, mientras que en seguridad informática el 56.5% obtuvo nivel alto y en resolución de problemas con TIC el 71.7% también se ubicó en nivel alto; por otra parte, el desempeño laboral global evidenció que el 60.9% se situó en nivel bajo y el 39.1% en nivel medio, destacando que en calidad de trabajo el 80.4% alcanzó nivel medio, aunque en productividad el 52.2% se posicionó en nivel bajo y en eficacia el 60.9% igualmente en nivel bajo, en tanto que la eficiencia mostró un 54.3% en nivel medio frente a un 43.5% en bajo; adicionalmente, asistencia y puntualidad registró un 84.8% en nivel medio, habilidades y competencias un 69.6% en medio y 19.6% en bajo, distribución que se replicó en motivación con 69.6% en medio, 19.6% en bajo y 10.9% en alto; en el análisis inferencial, el coeficiente de correlación de Pearson entre uso de las TIC y desempeño laboral general fue de 0.599 con significancia bilateral $p = 0.004$ (<0.05), identificándose también relaciones significativas con calidad de trabajo (0.539; $p = 0.003$), productividad (0.595; $p = 0.004$), eficiencia (0.586; $p = 0.001$) y eficacia (0.599; $p = 0.004$); en consecuencia, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, lo que demuestra que un mayor uso de las TIC se asocia con mejores niveles de rendimiento, aunque persisten limitaciones en productividad y eficacia que evidencian la necesidad de fortalecer la

capacitación tecnológica y reducir brechas digitales que aún restringen el aprovechamiento óptimo de estas herramientas en la gestión administrativa.

Antecedentes Regionales y/o Locales

Variable 1. Tecnologías de información y comunicación

Sanchez (2025) en su tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Perú; titulada: *Uso de las TIC y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de una UGEL, Ancash, 2024*. Estableció como propósito principal identificar cómo la utilización de las tecnologías de información repercute en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la UGEL Huari, Ancash, durante el año 2024; respecto al planteamiento metodológico, la investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo de tipo básico, con alcance explicativo causal y diseño no experimental de corte transversal, apoyada en el método hipotético deductivo; en lo concerniente a la recolección de datos, la población estuvo conformada por 50 servidores administrativos, optándose por una muestra censal que abarcó a la totalidad de los participantes, empleándose la técnica de encuesta a través de dos instrumentos, uno compuesto por 15 ítems para evaluar el uso de las TIC y otro integrado por 18 ítems orientado a medir el desempeño laboral, cuyos hallazgos descriptivos mostraron que el 56% se ubicó en un nivel adecuado de uso de TIC, el 38% en nivel intermedio y el 6% en categoría por mejorar; asimismo, en la dimensión plataformas virtuales el 56% alcanzó nivel adecuado y el 40% nivel moderado, en servicios en la nube el 48% se situó en adecuado y el 42% en moderado, mientras que en virtualización de la gestión administrativa únicamente el 28% logró nivel adecuado frente al 60% que permaneció en moderado; por otro lado, en cuanto al desempeño laboral el 50% se posicionó en nivel moderado y el 44% en adecuado, quedando solo el 6% en categoría por mejorar, evidenciándose que en desempeño de tareas el 50% alcanzó nivel adecuado y el 46% moderado, en desempeño contextual el 66% se concentró en moderado y el 26% en adecuado, y en conducta laboral contraproducente el 56% se situó en moderado frente al 30% en adecuado; finalmente, en el análisis inferencial la hipótesis general evidenció un ajuste significativo del modelo con $p < .001$, lo cual confirma que el uso de las TIC actúa como predictor de los niveles de desempeño laboral, registrándose un pseudo R cuadrado de Nagelkerke de .805 que señala que la variable independiente explica el 80.5% de la variación del rendimiento, además de un odds ratio $Exp(\beta) = 1.696$ que indica que por cada aumento en el uso de las TIC se incrementa 1.696 veces la

probabilidad de alcanzar un nivel superior de desempeño, concluyéndose que existe una incidencia estadísticamente significativa del empleo de las tecnologías de información sobre el desempeño laboral de los servidores administrativos de la UGEL Huari, rechazándose la hipótesis nula tanto para el desempeño global como para sus dimensiones desempeño de tareas (Nagelkerke = .649; Exp(β) = 1.370), desempeño contextual (Nagelkerke = .610; Exp(β) = 1.319) y conducta laboral contraproducente (Nagelkerke = .603; Exp(β) = 1.276), lo que ratifica que un mayor uso estratégico de las TIC eleva la probabilidad de obtener resultados más favorables en cada una de las dimensiones analizadas.

Variable 2. Desempeño organizacional

Vásquez (2021) en su tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Perú; titulada: *Influencia de los TICS en el desempeño laboral en la institución educativa N° 1570 – Nuevo Chimbote – 2020*. Formuló como propósito central establecer en qué medida el uso de las tecnologías de la información y comunicación repercute en el desempeño laboral de las docentes de educación inicial de la I.E N° 1570, Nuevo Chimbote, durante el año 2020; para alcanzar dicho fin, el estudio se desarrolló bajo un enfoque experimental con diseño cuasiexperimental de un solo grupo, aplicándose inicialmente un pretest, luego un programa de intervención en TIC y finalmente un postest con el propósito de comparar los efectos generados; la población estuvo conformada por 14 docentes de la referida institución educativa y, dado el reducido número de participantes, no se realizó procedimiento de muestreo, asumiéndose una muestra censal de naturaleza no probabilística, empleándose la encuesta como técnica de recopilación de datos y un cuestionario estructurado de 22 ítems como instrumento de evaluación, cuyos resultados preliminares mostraron que en el nivel de conocimiento en TIC el 35,71% se situó en inicio, otro 35,71% en proceso y únicamente el 28,57% en logrado, mientras que después de ejecutado el programa el postest evidenció un incremento significativo al elevarse el nivel logrado al 64,29%, lo que representó una mejora del 36% en comparación con la medición inicial; en cuanto al desempeño laboral, el pretest reveló que el 71,43% se encontraba en nivel de inicio, el 21,43% en proceso y apenas el 7,14% en logrado, en tanto que tras la intervención el nivel logrado ascendió al 28,57%, reflejando un aumento porcentual de 21,43% respecto a la evaluación previa, además, la prueba t de muestras relacionadas procesada en SPSS versión 24 arrojó un estadístico $t = -7{,}060$ inferior al valor crítico $T\alpha/2 = -1{,}44$ y un p-valor de 0,000 menor

al nivel de significancia establecido, razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, concluyéndose que las tecnologías de la información y comunicación ejercen una influencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral del personal docente de la I.E N° 1570, evidenciándose que la formación en herramientas digitales como Zoom, Meet, Canva, Adobe Premiere, Audacity y Google Drive potenció las competencias tecnológicas y mejoró el desempeño profesional de las docentes de educación inicial.

2.2 Bases teóricas

Variable 1. Tecnologías de información y comunicación

Las tecnologías de información y comunicación constituyen el conjunto de recursos digitales, dispositivos electrónicos, programas informáticos, así como redes de telecomunicación que posibilitan la captación, el procesamiento, el almacenamiento, además de la difusión de datos en múltiples formatos; conforme a lo señalado por Paco (2021), estas tecnologías abarcan tanto los componentes físicos como los sistemas lógicos que permiten gestionar la información de manera automatizada dentro de cualquier tipo de organización.

En particular, dentro del ámbito de la administración pública, las TIC han adquirido un protagonismo creciente como impulsor de la transformación institucional; su incorporación en las entidades estatales ha redefinido la forma en que se gestionan los procesos internos, al mismo tiempo que ha modificado sustancialmente la manera en que se atiende a la ciudadanía, consolidándose así como un pilar estratégico para cualquier iniciativa de modernización gubernamental (Paco, 2021).

Desde otra perspectiva, Molano et al. (2022) conciben las TIC como aquel entramado de herramientas tanto tangibles como intangibles que posibilitan la interacción, el intercambio, además de la administración de información dentro de las organizaciones; en el escenario de los gobiernos locales, estas herramientas no solo facilitan las labores cotidianas del personal administrativo, sino que habilitan canales de comunicación directa con la ciudadanía, promueven la rendición de cuentas, al igual que contribuyen a una gestión más ágil de los recursos públicos.

A partir de lo planteado por ambos autores, resulta posible comprender que las TIC conforman un sistema integrado de recursos tecnológicos que abarca desde el

equipamiento físico hasta las plataformas digitales, incluyendo las redes de conectividad junto con los programas de gestión; en el contexto específico de las municipalidades distritales, su adecuada implementación resulta determinante para elevar la calidad de los servicios ofrecidos, agilizar los procedimientos internos, además de consolidar la confianza ciudadana en la gestión pública local.

Características de las tecnologías de información y comunicación

Entre los rasgos más distintivos de las TIC destaca su capacidad para insertarse en prácticamente todos los ámbitos del quehacer institucional, su naturaleza interactiva que permite el flujo bidireccional de información, y su constante evolución que obliga a las organizaciones a mantenerse actualizadas; adicionalmente, en el sector público estas tecnologías se caracterizan por facilitar la automatización de tareas repetitivas, reducir los márgenes de error humano, acortar los plazos de respuesta ante las solicitudes ciudadanas y posibilitar la integración de datos entre las diferentes unidades orgánicas de una entidad. Todo ello convierte a las TIC en un componente indispensable para cualquier proceso de reforma y modernización de la gestión municipal (Yunching, 2022).

De este modo, se puede apreciar que las características de las tecnologías de información y comunicación resultan fundamentales, porque han evolucionado en la sociedad de manera oportuna con los tiempos y espacios, transformando a la economía, la educación y la vida cotidiana mediante el manejo eficiente de la información

Medidas de las TIC's

La medición de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito gubernamental se realiza a través de indicadores que permiten valorar el grado de incorporación tecnológica en los procesos institucionales; según Febriyanti et al. (2023), los sistemas digitales implementados en los gobiernos locales constituyen instrumentos de evaluación que posibilitan el monitoreo del rendimiento del personal, la accesibilidad de los servicios mediante dispositivos electrónicos con conexión a internet, así como la reducción de costos operativos derivada de la automatización de procedimientos administrativos que anteriormente se ejecutaban de forma manual.

Por su parte, Okeyo et al. (2026) identifican tres dimensiones fundamentales para valorar la transformación digital en las entidades públicas de países en desarrollo: la infraestructura tecnológica, referida a la fiabilidad, interoperabilidad, además de la

conectividad de los sistemas; las competencias digitales del personal, entendidas como la capacidad de los servidores públicos para operar los recursos tecnológicos disponibles; junto con la automatización de procesos, orientada a mejorar la oportunidad, la precisión, al igual que la transparencia en la prestación del servicio público.

Considerando los planteamientos expuestos, la medición de las TIC en las municipalidades distritales requiere un enfoque multidimensional que contemple tanto la dotación de infraestructura tecnológica como el fortalecimiento de las capacidades digitales del recurso humano; en contextos donde la conectividad resulta limitada, al igual que la asignación presupuestal para tecnología es insuficiente, resulta prioritario que estas entidades diseñen instrumentos de evaluación adaptados a su realidad operativa, orientados a identificar brechas específicas en equipamiento, capacitación, además de interoperabilidad de sistemas, a fin de implementar acciones correctivas que permitan avanzar progresivamente hacia una gestión pública moderna, eficiente, al igual que centrada en el ciudadano.

Dimensión 1. Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica representa el soporte material y lógico sobre el cual operan todos los sistemas y servicios digitales de una organización; según, Paco (2021) este concepto abarca el conjunto de equipos informáticos, redes de comunicación, servidores, dispositivos periféricos y plataformas de software que una entidad necesita para sostener sus operaciones cotidianas y para implementar soluciones tecnológicas orientadas a mejorar su desempeño; en el ámbito de los gobiernos locales, la solidez de esta infraestructura determina en gran medida la capacidad institucional para adoptar herramientas digitales y responder de forma eficiente a las demandas del entorno.

En esa misma dirección, Choudhary y Kumar (2024) plantean que la infraestructura tecnológica opera como la base sobre la cual se construyen los servicios vinculados a las tecnologías de la información, englobando no solamente los elementos físicos sino también las configuraciones de conectividad, los protocolos comunicacionales y los sistemas operativos que aseguran el funcionamiento ininterrumpido y articulado del conjunto de operaciones tecnológicas. La inexistencia o el deterioro de dicha infraestructura compromete de forma considerable la capacidad de una entidad para desarrollar sus actividades con normalidad.

Tomando en consideración ambos planteamientos, la infraestructura tecnológica puede entenderse como la totalidad de recursos físicos y digitales que conforman la base operativa de los sistemas de información institucionales, para las municipalidades distritales, disponer de una infraestructura sólida y actualizada no es un lujo sino una necesidad ineludible, pues de ella depende la posibilidad de digitalizar procesos, interconectar áreas funcionales y ofrecer servicios públicos con estándares de calidad aceptables.

Indicador 1. Disponibilidad de equipos

Contar con una dotación adecuada de equipos tecnológicos constituye una condición básica para que cualquier entidad pública pueda desarrollar sus funciones con normalidad; según Hong y Park (2025) la disponibilidad de equipos comprende la existencia, suficiencia y operatividad de dispositivos tales como computadoras de escritorio, laptops, impresoras, escáneres, proyectores y servidores dentro de la institución, cuando esta dotación resulta insuficiente o los equipos presentan fallas recurrentes, el personal se ve obligado a compartir recursos o a recurrir a métodos manuales, lo cual ralentiza los procesos y merma la productividad general.

Bajo otro enfoque, Malwade y Budhavale (2023) señalan que en una proporción importante de gobiernos locales del país la carencia de una dotación tecnológica adecuada persiste como una problemática constante, especialmente en aquellos distritos que perciben asignaciones presupuestarias más reducidas, esta situación genera una disparidad notable entre la capacidad operativa de las municipalidades del entorno urbano y aquellas pertenecientes al contexto rural, circunstancia que incide directamente en las oportunidades de integrar soluciones digitales y de garantizar una atención oportuna a la población.

De tal manera, se entiende que, la disponibilidad de equipos alude a la dotación funcional y suficiente de dispositivos tecnológicos con los que cuenta una entidad para el ejercicio de sus actividades; en el caso de las municipalidades distritales, asegurar que cada área funcional disponga del equipamiento necesario en condiciones operativas resulta un requisito elemental para mejorar la eficiencia del trabajo, acelerar la tramitación de documentos y avanzar hacia una gestión más moderna y orientada al servicio ciudadano.

Indicador 2. Acceso a computadoras

Las computadoras representan la herramienta tecnológica por excelencia en cualquier entorno laboral contemporáneo, y su presencia en las oficinas públicas resulta imprescindible para el manejo de información y la operación de sistemas de gestión, para el acceso a computadoras no se limita a la mera presencia física de estos equipos en la institución, sino que implica que se encuentren operativos, con capacidad de procesamiento suficiente, software actualizado y condiciones técnicas apropiadas para ejecutar las aplicaciones que la gestión municipal demanda (Pick et al., 2021).

En esa misma dirección, Paco (2021) expone que la situación de numerosas comunas distritales en el Perú refleja una disponibilidad restringida de equipos informáticos, donde con frecuencia diversos colaboradores se ven obligados a compartir de forma alternada una única computadora, esta condición no solo provoca retrasos en el desarrollo de las labores administrativas, sino que además genera puntos de congestión que afectan desfavorablemente la atención brindada a los ciudadanos y el cumplimiento de los plazos establecidos por la institución.

Dicho de otra manera, el acceso a computadoras implica que los colaboradores de una institución cuenten con equipos informáticos funcionales, actualizados y en cantidad suficiente para desempeñar sus labores sin restricciones, para las municipalidades distritales, este indicador reviste especial importancia dado que la computadora es el medio principal mediante el cual se accede a los sistemas nacionales de gestión pública, se elaboran documentos oficiales y se procesan las solicitudes de los ciudadanos

Indicador 3. Acceso a internet

La conectividad a internet se ha convertido en un recurso indispensable para el funcionamiento de las instituciones públicas, particularmente porque la mayoría de los sistemas gubernamentales operan en entornos digitales que requieren conexión permanente, si bien la cobertura de internet a nivel nacional ha experimentado un crecimiento notable en los últimos años, esta expansión no ha alcanzado de manera homogénea a todos los niveles de gobierno, siendo los municipios distritales de zonas periféricas y rurales los más afectados por las deficiencias en la calidad y estabilidad de la señal (Paco, 2021).

Complementariamente, Ding y Li (2025) subraya que la operación de plataformas esenciales para la gestión pública como los sistemas de administración financiera, de contrataciones estatales y de trámite documentario depende enteramente de una conexión a internet estable y de velocidad adecuada, las interrupciones frecuentes o la lentitud del servicio no solo dificultan el trabajo diario del personal, sino que también impiden la interoperabilidad con otras entidades del estado y retrasan la ejecución de procesos críticos.

De lo anterior se desprende que el acceso a internet constituye la disponibilidad de una conexión confiable, continua y con ancho de banda suficiente para soportar las operaciones digitales de la institución, en el contexto municipal, este indicador resulta estratégico porque sin una conectividad adecuada es prácticamente imposible operar los sistemas de gobierno electrónico, acceder a bases de datos centralizadas y ofrecer servicios en línea a la población

Dimensión 2. Sistemas de información

Los sistemas de información representan un eje esencial en la gestión organizacional contemporánea, dado que posibilitan la captación, sistematización, tratamiento y difusión de datos de forma ordenada con el fin de respaldar los procesos de decisión institucional; en tal sentido, se conciben como un conjunto integrado de componentes que se relacionan dinámicamente para producir información pertinente, oportuna y fiable dirigida a los distintos niveles de la organización, y en el ámbito estatal adquieren particular relevancia al constituir el soporte de procesos clave como la programación presupuestaria, la administración de bienes patrimoniales y la gestión del capital humano (Ramírez y Rinconc, 2022).

En concordancia con ello, Marzouk et al. (2025) señalan que en las entidades públicas los sistemas de información cumplen una función estratégica al posibilitar el registro sistemático de las operaciones institucionales, la generación de reportes orientados a la rendición de cuentas y la integración de datos entre las distintas unidades orgánicas; no obstante, cuando estas plataformas se encuentran obsoletas, no están debidamente articuladas o presentan vulnerabilidades en materia de seguridad, su contribución disminuye de forma significativa e incluso pueden convertirse en un elemento que limita la eficiencia de la gestión administrativa.

Al articular ambos planteamientos, los sistemas de información pueden entenderse como plataformas estructuradas que convierten datos fragmentados en información organizada y relevante para la administración institucional, en el caso de las municipalidades distritales, la incorporación de sistemas de información apropiados resulta esencial para asegurar una gestión transparente de los recursos públicos, propiciar la coordinación entre las distintas áreas funcionales y sustentar las decisiones institucionales con información precisa y debidamente actualizada.

Indicador 1. Uso de sistemas informáticos

La utilización efectiva de sistemas informáticos en las entidades públicas implica que el personal emplee de manera cotidiana y competente las plataformas y aplicaciones diseñadas para la gestión de la información institucional, el uso de sistemas informáticos abarca desde las herramientas básicas de ofimática hasta los sistemas especializados de gestión pública, tales como los sistemas de planificación de recursos, de trámite documentario y de control financiero, la frecuencia y la eficacia con que los trabajadores utilizan estas herramientas refleja el grado de madurez tecnológica de la institución (Marzouk et al., 2025).

El uso de sistemas informáticos en los gobiernos locales del Perú enfrenta diversas barreras, entre las que destacan la escasa capacitación del personal en herramientas digitales, la resistencia al cambio tecnológico por parte de los trabajadores con mayor antigüedad y la falta de soporte técnico permanente, estas limitaciones provocan que muchos sistemas disponibles sean subutilizados o directamente ignorados, perpetuando prácticas manuales que resultan ineficientes (Ramírez y Rinconc, 2022).

Por lo tanto, la utilización de sistemas informáticos alude al nivel en que los colaboradores de una entidad hacen uso habitual y competente de los recursos tecnológicos a su disposición para el desempeño de sus responsabilidades; en el caso de las municipalidades distritales, fomentar un aprovechamiento óptimo de dichas herramientas demanda no únicamente disponer de las plataformas apropiadas, sino también destinar esfuerzos a la capacitación permanente del personal y a la construcción de un entorno organizacional abierto a la incorporación de innovaciones tecnológicas.

Indicador 2. Integración entre áreas

La integración entre áreas mediante sistemas de información constituye un aspecto crucial para lograr una gestión pública coherente y articulada; para Marzouk et al., (2025), la integración se refiere a la capacidad que tienen los sistemas informáticos de una institución para compartir datos y procesos entre las distintas unidades orgánicas, evitando la duplicidad de información, la fragmentación de los registros y las inconsistencias en los reportes institucionales, cuando las áreas trabajan con sistemas aislados que no se comunican entre sí, se generan islas de información que dificultan la coordinación y la toma de decisiones.

Asimismo, Ramírez y Rinconc (2022) indica que en numerosas municipalidades distritales cada oficina maneja sus propios registros de forma independiente, sin que exista un sistema unificado que permita cruzar información entre áreas como presupuesto, logística, recursos humanos y tesorería, esta desarticulación no solo genera ineficiencias operativas, sino que también incrementa el riesgo de errores, omisiones y discrepancias en la información que se reporta a los órganos de control y supervisión.

Por consiguiente, la integración entre áreas se comprende como la capacidad de los sistemas de información para interconectar y compartir datos entre las distintas dependencias de una institución de forma fluida y en tiempo real; para las municipalidades distritales, avanzar hacia sistemas integrados resulta imprescindible a fin de eliminar redundancias, fortalecer la coordinación institucional y garantizar que las decisiones se adopten sobre la base de información completa, coherente y actualizada.

Indicador 3. Seguridad

La seguridad de la información en las instituciones públicas representa una preocupación creciente ante la digitalización progresiva de los procesos administrativos; la seguridad informática comprende el conjunto de medidas, protocolos y políticas destinadas a proteger los datos institucionales frente a accesos no autorizados, pérdidas accidentales, ataques cibernéticos y cualquier otra amenaza que pueda comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en las entidades públicas, donde se gestionan datos sensibles de la ciudadanía y registros financieros del estado, la seguridad adquiere una importancia particularmente significativa (Ramírez y Rinconc, 2022).

Complementariamente, Thoene y García (2025) señalan que numerosas instituciones públicas, particularmente en el ámbito local, carecen de políticas formales de seguridad de la información, no disponen de sistemas de respaldo apropiados y presentan vulnerabilidades considerables en sus redes y equipos, esta situación expone a las municipalidades a riesgos como la pérdida irreversible de datos, el acceso indebido a información confidencial y la interrupción de servicios esenciales; con consecuencias potencialmente graves tanto para la gestión institucional como para la confianza ciudadana.

En definitiva, la seguridad de la información hace referencia al conjunto de mecanismos implementados para salvaguardar los datos y los sistemas informáticos de una institución frente a amenazas tanto internas como externas; en el ámbito municipal, fortalecer la seguridad informática implica establecer políticas claras de acceso a la información, implementar sistemas de respaldo periódico, capacitar al personal en buenas prácticas digitales y mantener actualizados los dispositivos de protección ante vulnerabilidades.

Dimensión 3. Gestión tecnológica

La gestión tecnológica alude al proceso a través del cual las autoridades y funcionarios de un gobierno local planifican, implementan, supervisan y evalúan la utilización de herramientas tecnológicas en el ejercicio de la función pública; esta gestión comprende la incorporación estratégica de las TIC en los diversos procedimientos administrativos de la municipalidad, con el propósito de optimizar la eficiencia operativa, simplificar los trámites y mejorar el aprovechamiento de los recursos institucionales, su alcance abarca desde la digitalización de documentos hasta la automatización de flujos de trabajo completos (Vertiz et al., 2023).

En esa misma dirección, Paul y Singh (2022) afirman que la gestión tecnológica en los gobiernos locales no se limita a la adquisición de equipos o software, sino que abarca una visión integral que incluye la planificación de las inversiones tecnológicas, la formación del personal, la valoración periódica de los resultados alcanzados y la alineación de las soluciones tecnológicas con los objetivos estratégicos institucionales; los autores destacan que una gestión tecnológica efectiva es aquella que consigue convertir la inversión en tecnología en mejoras tangibles para el servicio al ciudadano.

Reuniendo las ideas de ambos autores, la gestión tecnológica puede definirse como el conjunto de acciones planificadas y coordinadas que emprende una municipalidad para incorporar, administrar y aprovechar las tecnologías de información y comunicación en su quehacer institucional, su finalidad última es transformar los procesos administrativos tradicionales en procedimientos más eficientes, ágiles y orientados a satisfacer las necesidades de la población.

Indicador 1. Uso de TIC en trámites

El empleo de tecnologías de información y comunicación en la gestión de trámites municipales constituye uno de los indicadores más visibles del nivel de modernización de un gobierno local; según Vértiz et al. (2023), la utilización de TIC en los trámites comprende la incorporación de herramientas digitales en las diferentes etapas del procedimiento administrativo, desde la recepción de solicitudes hasta la emisión de respuestas y resoluciones, pasando por el seguimiento y el control de los expedientes, dicha integración posibilita disminuir la necesidad de que el ciudadano acuda presencialmente a las dependencias institucionales, optimizar los plazos de atención y fortalecer el seguimiento detallado de cada trámite realizado.

Asimismo, Prado et al. (2025) resalta que el avance en el uso de TIC para trámites municipales en el Perú ha sido desigual, encontrándose municipalidades que ya han implementado mesas de partes virtuales y sistemas de seguimiento en línea, mientras que otras aún operan bajo esquemas enteramente presenciales y manuales, lo cual genera largas esperas, acumulación de documentos físicos y malestar en la ciudadanía.

Tomando en cuenta ambas contribuciones, la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en los procedimientos administrativos hace referencia a la integración de recursos tecnológicos en las gestiones municipales con la finalidad de dotarlos de mayor accesibilidad, celeridad y transparencia; para las comunas distritales, progresar en este ámbito supone no solamente la puesta en marcha de plataformas digitales, sino además la reestructuración de los procesos operativos a fin de capitalizar plenamente los beneficios que la tecnología proporciona.

Indicador 2. Digitalización, automatización

La digitalización de procesos consiste en la conversión de documentos, registros y procedimientos que tradicionalmente se realizaban en formato físico hacia formatos

electrónicos, mientras que la automatización implica que determinadas tareas se ejecuten de manera programada sin intervención humana directa; para Vértiz et al. (2023), ambos procesos son complementarios y representan pilares fundamentales de la modernización administrativa, pues permiten eliminar el uso excesivo de papel, reducir errores de transcripción, agilizar la búsqueda y recuperación de información, y liberar al personal de tareas repetitivas para que se concentre en actividades de mayor valor agregado.

En adición, se observa que en la realidad de los gobiernos locales peruanos la digitalización y la automatización avanzan a ritmos dispares, encontrándose casos donde los documentos se digitalizan, pero los procesos siguen siendo manuales, lo que limita el impacto real de la transformación tecnológica, los autores enfatizan que para obtener resultados significativos es necesario abordar ambos aspectos de manera simultánea y articulada (Prado et al., 2025).

Bajo ese punto, se entiende que la digitalización y la automatización constituyen dos facetas interrelacionadas de la modernización tecnológica, dirigidas a transformar los procedimientos administrativos convencionales en flujos de trabajo electrónicos más eficientes; en el contexto de las municipalidades distritales, su implementación progresiva resulta fundamental para incrementar la productividad institucional, disminuir costos operativos y brindar un servicio más ágil a la población.

Indicador 3. Reducción de tiempos

Uno de los beneficios más evidentes de la incorporación de las TIC en la gestión municipal radica en la disminución de los tiempos requeridos para llevar a cabo los procedimientos administrativos, de acuerdo con Vértiz et al. (2023), la implementación de herramientas tecnológicas permite reducir considerablemente las etapas de un trámite al suprimir pasos innecesarios, facilitar el acceso inmediato a la información y posibilitar la comunicación instantánea entre las diversas áreas que intervienen en un proceso; esta reducción temporal no solo favorece a la institución en términos de eficiencia, sino que además repercute positivamente en la percepción que la ciudadanía tiene respecto a la calidad del servicio proporcionado.

De forma concordante, Prado et al. (2025) destacan que la reducción de tiempos mediante el empleo de las tecnologías de la información y comunicación contribuye a disminuir las prácticas burocráticas características de las instituciones gubernamentales, permitiendo que gestiones que anteriormente requerían días o incluso semanas puedan

resolverse en periodos considerablemente más cortos; sin embargo, advierten que este beneficio solo se materializa cuando la incorporación tecnológica se encuentra acompañada de una transformación integral en los procedimientos administrativos.

Por lo pronto, la reducción de tiempos se refiere al acortamiento de los plazos necesarios para completar procedimientos administrativos gracias a la incorporación de soluciones tecnológicas, para las municipalidades distritales, este indicador resulta clave porque una atención más rápida fortalece la confianza ciudadana y mejora la imagen institucional de la entidad.

Indicador 4. Optimización de recursos

La optimización de recursos a través de las TIC implica un aprovechamiento más racional y eficiente de los medios materiales, humanos y financieros con los que cuenta una institución; según, Vértiz et al. (2023), las herramientas tecnológicas permiten reducir gastos operativos como el consumo de papel, tinta y materiales de archivo, disminuir la necesidad de desplazamientos físicos, mejorar la asignación del personal hacia tareas prioritarias y maximizar la utilidad de los recursos presupuestales disponibles; en un escenario donde las administraciones locales funcionan con asignaciones presupuestarias restringidas, dicha optimización adquiere un valor particularmente significativo.

Por su parte, resaltan que la optimización de recursos mediante las TIC no se circunscribe exclusivamente al ahorro económico, sino que también comprende la mejora en la administración del tiempo laboral, la disminución del desperdicio de insumos y la posibilidad de redirigir esfuerzos hacia proyectos de mayor impacto social; los autores sostienen que una municipalidad que aprovecha estratégicamente la tecnología puede alcanzar resultados superiores sin necesariamente incrementar su dotación de recursos (Prado et al., 2025).

De manera definitiva, la optimización de recursos se refiere al uso más eficiente de los medios disponibles en una institución gracias a la implementación de soluciones tecnológicas, en las municipalidades distritales, donde los recursos suelen ser escasos, las TIC representan una oportunidad para hacer más con menos, mejorando la productividad sin necesidad de incrementos presupuestales significativos.

Indicador 5. Eficiencia operativa

La eficiencia operativa constituye el resultado esperado de una adecuada gestión tecnológica, y se manifiesta cuando los procesos institucionales logran ejecutarse con el menor consumo posible de recursos y en los tiempos más breves; para Vértiz et al. (2023), la eficiencia operativa en el sector público se alcanza cuando las entidades logran articular sus recursos humanos, tecnológicos y financieros de tal manera que los procedimientos administrativos se desarrollen sin obstáculos, sin duplicidades y con resultados satisfactorios tanto para la institución como para los usuarios.

Complementariamente, plantea que la eficiencia operativa impulsada por las TIC se evidencia en la fluidez de los flujos de trabajo, en la disminución de errores y reprocesos, en la capacidad de atender un mayor volumen de solicitudes con el mismo personal y en la mejora general de los indicadores de gestión institucional. Los autores advierten que alcanzar este nivel de eficiencia requiere un compromiso sostenido con la innovación tecnológica y con la formación continua del capital humano (Prado et al., 2025).

Por lo pronto, la eficiencia operativa alude a la aptitud de una entidad para llevar a cabo sus procesos de forma ágil, oportuna y con la menor dilapidación posible de recursos; para las comunas distritales, lograr estándares apropiados de eficiencia operativa a través del empleo de las tecnologías de la información y comunicación representa una meta prioritaria, dado que incide de manera directa tanto en la calidad de las prestaciones brindadas como en el nivel de satisfacción de la ciudadanía.

Dimensión 4. Servicios digitales

Los servicios digitales comprenden todas aquellas prestaciones que una institución pública ofrece a los ciudadanos a través de medios electrónicos y plataformas en línea; según, Díaz et al. (2022), estos servicios abarcan desde la consulta de información institucional y el seguimiento de trámites por internet, hasta la realización de pagos en línea, la presentación de solicitudes virtuales y la comunicación directa con los funcionarios públicos mediante canales digitales. Su implementación representa un avance significativo en la relación entre el estado y la ciudadanía, al superar las barreras de distancia, horario y presencialidad.

En complemento, Querol (2025) define los servicios digitales como las facilidades que las entidades gubernamentales ponen a disposición de la población mediante plataformas virtuales, con el propósito de simplificar la interacción entre el ciudadano y la administración pública, dichos autores subrayan que la calidad de los servicios digitales no se encuentra condicionada exclusivamente por la disponibilidad de la plataforma tecnológica, sino que también depende de su operatividad, facilidad de acceso, experiencia de uso y de la capacidad institucional para atender oportunamente las gestiones canalizadas mediante medios electrónicos.

Integrando ambas visiones, los servicios digitales pueden entenderse como el conjunto de facilidades que una entidad pública ofrece a través de medios electrónicos para que los ciudadanos puedan acceder a información, realizar gestiones y comunicarse con la institución sin necesidad de acudir físicamente a sus instalaciones, en las municipalidades distritales, la implementación de servicios digitales de calidad constituye un paso fundamental hacia una gestión pública más inclusiva, eficiente y cercana al ciudadano

Indicador 1. Plataformas digitales

Las plataformas digitales constituyen los espacios virtuales mediante los cuales las instituciones públicas canalizan sus servicios electrónicos hacia la ciudadanía; para Díaz et al. (2022), una plataforma digital municipal comprende los sitios web institucionales, las aplicaciones móviles, los portales de trámites en línea y cualquier otro entorno virtual que permita al ciudadano interactuar con la entidad de manera remota, la operatividad, el diseño accesible y la actualización constante de estas plataformas condicionan en buena medida el grado de satisfacción del usuario y la efectividad de las prestaciones proporcionadas.

En la misma línea, señalan que en el contexto peruano muchas municipalidades distritales cuentan con páginas web institucionales; sin embargo, un porcentaje considerable de estas se limita a publicar información estática y no ofrece funcionalidades transaccionales que permitan al ciudadano realizar gestiones en línea. Esta situación evidencia que la mera existencia de una plataforma digital no garantiza la prestación efectiva de servicios electrónicos (Querol, 2025).

Siendo así, las plataformas digitales aluden a los espacios virtuales dispuestos por un organismo público para proporcionar información y servicios electrónicos a la

población; en las municipalidades distritales, disponer de plataformas funcionales y actualizadas resulta esencial para facilitar el acceso ciudadano a los servicios municipales y para proyectar una imagen institucional de modernidad y eficiencia.

Indicador 2. Canales virtuales

Los canales virtuales constituyen las vías de comunicación electrónica que una entidad habilita para sostener contacto con la ciudadanía, de acuerdo con Díaz et al. (2022), estos canales abarcan el correo electrónico institucional, las líneas telefónicas destinadas a consultas, las redes sociales oficiales, las aplicaciones de mensajería y los sistemas de chat en línea; su relevancia radica en que proporcionan alternativas comunicativas que complementan la atención presencial, posibilitando que los ciudadanos efectúen consultas, formulen quejas o requieran información sin la necesidad de trasladarse hasta las oficinas municipales.

Del mismo modo, destacan que la efectividad de los canales virtuales no depende únicamente de su disponibilidad, sino también de la capacidad de respuesta institucional; un canal virtual que no recibe atención oportuna provoca frustración en el ciudadano y menoscaba la credibilidad del organismo, razón por la cual resulta imprescindible que las municipalidades designen personal capacitado para la administración de estas herramientas de comunicación digital (Querol, 2025).

Por consiguiente, los canales virtuales se comprenden como los medios electrónicos de comunicación que un organismo público dispone al alcance de la ciudadanía para facilitar la interacción bidireccional; en las municipalidades distritales, habilitar y administrar apropiadamente estos canales constituye una estrategia fundamental para aproximar la institución a la ciudadanía, optimizar la percepción del servicio y consolidar la relación entre el gobierno y la comunidad.

Indicador 3. Rapidez en atención

La rapidez en la atención mediante servicios digitales constituye uno de los atributos más valorados por los ciudadanos al interactuar con las entidades públicas; para Díaz et al. (2022), este indicador se refiere a la capacidad de la institución para resolver las consultas, solicitudes y gestiones presentadas a través de medios electrónicos en plazos razonables y significativamente menores a los que tomaría la atención presencial

tradicional, una respuesta rápida genera confianza, fideliza al usuario digital y refuerza la legitimidad de la gestión pública.

En contraste, Querol (2025) advierte que en la realidad cotidiana numerosas entidades públicas habilitan canales digitales, pero conservan los mismos plazos de respuesta que caracterizan a la atención presencial, lo cual neutraliza una de las principales ventajas del proceso de digitalización, los autores sostienen que la celeridad en la atención por vía digital debe estar acompañada de una reestructuración interna de los flujos operativos y de una distribución precisa de responsabilidades orientada a la gestión eficiente de las solicitudes tramitadas por medios electrónicos.

Razón suficiente para exponer que la rapidez en atención se refiere a la celeridad con la que una institución pública responde a las gestiones realizadas por los ciudadanos a través de medios digitales, para las municipalidades distritales, lograr tiempos de respuesta ágiles en sus servicios digitales es fundamental para justificar la inversión en tecnología y para demostrar que la digitalización se traduce en beneficios concretos para la población.

Indicador 4. Accesibilidad a servicios

La accesibilidad a los servicios digitales hace referencia a la posibilidad real que tienen todos los ciudadanos de utilizar las plataformas y canales electrónicos ofrecidos por la municipalidad, independientemente de su ubicación geográfica, nivel educativo, condición socioeconómica o grado de familiaridad con la tecnología, un servicio digital accesible es aquel que ha sido diseñado considerando la diversidad de sus potenciales usuarios, incorporando interfaces sencillas, instrucciones claras, opciones de navegación intuitivas y compatibilidad con distintos dispositivos y velocidades de conexión (Diaz et al., 2023).

En adición, Querol (2025) observa que la accesibilidad a los servicios digitales en el contexto municipal peruano enfrenta desafíos significativos, derivados de la brecha digital que persiste entre las zonas urbanas y rurales, del bajo nivel de alfabetización digital en ciertos segmentos de la población y de las limitaciones de conectividad que caracterizan a muchos distritos del interior del país; estos factores hacen que, aun cuando una municipalidad implemente servicios digitales, una parte considerable de su población pueda quedar excluida de sus beneficios.

En definitiva, la accesibilidad a servicios hace referencia a la capacidad que poseen las prestaciones digitales municipales para alcanzar de forma efectiva al conjunto de la ciudadanía, suprimiendo o reduciendo al mínimo los obstáculos que pudieran dificultar su aprovechamiento; para las comunas distritales, impulsar la accesibilidad digital implica no solamente desarrollar plataformas operativas, sino además implementar estrategias de formación dirigidas a la población, extender la cobertura de conectividad a internet y configurar interfaces que respondan a las características particulares de los habitantes del ámbito local.

Variable 2. Desempeño organizacional

El desempeño organizacional alude a la capacidad integral que posee una institución para alcanzar sus objetivos estratégicos, gestionar de manera eficiente sus recursos, así como generar resultados que respondan a las demandas de su entorno; en ese sentido, Faza y Moko (2025) sostienen que dicho constructo refleja la valoración global del funcionamiento de una entidad gubernamental, considerando aspectos esenciales como el cumplimiento de metas institucionales, la calidad de los servicios prestados, la eficiencia en el uso de los recursos públicos, además del grado de satisfacción de los usuarios.

Se puede considerar al desempeño organizacional como un aspecto relevante para el éxito institucional, debido a que se encuentra directamente vinculado con la productividad, la calidad, la eficacia, además de los resultados operativos finales; cuando se alcanza un desenvolvimiento sólido, este permite el crecimiento junto con el progreso de la entidad, mientras que de no lograrse puede conllevar deficiencias, así como una afectación en el alcance de metas institucionales (De Angelis et al., 2021).

Considerando los fundamentos teóricos examinados, el desempeño organizacional puede comprenderse como la capacidad global de una entidad para concretar sus objetivos, gestionar de manera eficiente sus recursos, además de producir resultados que atiendan los requerimientos tanto de sus usuarios como de la colectividad; en el contexto de las municipalidades distritales, un rendimiento organizacional apropiado se materializa en prestaciones públicas de calidad, una administración caracterizada por la transparencia, el manejo responsable de los recursos estatales, al igual que el cumplimiento puntual de las metas trazadas por la institución.

Importancia del desempeño organizacional

Comprender y evaluar el desempeño organizacional posee una relevancia estratégica para las instituciones públicas, ya que permite reconocer fortalezas, detectar áreas susceptibles de mejora y adoptar decisiones fundamentadas orientadas al cumplimiento de la misión institucional; según Lopez et al. (2022), las organizaciones que supervisan de forma sistemática su rendimiento se encuentran en mejor posición para adaptarse a las transformaciones del entorno, corregir desviaciones en sus procesos y mantener niveles adecuados de productividad y calidad; en el ámbito público, esta valoración resulta particularmente significativa debido a que las entidades estatales tienen el deber de rendir cuentas ante la ciudadanía respecto a la utilización de los recursos y los resultados obtenidos.

Adicionalmente, Blanco (2022) subraya que un desempeño organizacional sólido fortalece la legitimidad de las instituciones públicas ante la sociedad, propiciando una mayor confianza ciudadana en la capacidad del estado para atender las demandas colectivas, en las municipalidades distritales, donde la proximidad entre la autoridad local y la población resulta más directa, el rendimiento de la gestión es valorado de forma cotidiana por los propios ciudadanos; quienes perciben de manera inmediata las carencias en los servicios y en la atención proporcionada.

De tal manera, el desempeño organizacional en las municipalidades distritales no debe concebirse únicamente como un indicador de eficiencia administrativa, sino como un reflejo directo de la capacidad institucional para responder a las necesidades de la población; por ello, resulta fundamental que estas entidades incorporen mecanismos de evaluación periódica que permitan retroalimentar su gestión, optimizar el uso de los recursos públicos y fortalecer la confianza ciudadana mediante resultados visibles y verificables.

Características del desempeño organizacional

El desempeño organizacional presenta características que lo distinguen como un constructo multidimensional y dinámico. Entre sus rasgos principales se encuentran su naturaleza medible pues puede ser evaluado mediante indicadores cuantitativos y cualitativos, su carácter sistémico al depender de la articulación de múltiples factores organizacionales, su temporalidad ya que se evalúa en periodos determinados y su sensibilidad al contexto puesto que se ve influido por las condiciones del entorno institucional; en las entidades públicas, el desempeño organizacional se manifiesta a

través de la eficiencia con la que se gestionan los recursos, la eficacia en el logro de objetivos, la calidad del servicio brindado y el grado de transparencia con que se conduce la gestión (López et al., 2022).

De manera complementaria, Blanco (2022) añade que el desempeño organizacional se caracteriza también por su orientación hacia resultados y su vinculación directa con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo cual implica que no basta con ejecutar procesos de manera eficiente si estos no se traducen en beneficios concretos para la población; asimismo, destaca su carácter adaptativo, dado que las organizaciones con alto desempeño son aquellas capaces de ajustar sus estrategias y procedimientos ante los cambios normativos, sociales y presupuestales del entorno.

De este modo, las características del desempeño organizacional evidencian que su evaluación no puede limitarse a un solo aspecto de la gestión, sino que requiere un abordaje integral que contemple tanto los procesos internos como los resultados percibidos por la ciudadanía; en el caso de las municipalidades distritales, reconocer estas características permite diseñar instrumentos de medición más pertinentes y adoptar estrategias de mejora continua que respondan a la complejidad propia de la administración pública local.

Medidas del desempeño organizacional

La medición del desempeño organizacional en el sector público se realiza a través de diversos mecanismos e instrumentos que permiten cuantificar los resultados alcanzados por la institución, entre las medidas más utilizadas se encuentran los indicadores de gestión vinculados a los planes operativos institucionales, las evaluaciones de satisfacción ciudadana, los reportes de ejecución presupuestal, las auditorías de gestión y los sistemas de seguimiento y monitoreo de metas; estas herramientas proporcionan información objetiva que permite a las autoridades institucionales conocer el estado real del desempeño y adoptar acciones correctivas cuando sea necesario (Rivera et al., 2025).

Por su parte, Van der Kolk (2022) sostiene que los sistemas de medición del desempeño en las organizaciones públicas deben considerar atributos como la claridad, la equidad y la pertinencia de los indicadores utilizados, dado que estas características influyen significativamente en los resultados que dichos sistemas generan; el autor advierte además que las mediciones obtenidas en el sector privado no deben generalizarse al contexto público, puesto que las entidades estatales operan bajo condiciones de mayor

complejidad en sus procesos y servicios, lo cual exige instrumentos adaptados a sus particularidades organizacionales.

Bajo ese punto, se entiende que, la medición del desempeño organizacional constituye una herramienta indispensable para la gestión municipal, siempre que los instrumentos empleados sean pertinentes, comprensibles y se encuentren alineados con los objetivos institucionales; en las municipalidades distritales, donde los recursos técnicos y presupuestales suelen ser limitados, resulta prioritario implementar sistemas de medición accesibles y contextualizados que permitan evaluar de manera continua la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Dimensión 1. Servicio de calidad

El servicio de calidad en el sector público se concibe como la capacidad de una institución estatal para atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera satisfactoria, oportuna y respetuosa; para Rivera et al. (2025), la calidad del servicio público se evalúa a partir del nivel en que la prestación efectivamente brindada al usuario corresponde con sus expectativas, contemplando aspectos tales como la cordialidad en el trato, la celeridad en la atención, la precisión de la información suministrada y la capacidad resolutiva frente a las gestiones tramitadas.

Desde una óptica institucional, Lopez et al. (2022) sostienen que la calidad del servicio en las municipalidades representa un reflejo directo de la capacidad de gestión del organismo, puesto que involucra la articulación de recursos humanos, tecnológicos y procedimentales para atender las demandas de la población, los autores resaltan que un servicio de calidad no se logra de manera espontánea, sino que precisa de planificación, formación del personal, aplicación de estándares y mecanismos de retroalimentación por parte de la ciudadanía.

De tal modo, se concluye que, el servicio de calidad puede comprenderse como la prestación que un organismo público brinda a sus usuarios cumpliendo con estándares de oportunidad, eficiencia, cordialidad y resolución efectiva; en lo que concierne a las municipalidades distritales, elevar la calidad del servicio constituye un imperativo que incide directamente en la satisfacción ciudadana y en la percepción de legitimidad respecto a la gestión municipal.

Indicador 1. Accesibilidad a servicios

La accesibilidad a los servicios municipales alude a la facilidad con que la ciudadanía puede acceder a las prestaciones ofrecidas por la entidad, considerando aspectos como la ubicación de las dependencias, los horarios de atención, la disponibilidad de canales tanto presenciales como digitales y la eliminación de barreras que pudieran excluir a ciertos sectores de la población; según Rivera et al. (2025), un organismo público accesible es aquel que adapta sus mecanismos de atención a las particularidades y requerimientos de su población objetivo; garantizando que ningún ciudadano quede marginado de los servicios por razones de distancia geográfica, situación de discapacidad, limitaciones lingüísticas o desconocimiento de los procedimientos vigentes.

Asimismo, Lopez et al. (2022) advierte que en muchas municipalidades distritales la accesibilidad se ve comprometida por horarios de atención reducidos, oficinas ubicadas exclusivamente en la sede central del distrito, escasa señalización y ausencia de alternativas para personas con necesidades especiales, estas limitaciones afectan de manera desproporcionada a los ciudadanos de las zonas más alejadas y a los grupos más vulnerables de la población.

Razón suficiente, la accesibilidad a servicios constituye un indicador que mide el grado en que la institución municipal facilita que todos los ciudadanos puedan acceder a sus prestaciones sin restricciones injustificadas; mejorar la accesibilidad implica diversificar los canales de atención, extender los horarios de servicio, habilitar puntos descentralizados y desarrollar servicios en línea que acerquen la municipalidad a la ciudadanía.

Indicador 2. Resolución de trámites

La resolución de trámites se refiere a la capacidad de la institución municipal para atender y concluir de manera efectiva y oportuna las gestiones que los ciudadanos realizan ante ella; para, Rivera et al. (2025), este indicador evalúa si los trámites administrativos son procesados dentro de los plazos establecidos por la normativa, si las respuestas proporcionadas son claras y completas, y si el ciudadano obtiene el resultado esperado sin necesidad de acudir reiteradamente a las oficinas municipales.

En complemento, Lopez et al. (2022) observa que la demora en la resolución de trámites constituye una de las quejas más frecuentes de los ciudadanos respecto a la gestión municipal, siendo esta lentitud atribuible a factores como la complejidad excesiva de los procedimientos, la insuficiencia de personal, la falta de herramientas tecnológicas y la desarticulación entre las áreas involucradas en un mismo trámite.

A modo de conclusión, la resolución de trámites mide la eficacia con la que una municipalidad procesa y concluye las gestiones ciudadanas dentro de los plazos normativos y con niveles satisfactorios de calidad; una resolución ágil y efectiva de los trámites fortalece la confianza ciudadana y demuestra que la institución cuenta con los mecanismos necesarios para cumplir con sus obligaciones de servicio.

Indicador 3. Satisfacción del ciudadano

La satisfacción del ciudadano representa el grado de conformidad que experimenta el usuario respecto a los servicios recibidos por parte de la entidad municipal; según Rivera et al. (2025), esta satisfacción se construye a partir de la comparación que realiza el ciudadano entre sus expectativas previas y la experiencia efectivamente vivida durante su interacción con la institución. Cuando la experiencia iguala o supera las expectativas, se genera satisfacción; cuando resulta inferior, se produce insatisfacción que puede derivar en desconfianza y alejamiento del ciudadano respecto a la gestión pública.

Por su parte, Lopez et al. (2022) destaca que la satisfacción ciudadana constituye un termómetro fundamental para evaluar el desempeño de los gobiernos locales, pues refleja de manera directa la percepción social sobre la eficiencia, la equidad y la calidad de la gestión municipal, los autores señalan que medir periódicamente esta satisfacción permite a las autoridades identificar aspectos críticos que requieren atención y diseñar estrategias orientadas a mejorar la experiencia del usuario.

En definitiva, la satisfacción del ciudadano es un indicador que mide la percepción global del usuario sobre los servicios municipales recibidos; para las municipalidades distritales, gestionar y mejorar continuamente esta satisfacción es esencial para legitimarse ante la población y para orientar sus esfuerzos de mejora hacia los aspectos que la ciudadanía considera prioritarios.

Dimensión 2. Eficiencia administrativa

La eficiencia administrativa hace referencia a la capacidad de una institución pública para alcanzar sus resultados empleando la menor cantidad posible de recursos, la eficiencia en la administración pública se manifiesta cuando los procedimientos institucionales logran ejecutarse de manera fluida, sin desperdicios, sin duplicidades y con un aprovechamiento racional del presupuesto, del tiempo y del talento humano disponible. Su importancia radica en que los recursos del estado son limitados y su correcta administración constituye un mandato legal y ético para todo funcionario público (Blanco, 2022).

Desde otro enfoque, Lopez et al. (2022) conciben la eficiencia administrativa como la relación óptima entre los insumos utilizados y los productos o resultados alcanzados en el marco de la gestión institucional, en las municipalidades distritales, lograr niveles apropiados de eficiencia supone que cada sol proveniente del presupuesto público sea destinado de la forma más productiva posible, que los servidores desempeñen sus funciones con el mayor nivel de diligencia y que los procedimientos internos se encuentren configurados para reducir al mínimo los tiempos improductivos y el uso innecesario de recursos.

De manera definitiva, la eficiencia administrativa puede definirse como la capacidad de una entidad para obtener los mejores resultados posibles con el menor consumo de recursos; en el contexto municipal, una gestión eficiente se traduce en un uso responsable del presupuesto, una asignación inteligente del personal y unos procedimientos simplificados que permitan atender las demandas ciudadanas con oportunidad y calidad.

Indicador 1. Uso adecuado del presupuesto

La utilización adecuada del presupuesto institucional representa un fundamento esencial de la eficiencia administrativa, dado que evidencia la capacidad de la entidad para distribuir y ejecutar los recursos financieros en concordancia con las prioridades institucionales y las demandas de la población; de acuerdo con Blanco (2022), una gestión presupuestal eficiente supone que los fondos sean orientados hacia las partidas programadas, que la ejecución se concrete dentro de los plazos fijados y que los gastos se respalden con documentación transparente y verificable.

Complementariamente, Malwade y Budhavale (2023) señalan que una de las dificultades recurrentes en los gobiernos locales radica en la baja ejecución presupuestal, la cual se produce cuando las municipalidades no consiguen utilizar los recursos asignados o los canalizan hacia fines diferentes a los programados, esta circunstancia no solo representa una deficiencia administrativa, sino que además genera una pérdida de oportunidad para responder a las necesidades de la comunidad.

Por lo pronto, se entiende que el uso adecuado del presupuesto alude a la capacidad de la institución municipal para ejecutar los recursos financieros de manera planificada, transparente y alineada con los objetivos institucionales. Una gestión presupuestal eficiente garantiza que los fondos públicos se traduzcan en obras, servicios y beneficios concretos para la ciudadanía.

Indicador 2. Optimización de recursos

La optimización de recursos en la administración pública se refiere al aprovechamiento máximo de todos los medios disponibles humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la consecución de los fines institucionales; para Blanco (2022), optimizar recursos implica identificar y eliminar desperdicios, reasignar medios subutilizados, implementar soluciones innovadoras que permitan hacer más con menos y establecer controles que aseguren el uso racional de cada recurso disponible.

Asimismo, Malwade y Budhavale (2023) destaca que la optimización de recursos en las municipalidades distritales enfrenta retos particulares derivados de la escasez presupuestal, la limitación de personal calificado y la insuficiencia de infraestructura, ante estas condiciones, la optimización se convierte no solo en una buena práctica de gestión sino en una necesidad imperiosa para garantizar el funcionamiento mínimo de la entidad.

Por lo pronto, la optimización de recursos constituye el aprovechamiento inteligente y estratégico de los medios con los que cuenta una institución para maximizar los resultados de su gestión, en las municipalidades distritales, donde los recursos son típicamente escasos, optimizar se convierte en una competencia institucional indispensable para cumplir con la misión de servicio público.

Indicador 3. Productividad del personal

La productividad del personal en las entidades públicas se refiere al volumen y la calidad del trabajo que los servidores municipales logran generar en relación con el

tiempo y los recursos empleados; según Blanco (2022), la productividad laboral en el sector público se ve influenciada por factores como el nivel de capacitación, la motivación, las condiciones del entorno laboral, la claridad de las funciones asignadas y la disponibilidad de herramientas tecnológicas adecuada, un personal productivo es aquel que cumple sus responsabilidades de manera oportuna, con calidad y con un compromiso genuino hacia los objetivos de la institución.

Por su parte, Hong y Park (2025) advierte que la productividad en las municipalidades distritales se ve frecuentemente afectada por la alta rotación de personal, la contratación de servidores sin el perfil adecuado, la ausencia de incentivos y la carencia de programas de desarrollo profesional, estas condiciones generan un círculo vicioso donde la baja productividad conduce a mayores cargas de trabajo para el personal comprometido, provocando desmotivación y deserción.

En resumidas cuentas, la productividad del personal mide la capacidad de los trabajadores municipales para generar resultados efectivos en el ejercicio de sus funciones, para las municipalidades distritales, fortalecer la productividad de su equipo humano requiere estrategias integrales que abarquen la selección adecuada, la capacitación permanente, la motivación y la provisión de herramientas idóneas para el trabajo.

Indicador 4. Simplificación de procesos

La simplificación de procesos administrativos consiste en la eliminación de pasos innecesarios, la reducción de requisitos excesivos y la racionalización de los procedimientos institucionales para hacerlos más ágiles, comprensibles y funcionales; según Blanco (2022), la simplificación administrativa es una política promovida por el Estado peruano con el propósito de reducir la burocracia, acortar los tiempos de atención y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, su implementación exige una revisión exhaustiva de los procedimientos vigentes y una disposición institucional para eliminar aquellas prácticas que no aportan valor al proceso.

Asimismo, Hong y Park (2025) resalta que en muchas municipalidades los trámites administrativos conservan estructuras heredadas de gestiones anteriores, con múltiples aprobaciones, visaciones y derivaciones que dilatan innecesariamente los procesos. La simplificación de estos procedimientos no solo beneficia al ciudadano al reducir los tiempos de espera, sino que también libera al personal de cargas operativas excesivas y permite destinar más tiempo a actividades de mayor impacto.

De ese modo, la simplificación de procesos se refiere a la racionalización de los procedimientos administrativos para hacerlos más directos, rápidos y comprensibles, para las municipalidades distritales, emprender acciones de simplificación es fundamental para mejorar la experiencia del ciudadano, elevar la eficiencia institucional y alinear la gestión con las políticas de modernización del estado.

Dimensión 3. Eficacia institucional

Hong y Park (2025) mencionan que la eficacia institucional hace referencia a la capacidad que posee una organización para alcanzar los objetivos y metas establecidos en sus herramientas de planificación, a diferencia de la eficiencia, que se orienta hacia el aprovechamiento adecuado de los recursos disponibles, la eficacia se concentra en la consecución de los resultados previstos, sin considerar el volumen de recursos invertidos para su obtención, dentro del ámbito público, la eficacia se evalúa en función del nivel de cumplimiento de los objetivos definidos en los planes estratégicos, los planes operativos y los demás instrumentos de gestión de la institución

Complementariamente, Hong y Park (2025) sostiene que la eficacia institucional en las municipalidades se evidencia cuando la entidad logra materializar las obras, programas y servicios comprometidos ante la ciudadanía, cumpliendo con los plazos, las especificaciones y los estándares de calidad previamente definidos, un gobierno local eficaz es aquel que transforma sus planes en acciones concretas y visibles para la población.

Ello se sintetiza en que, la eficacia institucional se refiere a la capacidad de una municipalidad para alcanzar los resultados comprometidos en sus instrumentos de planificación, su evaluación permite determinar si la institución está cumpliendo con su razón de ser y si los recursos invertidos se están traduciendo en beneficios tangibles para la comunidad.

Indicador 1. Cumplimiento del POI

El Plan Operativo Institucional (POI) constituye el instrumento de gestión mediante el cual una entidad pública programa las actividades que desarrollará durante un periodo determinado, alineándolas con sus objetivos estratégicos; según Blanco (2022), el cumplimiento del POI se mide por el porcentaje de actividades ejecutadas respecto a las programadas, constituyendo un indicador directo de la capacidad operativa de la

institución, un bajo nivel de cumplimiento evidencia deficiencias en la planificación, en la asignación de recursos o en la capacidad de ejecución del equipo institucional.

De igual forma, Hong y Park (2025) advierten que en múltiples municipalidades distritales el POI se formula como una exigencia formal sin que se realice un verdadero seguimiento de su ejecución; lo cual genera que al concluir el periodo numerosas actividades permanezcan inconclusas o sin haberse iniciado; esta situación pone de manifiesto una desarticulación entre la planificación y la administración cotidiana del organismo.

En términos generales, el cumplimiento del POI constituye un indicador que valora la capacidad del municipio para llevar a cabo las actividades programadas dentro de su instrumento operativo; su monitoreo permanente posibilita detectar obstáculos, reprogramar acciones y garantizar que la gestión progrese conforme a lo planificado.

Indicador 2. Logro de objetivos estratégicos

El logro de los objetivos estratégicos refleja la aptitud de la entidad municipal para alcanzar las metas a mediano y largo plazo definidas en su plan estratégico institucional. Según Blanco (2022), dichos objetivos representan las aspiraciones centrales del organismo y encaminan la totalidad de acciones operativas hacia un propósito compartido; su consecución depende de la articulación coherente entre la planificación estratégica, la distribución de recursos, la ejecución de actividades y el seguimiento continuo de los avances alcanzados.

Por su parte, Hong y Park (2025) señalan que la consecución de objetivos estratégicos en los gobiernos locales se ve habitualmente afectada por transiciones de gestión, falta de continuidad en las políticas, carencias en la capacidad técnica del personal y restricciones presupuestarias que dificultan el sostenimiento de las iniciativas proyectadas a largo plazo.

A modo de cierre, el logro de objetivos estratégicos mide el avance de la municipalidad hacia el cumplimiento de su visión institucional, su evaluación periódica es fundamental para garantizar que la entidad no pierda el rumbo y que las acciones cotidianas contribuyan efectivamente al desarrollo del distrito.

Indicador 3. Ejecución de proyectos municipales

La ejecución de proyectos municipales se refiere a la capacidad de la institución para llevar a cabo las obras y programas de inversión comprometidos con la comunidad; según Blanco (2022), este indicador evalúa si los proyectos se ejecutan dentro de los plazos previstos, con los presupuestos asignados y con los niveles de calidad establecidos en los expedientes técnicos, una ejecución deficiente genera malestar ciudadano, desperdicio de recursos y pérdida de credibilidad institucional.

Asimismo, Hong y Park (2025) indica que las municipalidades distritales enfrentan retos significativos en la ejecución de proyectos, derivados de la complejidad de los procesos de contratación pública, la escasez de personal técnico especializado y las dificultades para cumplir con los requisitos normativos que exige cada etapa del ciclo de inversión pública.

Por lo tanto, la ejecución de proyectos municipales constituye un indicador que mide la capacidad de la entidad para materializar las inversiones programadas, una ejecución oportuna y de calidad demuestra que la municipalidad posee las capacidades técnicas y administrativas necesarias para transformar los recursos en obras y servicios que beneficien directamente a la población.

Indicador 4. Cumplimiento de plazos administrativos

El cumplimiento de plazos administrativos se refiere a la capacidad de la municipalidad para resolver los procedimientos y trámites institucionales dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente; para Blanco (2022), el respeto a los plazos legales no es solo una obligación jurídica sino también un indicador de la disciplina organizacional y de la efectividad de los mecanismos de control interno. Su incumplimiento puede generar responsabilidades administrativas para los funcionarios involucrados y afectar los derechos de los ciudadanos.

Adicionalmente, Hong y Park (2025) señala que la mora administrativa entendida como el retraso sistemático en la resolución de expedientes es una problemática extendida en los gobiernos locales, y se asocia frecuentemente con la sobrecarga de trabajo, la desorganización de los archivos, la falta de seguimiento de los expedientes y la carencia de herramientas tecnológicas que faciliten el control de los plazos.

Siendo así, el cumplimiento de plazos administrativos valora la puntualidad con la que la entidad atiende los procedimientos bajo su responsabilidad; en lo que respecta a las municipalidades distritales, respetar los tiempos establecidos por la normativa representa una manifestación de compromiso institucional que repercute directamente en la confianza ciudadana y en la percepción de eficiencia de la gestión municipal.

Dimensión 4. Transparencia institucional

La transparencia institucional se refiere a la disposición y aptitud de un organismo público para visibilizar y poner al alcance de la ciudadanía toda la información vinculada con su gestión, sus determinaciones, la utilización de los recursos públicos y los logros obtenidos; este principio no se restringe únicamente a la difusión de información, sino que supone una actitud proactiva de apertura, rendición de cuentas y disponibilidad frente al escrutinio público como fundamentos de una gestión democrática y responsable (Blanco, 2022).

En esa misma línea, Hong y Park (2025) destacan que la transparencia en la gestión municipal constituye un mecanismo esencial para prevenir la corrupción, robustecer la confianza ciudadana y garantizar que los recursos estatales se canalicen efectivamente hacia la atención de las necesidades poblacionales; bajo esta perspectiva, se evidencia que la carencia de transparencia no solo compromete la credibilidad del organismo, sino que además deteriora el vínculo entre el gobierno local y la comunidad.

De tal manera, la transparencia institucional puede definirse como la práctica continua de una entidad pública de poner a disposición de la ciudadanía información clara, completa y oportuna sobre su gestión; para las municipalidades distritales, fortalecer la transparencia es esencial para legitimar la gestión, prevenir actos de corrupción y construir una relación de confianza con la población.

Indicador 1. Cumplimiento de normas

El cumplimiento de normas se refiere a la observancia por parte de la institución municipal de las disposiciones legales, reglamentarias y procedimentales que regulan su funcionamiento; según Blanco (2022), una entidad que cumple con el marco normativo vigente demuestra institucionalidad, respeto por el estado de derecho y compromiso con los principios de la gestión pública, el incumplimiento normativo, por el contrario, expone a la entidad a sanciones, cuestionamientos y pérdida de legitimidad.

Asimismo, Hong y Park (2025) advierte que en muchas municipalidades distritales el desconocimiento de la normativa vigente por parte de los funcionarios, sumado a la ausencia de asesoría legal permanente, genera situaciones de incumplimiento involuntario que pueden derivar.

Ahora bien, el cumplimiento de normas constituye un pilar fundamental de la transparencia institucional, en tanto refleja la capacidad de la municipalidad para operar dentro del marco jurídico establecido y garantizar que sus actos administrativos se ajusten a los principios de legalidad, predictibilidad y seguridad jurídica; por lo cual resulta indispensable que entidades públicas promuevan la capacitación continua de su personal, implementen mecanismos internos de supervisión legal y adopten instrumentos de gestión actualizados que aseguren la observancia permanente de la normativa vigente.

Indicador 2. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es el proceso mediante el cual las autoridades y funcionarios municipales informan a la ciudadanía y a los órganos de control sobre las acciones realizadas, los recursos empleados y los resultados obtenidos durante un periodo de gestión; para Blanco (2022), rendir cuentas no es solo una obligación legal sino un acto de responsabilidad democrática que fortalece la relación entre gobernantes y gobernados, al permitir que la sociedad evalúe el desempeño de sus representantes y ejerza su derecho de vigilancia ciudadana.

Complementariamente, Hong y Park (2025) señala que la rendición de cuentas efectiva requiere que la información presentada sea comprensible, veraz, completa y accesible para todos los sectores de la población, incluyendo aquellos con menor nivel educativo o con acceso limitado a medios de comunicación, los autores observan que en diversas municipalidades distritales la rendición de cuentas se realiza de manera formal y esporádica, sin que exista un verdadero diálogo con la ciudadanía ni un seguimiento de los compromisos asumidos.

De modo que, la rendición de cuentas se refiere a la práctica institucional de informar de manera periódica, transparente y comprensible sobre la gestión realizada, para las municipalidades distritales, fortalecer este mecanismo es clave para construir confianza, prevenir la corrupción y promover una gestión participativa y abierta al escrutinio público.

Indicador 3. Prevención de irregularidades

La prevención de irregularidades engloba el conjunto de medidas, políticas y mecanismos que una institución implementa para anticipar, detectar y evitar actos contrarios a la ley, a la ética o a los procedimientos establecidos; según Blanco (2022), la prevención resulta más efectiva y menos costosa que la sanción, pues permite corregir vulnerabilidades antes de que se materialicen en daños patrimoniales o institucionales, entre las herramientas preventivas se encuentran los sistemas de control interno, las auditorías periódicas, los códigos de ética, los canales de denuncia y las evaluaciones de riesgo.

Por su parte, Hong y Park (2025) advierte que en los gobiernos locales la prevención de irregularidades enfrenta obstáculos como la debilidad del control interno, la concentración de funciones en pocas personas, la falta de segregación de responsabilidades y la ausencia de mecanismos seguros para que los trabajadores o ciudadanos reporten situaciones sospechosas sin temor a represalias.

Siendo así, se concluye que, la prevención de irregularidades constituye un indicador que mide la capacidad proactiva de la institución para evitar actos de corrupción, negligencia o incumplimiento, para las municipalidades distritales, invertir en mecanismos de prevención fortalece la integridad institucional y protege los recursos del estado de potenciales malos manejos.

Indicador 4. Acceso a la información

El acceso a la información pública representa un derecho fundamental amparado tanto por la legislación peruana como por el marco normativo internacional, constituyendo un pilar esencial de la transparencia gubernamental, de acuerdo con Blanco (2022), este derecho supone que todo ciudadano puede requerir y obtener datos relativos a las actividades, determinaciones y utilización de recursos por parte de las entidades públicas, sin la necesidad de justificar el propósito de su petición; en ese sentido, las municipalidades, en su condición de organismos del estado, asumen la obligación de disponer los mecanismos pertinentes para atender dichas solicitudes de forma oportuna e integral.

De igual manera, Hong y Park (2025) señalan que en el ámbito práctico numerosas municipalidades distritales evidencian carencias en la implementación de los portales de

transparencia estándar, no renuevan de forma periódica los contenidos publicados y adolecen de procedimientos eficientes para resolver las solicitudes de acceso a la información; situación que transgrede los derechos ciudadanos y propicia un clima de desconfianza frente a la gestión institucional.

Por consiguiente, el acceso a la información alude a la capacidad y disposición del municipio para facilitar a la ciudadanía, tanto de forma proactiva como reactiva, la totalidad de información pública que se encuentra bajo su custodia; asegurar dicho acceso constituye una obligación normativa que, adicionalmente, contribuye a consolidar la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas dentro de la gestión municipal distrital.

Marco conceptual

Gobierno electrónico. El gobierno electrónico alude a la incorporación de herramientas tecnológicas digitales por parte de las entidades del Estado con la finalidad de optimizar la provisión de servicios dirigidos a la ciudadanía, elevar el rendimiento de los procedimientos administrativos internos y consolidar prácticas de transparencia y participación pública; en tal sentido, su desarrollo pretende redefinir el vínculo entre el Estado y la sociedad mediante entornos virtuales que agilicen trámites y acerquen la gestión pública a la población (Nahi et al., 2025).

Municipalidad distrital. La municipalidad distrital se configura como la instancia de gobierno local que ejerce autoridad dentro del ámbito territorial de un distrito, constituyéndose en el nivel más próximo al ciudadano en la organización del Estado peruano; en consecuencia, su propósito es representar a la colectividad vecinal, garantizar la adecuada provisión de servicios públicos locales, impulsar el progreso integral y equilibrado del distrito y promover la intervención ciudadana en asuntos de interés común, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidades (Lopez et al., 2022).

Gestión pública. La gestión pública comprende el conjunto articulado de decisiones, actuaciones y procesos que desarrollan las entidades estatales con el objetivo de administrar los recursos públicos y ofrecer servicios destinados a satisfacer necesidades colectivas; de este modo, incluye funciones de planificación, organización, conducción y control institucional, procurando que la actuación del Estado sea eficiente, eficaz y transparente, orientada a la generación de valor público en beneficio de la sociedad (Lopez et al., 2022).

Planificación estratégica. La planificación estratégica se entiende como un proceso estructurado mediante el cual una organización define su visión de futuro, establece objetivos de mediano y largo plazo, determina las estrategias para alcanzarlos y asigna los recursos necesarios para su implementación; en el ámbito de las municipalidades distritales, este procedimiento se materializa a través de instrumentos como el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional, los cuales orientan la gestión hacia la consecución de resultados concretos en favor de la comunidad (Lopez et al., 2022).

Brecha digital. La brecha digital hace referencia a la disparidad que existe entre personas, familias, organizaciones y territorios respecto a sus posibilidades de acceder y utilizar eficazmente las tecnologías de la información y comunicación; además, dicha desigualdad no se restringe al acceso físico a dispositivos o conectividad, sino que incorpora factores como las capacidades digitales, la calidad del servicio de internet, la disponibilidad de recursos económicos y las condiciones socioculturales que influyen en el aprovechamiento de estas herramientas con fines educativos, laborales y de participación ciudadana (Martínez et al., 2022).

Modernización del Estado. La modernización del Estado se relaciona con iniciativas de reforma impulsadas en el ámbito internacional orientadas a reestructurar el aparato institucional estatal para fortalecer su capacidad de producir valor público y contribuir al bienestar social; por consiguiente, comprende la simplificación de trámites administrativos, la adopción de tecnologías que mejoren la eficiencia y transparencia interna, así como el fortalecimiento de mecanismos de participación y rendición de cuentas, con el propósito de consolidar un Estado eficiente que recupere la confianza ciudadana y reduzca la burocracia (Blas et al., 2022).

Interoperabilidad. La interoperabilidad, en el entorno gubernamental, se define como la facultad de los sistemas de información, bases de datos y plataformas tecnológicas de las entidades públicas para intercambiar, compartir y procesar información de manera integrada y coordinada, pese a sus diferencias técnicas o institucionales; por tanto, constituye un elemento clave para el desarrollo del gobierno inteligente, al permitir superar la fragmentación tecnológica originada por iniciativas aisladas en distintos organismos estatales y facilitar una gestión pública articulada y eficiente (Bojović et al., 2023).

Gobierno abierto. El gobierno abierto representa un enfoque de gestión pública sustentado en los principios de transparencia, participación ciudadana y colaboración entre el Estado y la sociedad civil, fortalecidos mediante el uso estratégico de las tecnologías de la información; en consecuencia, promueve el libre acceso a datos gubernamentales, la rendición de cuentas, la cocreación de políticas públicas y la innovación institucional, con la finalidad de afianzar la confianza en las instituciones y democratizar la toma de decisiones en todos los niveles de gobierno (Gil et al., 2023).

Competencias digitales. Las competencias digitales comprenden el conjunto integrado de saberes, destrezas y disposiciones que posibilitan a las personas emplear las tecnologías de la información y comunicación de manera crítica, segura y responsable en distintos ámbitos de su vida personal, profesional y social; en el sector público, dichas capacidades resultan fundamentales para que los servidores civiles afronten los procesos de transformación digital, administren eficazmente los sistemas institucionales y contribuyan a la mejora continua de los servicios estatales (Espina et al., 2024).

Gestión por resultados. La gestión por resultados constituye un modelo de administración pública que orienta la programación, ejecución y evaluación de las acciones gubernamentales hacia la obtención de efectos verificables y medibles en la calidad de vida de la ciudadanía; en tal sentido, implica la definición precisa de objetivos, la asignación racional de recursos conforme a metas comprobables, el seguimiento permanente del desempeño institucional y la rendición de cuentas sustentada en evidencia, configurándose como un eje central de la modernización de la gestión pública municipal (Farroñan et al., 2023).

2.3 Hipótesis

En la presente investigación denominada *Propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad distrital de Salas, Ica, 2026,* no se planteó hipótesis, dado que los estudios son descriptivos y las variables estudiadas fueron analizados de forma individual y aislada unas de otras. La investigación descriptiva, por otro lado, intenta identificar y describir las características del estudio sin ningún tipo de manipulación. Ya que también la investigación descriptiva implica la caracterización de hechos, fenómenos, individuos o grupos para establecer su estructura o comportamiento (Arispe et al., 2020).

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, el objetivo de la investigación aplicada es solucionar problemas mediante los descubrimientos o hallazgos, para lo cual se establecen metas en el estudio. Esta clase de indagación es proporcionada por el tipo básico o puro, ya que utiliza la teoría de un tema específico para solucionar los problemas hallados en una investigación. Así, se aplican los saberes, la información y los datos para resolver el inconveniente detectado (Arispe et al., 2020). Esta investigación fue de tipo aplicada debido a que busco solucionar los problemas detectados en relación a las variables de este estudio, que son las tecnologías de información y comunicación y desempeño organizacional. Para ello tuvo como objetivo desarrollar una propuesta y plan de mejora que fue tratado conforme a los resultados obtenidos por la investigación.

Enfoque: Cuantitativo, según Santiago (2021), la investigación cuantitativa se emplea en estudios que tienen como objetivo producir análisis o mediciones de datos mediante el uso de técnicas numéricas o estadísticas. Dichos datos son recolectados a partir de distintos métodos de recolección. El enfoque cuantitativo, a diferencia del enfoque cualitativo, que se basa en las perspectivas o experiencias para entender los fenómenos estudiados, tiene como propósito medir las variables para examinar la información recopilada. La investigación fue de enfoque cuantitativo debido a que se emplearon métodos numéricos que midieron y describieron las variables, así como las tecnologías de información y comunicación y desempeño organizacional. Se obtuvieron los resultados mediante técnicas de recolección.

Nivel de investigación:

La investigación fue de nivel descriptiva de propuesta.

Descriptivo

La investigación fue de nivel descriptiva de propuesta, tiene como propósito central identificar, precisar y exponer de manera sistemática las características, atributos y particularidades de individuos, colectivos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que constituyen el objeto de estudio; en este sentido, se orienta a obtener

información acerca de las variables consideradas, ya sea de forma individual o integrada, sin plantear la comprobación de vínculos causales entre ellas, de modo que su contribución principal consiste en ofrecer una representación clara, organizada y exacta de la realidad analizada en un periodo específico (Ramos, 2021)

En la misma línea, otros autores sostienen que los estudios descriptivos resultan especialmente útiles cuando se desea conocer el estado actual de un fenómeno, identificar sus características predominantes y detectar áreas de oportunidad o de mejora, a diferencia de los estudios correlacionales o explicativos, la investigación descriptiva no busca demostrar relaciones entre variables sino documentar con precisión cómo se manifiesta cada una de ellas en el contexto estudiado (Arispe, et al., 2020).

La investigación fue de nivel descriptivo debido a que se concuerda con los elementos citados por los autores mencionados, tuvo la finalidad fue hacer una descripción mediante la recopilación de datos relacionados con las tecnologías de información y comunicación y desempeño organizacional. Los objetivos del estudio se relacionan con esta perspectiva investigativa, tomando en cuenta que no se intentó establecer ninguna conexión entre las variables.

De propuesta, es una clase de estudio que, aparte de detectar y examinar un problema, sugiere una solución o alternativa para mejorar. El propósito principal es elaborar una propuesta específica, basándose en el análisis de la situación presente y del marco teórico correspondiente. Debido a que tiene como objetivo producir un efecto práctico y factible, este tipo de investigación es común en campos aplicados como la educación, la administración, la salud y el rendimiento organizacional (de Barrera, 2024).

La investigación fue de propuesta, dado que no se restringió solamente a detallar o diagnosticar el estado actual de las variables tecnologías de información y comunicación y desempeño organizacional, sino que además se formuló una propuesta y un plan de mejora, con el objetivo de abordar las debilidades identificadas en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica.

Se realizó un análisis descriptivo que posibilitó la identificación de las problemáticas y características presentes en relación a la variable tecnologías de información y comunicación, donde se evidenció que a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales; además, a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus

funciones; a veces utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional; de igual manera, a veces existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información; asimismo, a veces aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales, a veces las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales; de igual manera, a veces evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos; asimismo, a veces las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales; de igual manera, a veces optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas; de igual manera, a veces la implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución; a veces la municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano; igualmente, a veces dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos; de igual manera, a veces los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios; de manera similar, a veces los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos. Respecto a la variable, desempeño organizacional, se observaron que a veces los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito; igualmente, a veces los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente; de manera similar, a veces los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad; a veces el presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente; igualmente, a veces los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal; a veces existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades; de manera similar, a veces los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.

Se elaboró una propuesta que, fundamentada en los resultados conseguidos y en las aportaciones del marco teórico, se elaboró una propuesta, cuya finalidad ayudar a optimizar las condiciones laborales y robustecer los procesos organizativos en el ámbito municipal. Las acciones de mejora planteadas fueron proponen un diagnóstico situacional para identificar problemáticas y definir prioridades tecnológicas, basándose en un plan estratégico de tecnología de información, capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño laboral y la seguridad, reduciendo la resistencia al cambio, utilizar herramientas de inteligencia de negocios para tomar decisiones basadas en datos, asegurando la transparencia. La aplicación del plan de mejora proporciona

beneficios notables para la organización al fomentar un ambiente laboral más colaborativo y participativo, en el que los equipos de trabajo funcionan con más compromiso y coordinación. La capacitación continua aumenta las habilidades del personal y mejora el rendimiento institucional, mientras que la optimización de los procesos y la digitalización de trámites aumentan la eficacia administrativa y disminuyen los tiempos de atención.

Se fundamentó la selección de esta clase de investigación en el objetivo de producir una solución específica, relevante y aplicable al contexto institucional, así como dar respuesta a una necesidad real. Así, la investigación no solo brindó un diagnóstico de la realidad, sino que además proporcionó una herramienta útil para tomar decisiones y mejorar continuamente.

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental - transversal.

No experimental

La investigación no experimental se fundamenta en estudios que no tienen el propósito de manipular las variables analizadas; su objetivo es observar al sujeto investigado en el contexto en que se encuentra para poder examinarlo. En el estado inicial en que se encontró al sujeto, no se lleva a cabo ninguna intervención por parte del investigador; simplemente se recogen los datos y se analizan (Álvarez, 2020).

La metodología se adecúa a la investigación actual porque el análisis y la recopilación de datos no interfirieron en el desarrollo habitual de los sujetos de estudio, que son los empleados de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica. De igual manera, no se alteraron deliberadamente las variables de tecnologías de la información y comunicación y desempeño organizacional; simplemente se observó la situación tal como estaba, sin efectuar ningún cambio. Debido a esto, el diseño de investigación empleado fue de tipo no experimental.

Transversal

El corte transversal, también denominado transeccional, se define como aquel diseño de investigación en el que la recolección de información se realiza en un solo momento y en un único periodo temporal, su propósito es captar una instantánea de la realidad estudiada en un punto específico del tiempo, describiendo las variables y

analizando su comportamiento en ese momento particular, sin realizar seguimientos ni mediciones repetidas a lo largo del tiempo (Ellis, 2020).

La investigación fue de tipo transversal, ya que la definición proporcionada por el autor coincide con el enfoque de análisis de datos. Esto se debe a que la recolección de información ocurrió en un solo momento temporal, comenzando y terminando específicamente durante el año 2026.

3.2 Población

La población en una investigación se define como el conjunto total de elementos personas, objetos, eventos o registros que comparten características comunes y que constituyen el universo sobre el cual se pretende obtener conclusiones, su delimitación resulta fundamental porque determina el alcance de los resultados y la posibilidad de generalización de los hallazgos del estudio (Arispe, et al., 2020).

La población de esta investigación estuvo constituida por el total de 138 trabajadores de la municipalidad, según la información obtenida del área de personal administrativo de la institución.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Trabajadores nombrados o contratados de la municipalidad distrital de Salas.
- Personal administrativo y técnico que desempeñe funciones dentro de la sede institucional.
- Trabajadores que aceptaron a participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado.

Exclusión

- Trabajadores que no desearon participar o se negaron a firmar el consentimiento informado.
- Personal con vínculo laboral temporal, eventual o por suplencia.
- Personas que se encontró realizando prácticas profesionales, técnicas o preprofesionales.
- Personal de servicio o de seguridad.

Muestra

La muestra se entiende como una porción representativa del conjunto poblacional que es seleccionada con la finalidad de recabar datos susceptibles de extrapolarse al total del universo investigado; por consiguiente, su definición está condicionada por aspectos tales como la magnitud de la población, el grado de confianza requerido, el error máximo permitido y la naturaleza propia del estudio (Castro et al., 2020).

En el desarrollo de la presente investigación, la muestra estuvo integrada por 90 trabajadores de la municipalidad distrital de Salas.

Muestreo no probabilístico por conveniencia

El muestreo no probabilístico es aquel que no brinda a todos los individuos de la población la oportunidad de participar en la muestra, es decir el investigador toma la decisión, bajo diferentes enfoques, es por ello que parten 3 tipos de muestreo no probabilístico: Por conveniencia, por cuotas y muestreo intencional. El muestreo no probabilístico por conveniencia es aquella muestra que es integrada por los individuos cuya disponibilidad para ser sujetos de estudio en la investigación es la más adecuada o la más conveniente para el investigador (Arispe, et al., 2020).

La muestra de la presente investigación fue no probabilística por conveniencia, puesto que se tomó como sujetos de estudio a los trabajadores con disposición a participar en la investigación, conformada por un total de 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica.

3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Tecnologías de información y comunicación	En la variable tecnologías de información y comunicación se plantaron cuatro dimensiones. Para la primera dimensión denominado Infraestructura tecnológica, con sus siguientes indicadores: disponibilidad de equipos, acceso a computadoras, acceso a internet; para la segunda dimensión denominado Sistemas de información, con sus siguientes indicadores: uso de sistemas informáticos, integración entre áreas, seguridad; para la tercera dimensión denominado Gestión tecnológica, con sus siguientes indicadores: uso de TIC en trámites, digitalización, automatización, reducción de tiempos, optimización de recursos, eficiencia operativa; para la cuarta dimensión denominado Servicios digitales, con sus siguientes indicadores; plataformas digitales, canales virtuales, rapidez en atención, accesibilidad a servicios. Para lo cual se elaboró 15 ítems para la variable tecnologías de información y comunicación. (Paco, 2021).	Infraestructura tecnológica	– Disponibilidad de equipos – Acceso a computadoras – Acceso a internet	Likert	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
		Sistemas de información	– Uso de sistemas informáticos – Integración entre áreas – Seguridad		
		Gestión tecnológica	– Uso de TIC en trámites – Digitalización, automatización – Reducción de tiempos – Optimización de recursos – Eficiencia operativa		
		Servicios digitales	– Plataformas digitales – Canales virtuales		

			– Rapidez en atención – Accesibilidad a servicios		
Desempeño organizacional	En la variable desempeño organizacional se plantean cuatro dimensiones. Para la primera dimensión denominado Servicio de calidad, con sus indicadores: Accesibilidad a servicios, Resolución de trámites, Satisfacción del ciudadano; para la segunda dimensión denominado Eficiencia administrativa, con sus siguientes indicadores: Uso adecuado del presupuesto, Optimización de recursos, productividad del personal, Simplificación de procesos; para la tercera dimensión denominado Eficacia institucional, con sus siguientes indicadores: Cumplimiento del POI, Logro de objetivos estratégicos, Ejecución de proyectos municipales, Cumplimiento de plazos administrativos; para la cuarta dimensión denominado Transparencia institucional, con sus siguientes indicadores: Cumplimiento de normas, Rendición de cuentas, Prevención de irregularidades y Acceso a la información. Para lo cual se elaboró 15 ítems para la variable desempeño organizacional (Faza & Moko, 2025).	Servicio de calidad	– Accesibilidad a servicios – Resolución de trámites – Satisfacción del ciudadano	Likert	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
		Eficiencia administrativa	– Uso adecuado del presupuesto – Optimización de recursos – Productividad del personal – Simplificación de procesos		
		Eficacia institucional	– Cumplimiento del POI – Logro de objetivos estratégicos – Ejecución de proyectos municipales – Cumplimiento de plazos administrativos		

		Transparencia institucional	– Cumplimiento de normas – Rendición de cuentas – Prevención de irregularidades – Acceso a la información		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las técnicas destinadas a la obtención de datos comprenden los métodos y procedimientos que el investigador pone en práctica para acceder a la información necesaria desde las fuentes vinculadas al estudio; por consiguiente, su selección estuvo determinada por el enfoque metodológico adoptado, el tipo de datos que se pretende recoger y las características propias de la población involucrada, siendo la encuesta, la observación estructurada y el análisis documental alternativas habituales en investigaciones de carácter cuantitativo, cada una con ventajas y limitaciones que dependen del contexto en que se apliquen (Guillén, 2020).

De igual manera, optar por la técnica pertinente constituye un elemento para asegurar la validez y calidad de la información recabada, ya que de esta elección depende que los datos resulten adecuados, fiables y suficientes para responder a los objetivos establecidos; en consecuencia, cada procedimiento posee atributos particulares que lo hacen más conveniente para determinados escenarios de investigación, motivo por el cual su selección debe fundamentarse en criterios metodológicos acordes con el diseño planteado (Arispe et al., 2020).

Asimismo, la encuesta se reconoce como uno de los instrumentos más empleados en estudios cuantitativos, puesto que implica la aplicación uniforme de un conjunto de preguntas dirigidas a un grupo de participantes con la finalidad de identificar percepciones, opiniones, actitudes o comportamientos respecto a un tema específico; además, entre sus principales beneficios se encuentra la posibilidad de recolectar información de un número considerable de personas de manera simultánea, organizada y susceptible de análisis estadístico posterior (Guillén, 2020).

Para la presente investigación, la técnica empleada fue la encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores de la institución, para analizar las dos variables de estudio, tecnologías de información y comunicación y desempeño organizacional

Instrumento

El cuestionario estructurado se entiende como una herramienta integrada por un conjunto ordenado de preguntas o ítems formulados de manera precisa, clara y cerrada, los cuales se presentan al encuestado bajo un formato previamente definido con opciones

de respuesta delimitadas; así, su diseño favorece la uniformidad en la aplicación, la comparación entre participantes y el posterior tratamiento estadístico de la información recopilada (Arispe et al., 2020).

En relación con esta investigación, se empleó un cuestionario conformado por 30 ítems distribuidos de forma equilibrada, 15 correspondientes a la variable tecnologías de información y comunicación y 15 vinculados a la variable desempeño organizacional; las respuestas se registrarán mediante una escala tipo Likert de cinco categorías: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), además, el instrumento fue sometido a validación a través del juicio de expertos con la participación de tres profesionales licenciados en administración con grado de maestro y/o doctor, 2 de ellos con grado de maestría y 1 con grado de doctor en la especialización de Administración, quienes examinaron la coherencia, pertinencia y claridad de cada ítem, finalmente, la confiabilidad se estableció mediante el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo resultado para la variable tecnologías de información y comunicación fue de 0.910307638, para la variable desempeño organizacional fue de 0.950331088, siendo mayor a 0.70, donde el instrumento de ambas variables poseen excelente confiabilidad (anexo 7).

3.5 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos comprende el conjunto de procedimientos y recursos que el investigador utiliza para organizar, procesar e interpretar la información obtenida durante la etapa de recolección, con la finalidad de atender los objetivos formulados y elaborar conclusiones sustentadas en evidencia empírica (Castro et al., 2020).

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado de 30 preguntas en escala Likert. La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial en las instalaciones de la institución. Una vez concluida la fase de recolección, se procedió a medir el grado de confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software Microsoft Excel. Verificado que el nivel de confiabilidad fue óptimo, se efectuó el análisis descriptivo de las variables en estudio, específicamente tecnologías de información y comunicación y el desempeño organizacional.

Para la elaboración de figuras y tablas estadísticas, así como para el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, se empleó igualmente Microsoft Excel. En cuanto a la

redacción del análisis correspondiente y la incorporación de observaciones y correcciones pertinentes, se utilizó Microsoft Word. Los documentos obtenidos fueron posteriormente convertidos a formato PDF mediante Adobe Reader, con el propósito de facilitar su almacenamiento, difusión y consulta posterior. Asimismo, se empleó el programa Turnitin para verificar la originalidad y similitud del documento, el cual no excedió el 25% de similitud. Finalmente, para la sustentación del trabajo, se recurrió a Microsoft PowerPoint, herramienta con la cual se diseñaron las diapositivas de manera estructurada y profesional.

3.6 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando los principios éticos establecidos de acuerdo al Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes

Se garantizó el resguardo de la dignidad, la autonomía a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, así como los derechos de cada trabajador municipal participante en el estudio. Los cuestionarios aplicados fueron de carácter anónimo, asegurando la confidencialidad de las respuestas proporcionadas. Adicionalmente, la información recopilada se almacenada de manera segura y se destinó exclusivamente a los fines académicos de la presente investigación; en ninguna circunstancia se compartió con terceros ni se empleó para propósitos ajenos al alcance declarado.

Cuidado del medio ambiente

La ejecución de la presente investigación no generó ninguna afectación alguna al entorno ambiental en ninguna de sus fases. Se privilegió el uso de manera responsable el papel reciclado y la energía eléctrica, tanto para la recolección como para el tratamiento de la información; con ello, se procuró reducir el consumo de papel, así como de energía eléctrica. En los casos donde resulte indispensable el empleo de materiales físicos, se aseguró un manejo responsable orientado a minimizar el impacto ambiental.

Libre participación por propia voluntad

La intervención de cada trabajador municipal fue completamente voluntaria; por consiguiente, ningún participante fue coaccionado ni influenciado para responder el instrumento de recolección de datos. Esta condición se formalizó mediante la suscripción de un consentimiento informado que firmaron cada uno de los encuestados, en el cual se detalló de manera precisa la finalidad del estudio, el tratamiento que recibió la información recabada, así como la libertad de retirarse en cualquier momento sin repercusión alguna. Una vez concluida la investigación, se comunicó a cada participante los hallazgos generales obtenidos.

Beneficencia, no maleficencia

A partir de la información proporcionada por los propios colaboradores de la institución, se formuló un plan de mejora orientado a las tecnologías de información con el propósito de potenciar el rendimiento institucional; en efecto, los involucrados fueron los principales beneficiarios de los hallazgos, dado que las acciones propuestas estuvieron dirigidas a perfeccionar sus condiciones laborales, actualizar sus recursos tecnológicos, así como elevar la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

En cuanto al principio de no maleficencia, la información recopilada no se destinó a fines distintos al académico ni a perjudicar en modo alguno al participante o a la entidad; por esta razón, el protocolo contempla la voluntariedad de la participación, la formulación de preguntas neutrales, el anonimato absoluto, el almacenamiento seguro de los datos, así como la presentación de resultados exclusivamente en forma agregada sin posibilidad de identificación individual.

Integridad y honestidad

Los datos recopilados fueron registrados, procesados, así como presentados de manera veraz, sin alteraciones ni falsificaciones de ningún tipo; de igual modo, los instrumentos empleados han sido previamente validados por expertos, verificándose su confiabilidad de manera estadística. El consentimiento informado fue obtenido con anterioridad a la aplicación del instrumento; asimismo, toda la documentación generada se almacenó en formato digital bajo condiciones de seguridad adecuadas. Se realizo una citación rigurosa de las fuentes consultadas,

respetando los derechos de autoría; en consecuencia, queda expresamente prohibida cualquier forma de plagio o de falsificación de datos.

Justicia

Se garantizo un trato equitativo, igualitario, así como respetuoso para cada trabajador que participe en la investigación, sin distinción alguna por razón de cargo, condición laboral, género, edad u otra característica personal o profesional; en virtud de ello, cada participante tuvo las mismas oportunidades de contribuir al estudio. Del mismo modo, una vez concluida la investigación, se aseguró el acceso en igualdad de condiciones a los resultados generales obtenidos.

IV. Resultados

Variable 1: Tecnologías de información

Objetivo específico 1. Identificar las características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 1.

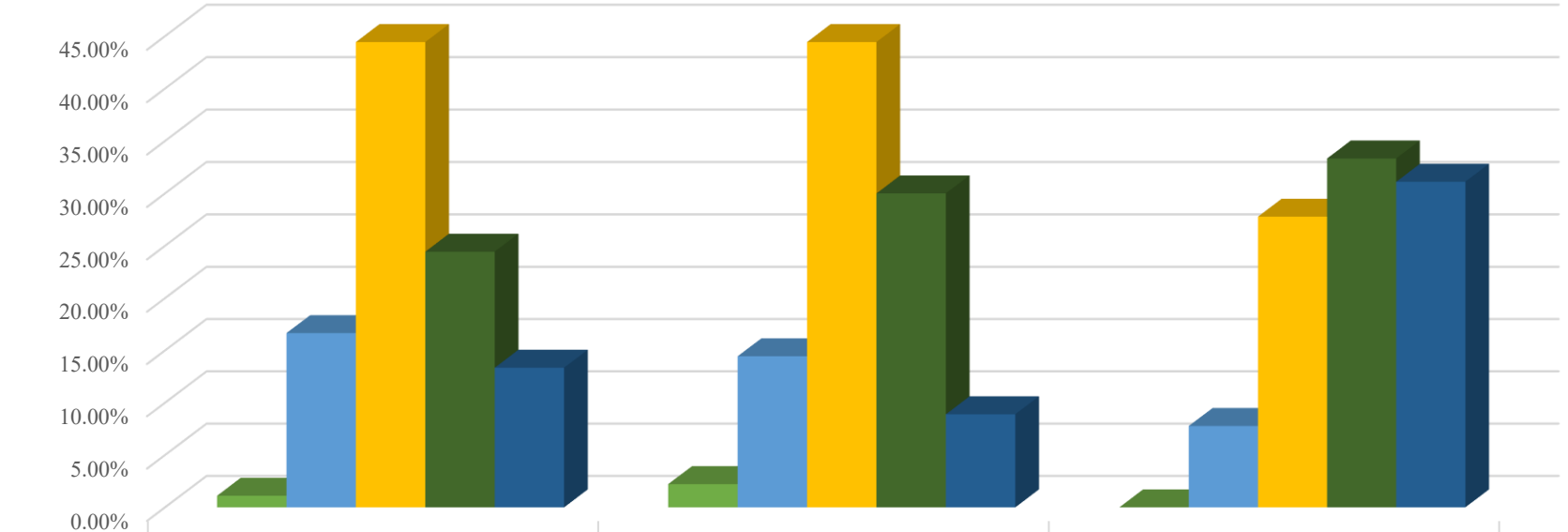
Características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026

Infraestructura tecnológica	n	%
La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	15	16.66
A veces	40	44.44
Casi siempre	22	24.44
Siempre	12	13.35
Total	90	100.00
Los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones.		
Nunca	2	2.22
Casi nunca	13	14.44
A veces	40	44.44
Casi siempre	27	30.00
Siempre	8	8.90
Total	90	100.00
La institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias.		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	7.78
A veces	25	27.78
Casi siempre	30	33.33
Siempre	28	31.11
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 1.

Características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.



	La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	Los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones.	La institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias.
Nunca	1.11%	2.22%	0.00%
Casi nunca	16.66%	14.44%	7.78%
A veces	44.44%	44.44%	27.78%
Casi siempre	24.44%	30.00%	33.33%
Siempre	13.35%	8.90%	31.11%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la infraestructura tecnológica de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Objetivo específico 2. Definir las características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 2.

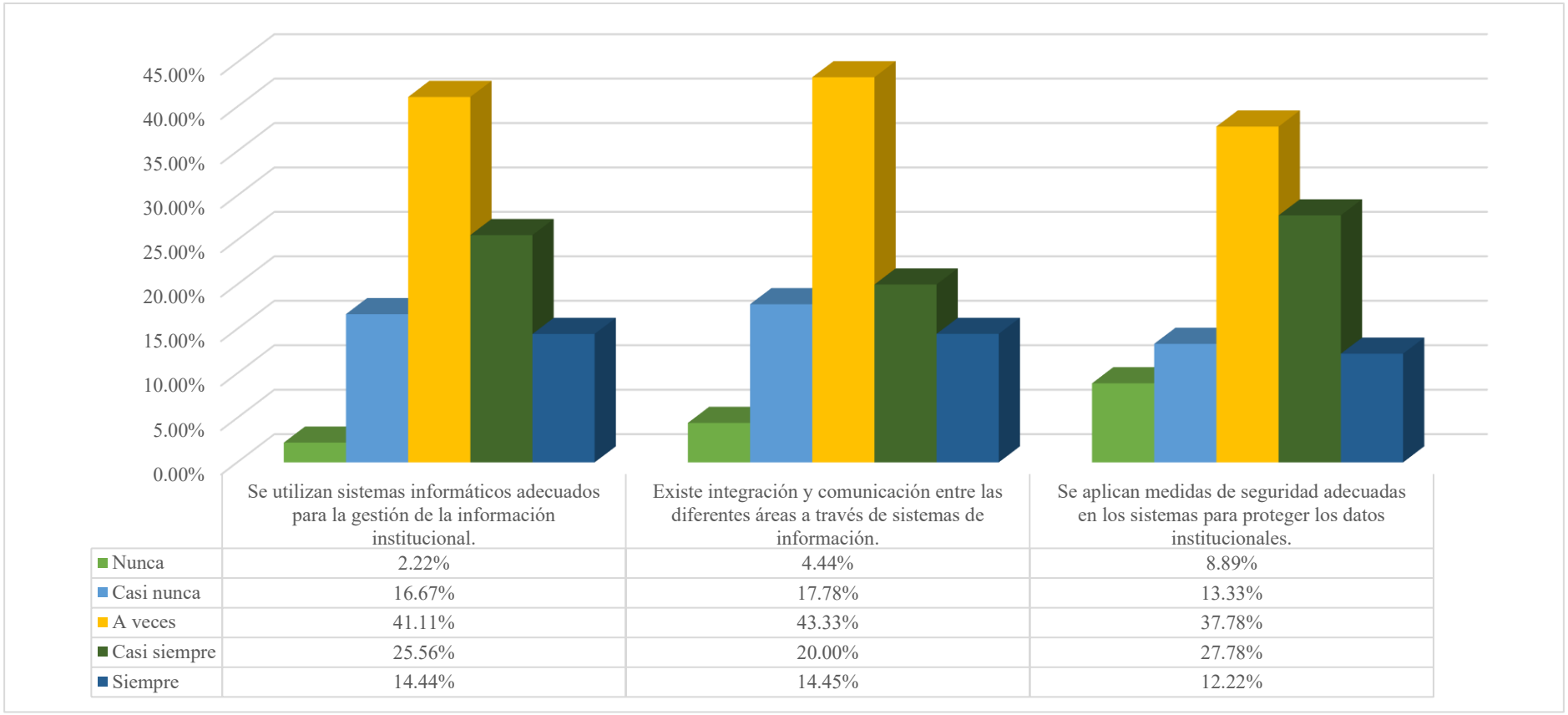
Características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Sistemas de información	n	%
Se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.		
Nunca	2	2.22
Casi nunca	15	16.67
A veces	37	41.11
Casi siempre	23	25.56
Siempre	13	14.44
Total	90	100.00
Existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.		
Nunca	4	4.44
Casi nunca	16	17.79
A veces	39	43.33
Casi siempre	18	20.00
Siempre	13	14.44
Total	90	100.00
Se aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.		
Nunca	8	8.89
Casi nunca	12	13.33
A veces	34	37.78
Casi siempre	25	27.78
Siempre	11	12.22
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 2.

Características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.



	Se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.	Existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	Se aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.
Nunca	2.22%	4.44%	8.89%
Casi nunca	16.67%	17.78%	13.33%
A veces	41.11%	43.33%	37.78%
Casi siempre	25.56%	20.00%	27.78%
Siempre	14.44%	14.45%	12.22%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de los sistemas de información de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Objetivo específico 3. Describir las características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 3.

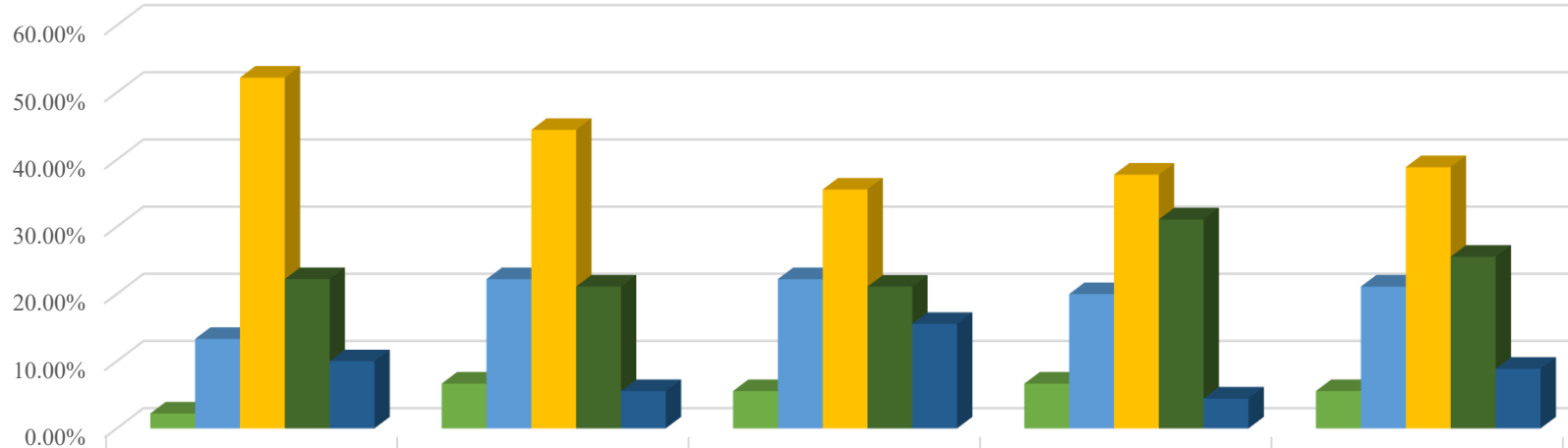
Características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Gestión tecnológica	n	%
Las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.		
Nunca	2	2.22
Casi nunca	12	13.33
A veces	47	52.22
Casi siempre	20	22.23
Siempre	9	10.00
Total	90	100.00
Se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.		
Nunca	6	6.67
Casi nunca	20	22.22
A veces	40	44.44
Casi siempre	19	21.11
Siempre	5	5.56
Total	90	100.00
Las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.		
Nunca	5	5.56
Casi nunca	20	22.22
A veces	32	35.56
Casi siempre	19	21.10
Siempre	14	15.56
Total	90	100.00
Se optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.		
Nunca	6	6.67
Casi nunca	18	20.00
A veces	34	37.78
Casi siempre	28	31.11
Siempre	4	4.44
Total	90	100.00
La implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.		
Nunca	5	5.56
Casi nunca	19	21.11
A veces	35	38.89
Casi siempre	23	25.56
Siempre	8	8.88
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 3.

Características de la Gestión Tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026



	Las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	Se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.	Las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	Se optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	La implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.
Nunca	2.22%	6.67%	5.56%	6.67%	5.56%
Casi nunca	13.33%	22.22%	22.22%	20.00%	21.11%
A veces	52.22%	44.44%	35.56%	37.78%	38.89%
Casi siempre	22.23%	21.11%	21.10%	31.11%	25.56%
Siempre	10.00%	5.56%	15.56%	4.44%	8.88%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la Gestión Tecnológica de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Objetivo específico 4. Definir las características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 4.

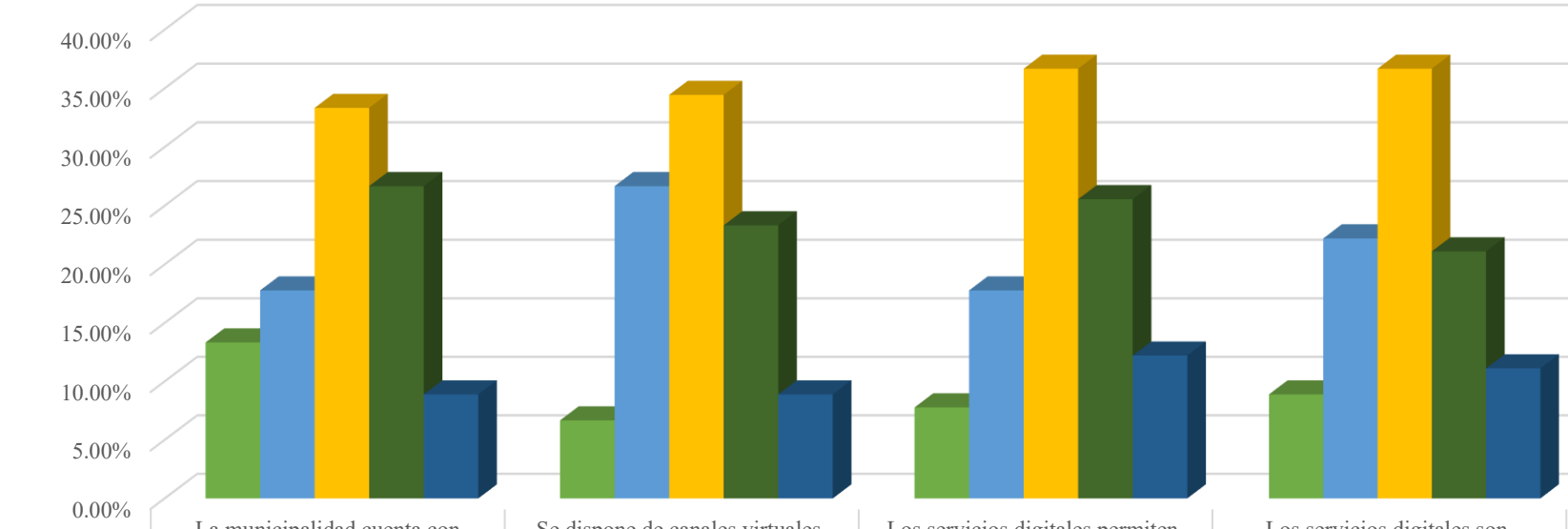
Características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Servicio digital	n	%
La municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano		
Nunca	12	13.33
Casi nunca	16	17.78
A veces	30	33.33
Casi siempre	24	26.67
Siempre	8	8.89
Total	90	100.00
Se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.		
Nunca	6	6.67
Casi nunca	24	26.67
A veces	31	34.44
Casi siempre	21	23.33
Siempre	8	8.89
Total	90	100.00
Los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.		
Nunca	7	7.78
Casi nunca	16	17.78
A veces	33	36.67
Casi siempre	23	25.56
Siempre	11	12.21
Total	90	100.00
Los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.		
Nunca	8	8.89
Casi nunca	20	22.22
A veces	33	36.67
Casi siempre	19	21.11
Siempre	10	11.11
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 4.

Características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.



	La municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	Se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	Los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.	Los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.
Nunca	13.33%	6.67%	7.78%	8.89%
Casi nunca	17.78%	26.67%	17.78%	22.22%
A veces	33.33%	34.44%	36.67%	36.67%
Casi siempre	26.67%	23.33%	25.56%	21.11%
Siempre	8.89%	8.89%	12.21%	11.11%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de los servicios digitales de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Variable 2: Desempeño organizacional

Objetivo específico 5. Describir las características de los servicios de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 5.

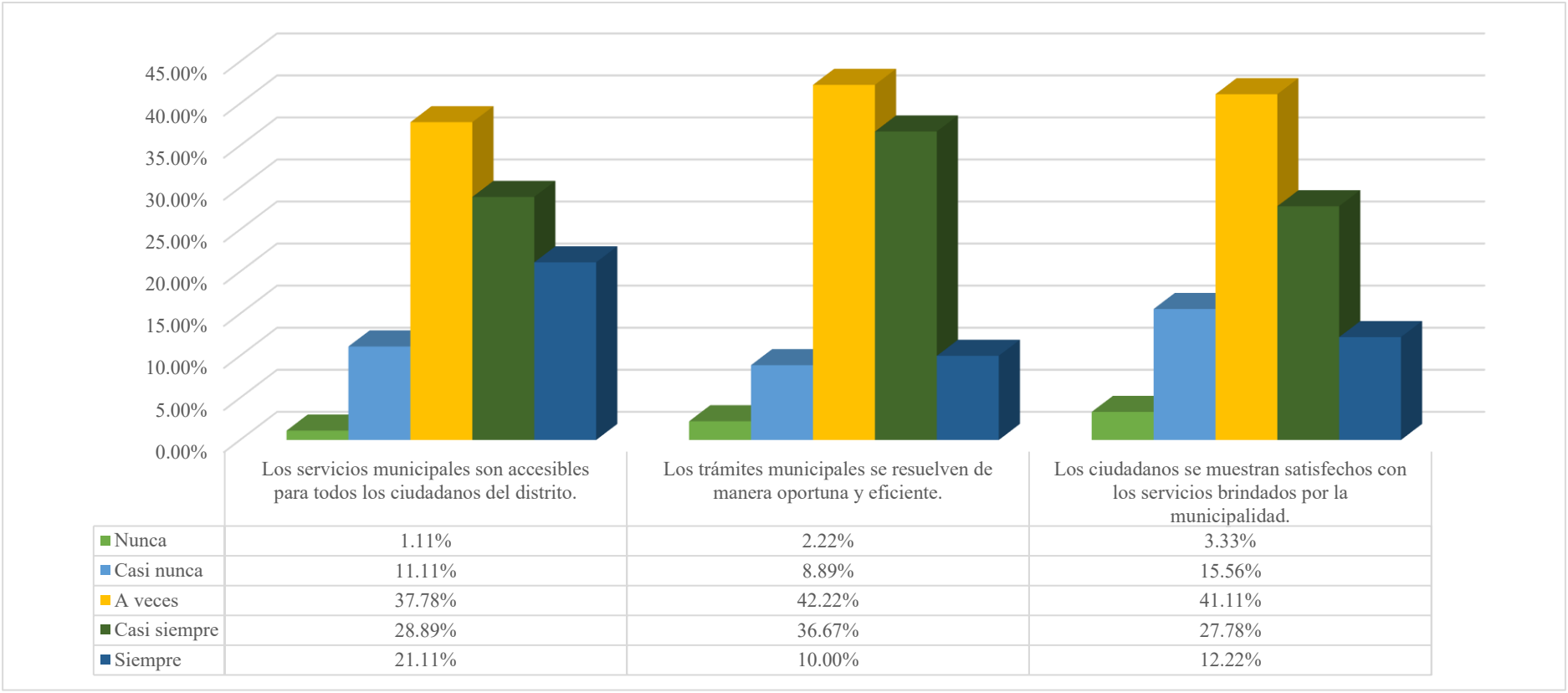
Características de los servicios de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Servicio de calidad	n	%
Los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	10	11.11
A veces	34	37.78
Casi siempre	26	28.89
Siempre	19	21.11
Total	90	100.00
Los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.		
Nunca	2	2.22
Casi nunca	8	8.89
A veces	38	42.22
Casi siempre	33	36.67
Siempre	9	10.00
Total	90	100.00
Los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.		
Nunca	3	3.33
Casi nunca	14	15.56
A veces	37	41.11
Casi siempre	25	27.78
Siempre	11	12.22
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 5.

Características de los servicios de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.



	Los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito.	Los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	Los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.
Nunca	1.11%	2.22%	3.33%
Casi nunca	11.11%	8.89%	15.56%
A veces	37.78%	42.22%	41.11%
Casi siempre	28.89%	36.67%	27.78%
Siempre	21.11%	10.00%	12.22%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de los servicios de calidad de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Objetivo específico 6. Identificar las características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 6.

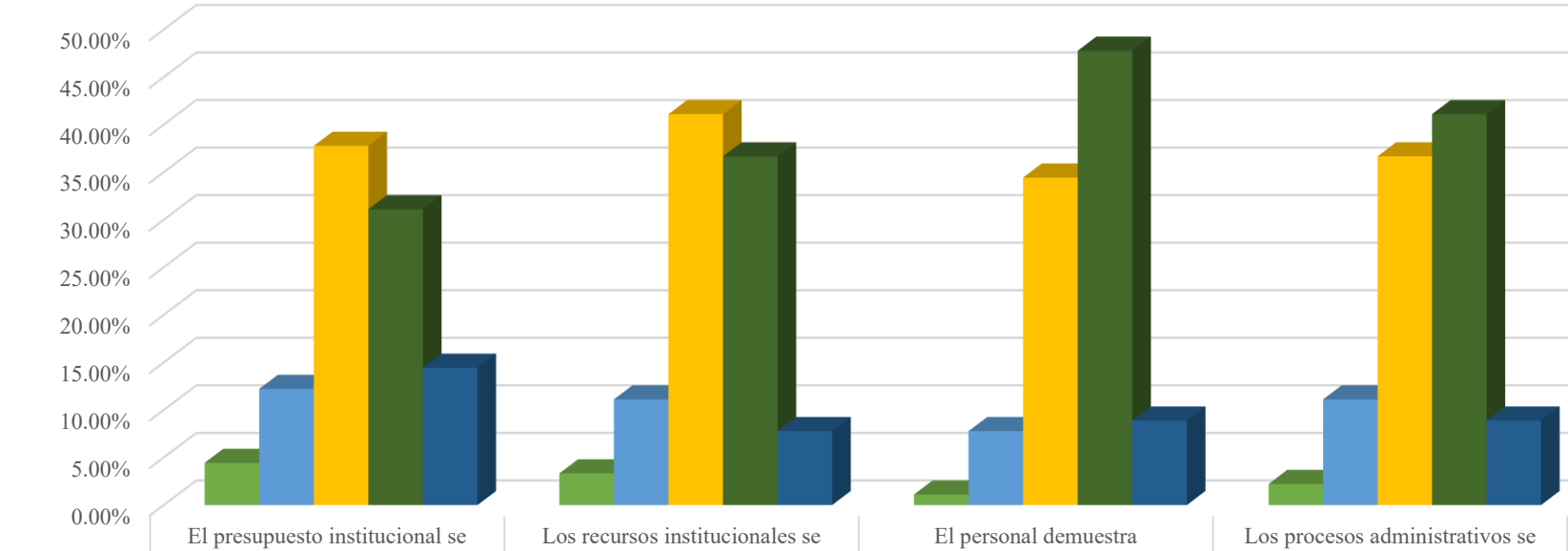
Características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Eficiencia administrativa	n	%
El presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.		
Nunca	4	4.44
Casi nunca	11	12.22
A veces	34	37.78
Casi siempre	28	31.11
Siempre	13	14.45
Total	90	100.00
Los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.		
Nunca	3	3.33
Casi nunca	10	11.11
A veces	37	41.11
Casi siempre	33	36.67
Siempre	7	7.78
Total	90	100.00
El personal demuestra productividad adecuada en el desarrollo de sus funciones.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	7	7.78
A veces	31	34.44
Casi siempre	43	47.78
Siempre	8	8.89
Total	90	100.00
Los procesos administrativos se encuentran simplificados para mejorar la gestión.		
Nunca	2	2.22
Casi nunca	10	11.11
A veces	33	36.67
Casi siempre	37	41.11
Siempre	8	8.89
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 6.

Características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.



	El presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	Los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.	El personal demuestra productividad adecuada en el desarrollo de sus funciones.	Los procesos administrativos se encuentran simplificados para mejorar la gestión.
Nunca	4.44%	3.33%	1.11%	2.22%
Casi nunca	12.22%	11.11%	7.78%	11.11%
A veces	37.78%	41.11%	34.44%	36.67%
Casi siempre	31.11%	36.67%	47.78%	41.11%
Siempre	14.45%	7.78%	8.89%	8.89%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la eficiencia administrativa de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Objetivo específico 7. Describir las características de la eficiencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 7.

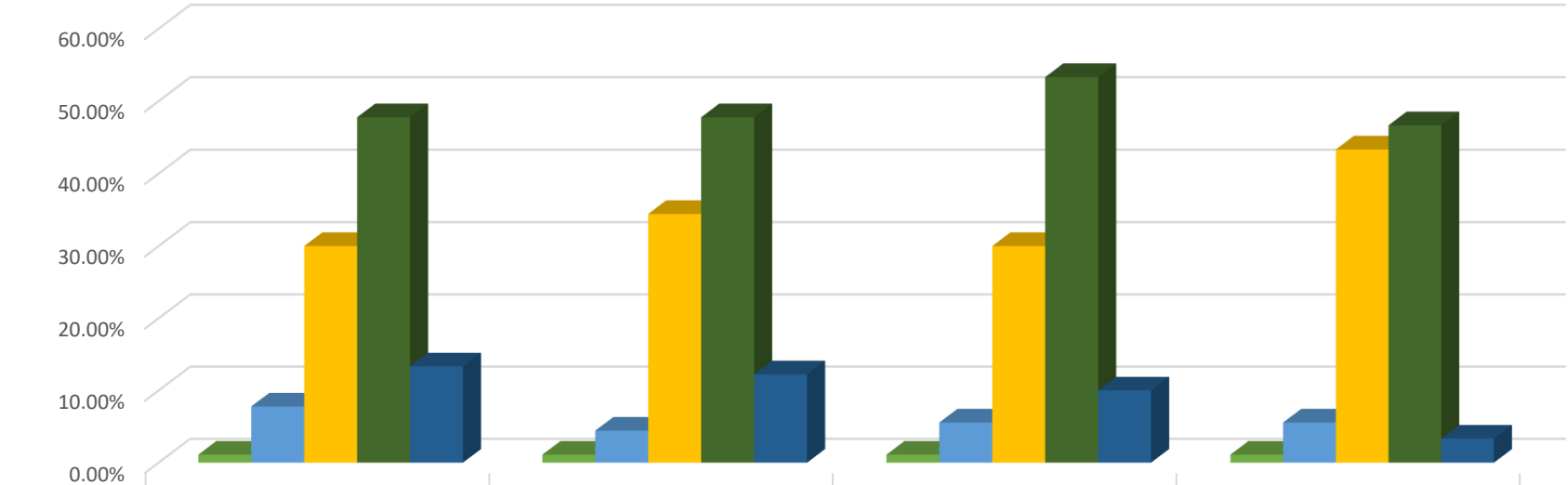
Características de la eficiencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Eficiencia institucional	n	%
Se cumplen las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI).		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	7	7.78
A veces	27	30.00
Casi siempre	43	47.78
Siempre	12	13.33
Total	90	100.00
La institución logra alcanzar los objetivos estratégicos planteados en su planificación.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	4	4.44
A veces	31	34.44
Casi siempre	43	47.78
Siempre	11	12.23
Total	90	100.00
Los proyectos municipales se ejecutan conforme a lo programado.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	5	5.56
A veces	27	30.00
Casi siempre	48	53.33
Siempre	9	10.00
Total	90	100.00
Los plazos administrativos establecidos en los procedimientos se cumplen oportunamente.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	5	5.56
A veces	39	43.33
Casi siempre	42	46.67
Siempre	3	3.33
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 7.

Características de la eficiencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.



	Se cumplen las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI).	La institución logra alcanzar los objetivos estratégicos planteados en su planificación.	Los proyectos municipales se ejecutan conforme a lo programado.	Los plazos administrativos establecidos en los procedimientos se cumplen oportunamente.
Nunca	1.11%	1.11%	1.11%	1.11%
Casi nunca	7.78%	4.44%	5.56%	5.56%
A veces	30.00%	34.44%	30.00%	43.33%
Casi siempre	47.78%	47.78%	53.33%	46.67%
Siempre	13.33%	12.23%	10.00%	3.33%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la eficiencia institucional de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Objetivo específico 8. Describir las características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 8.

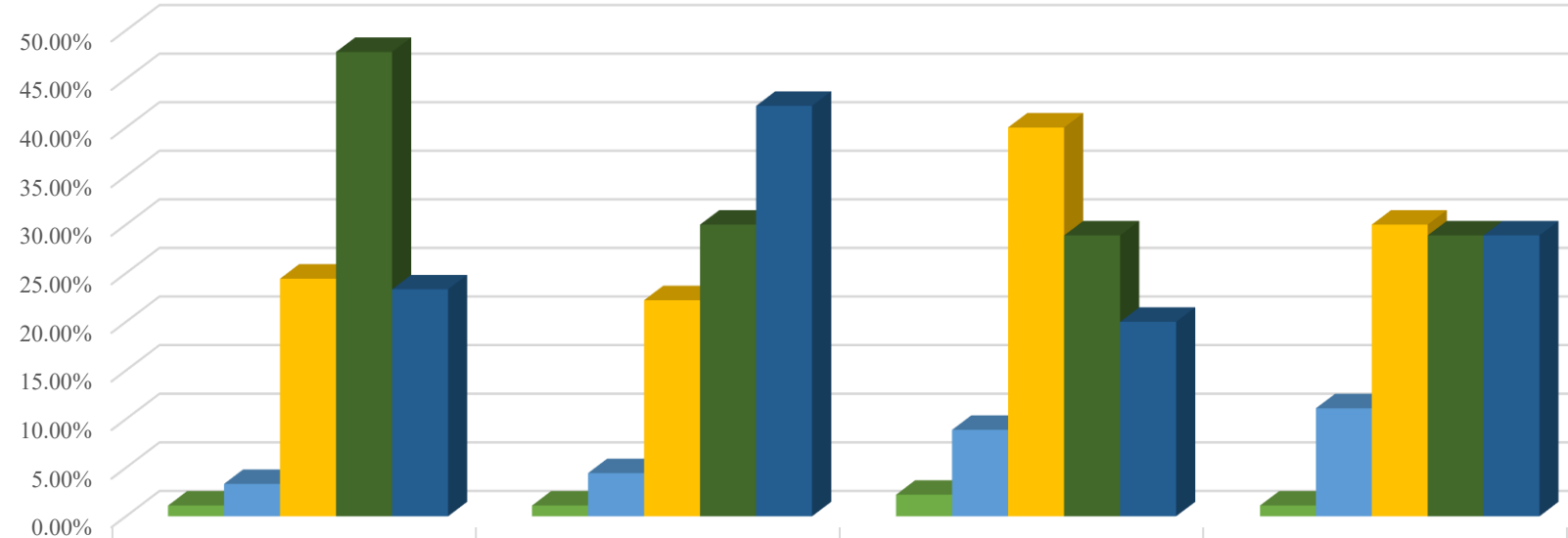
Características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Transparencia institucional	n	%
La institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	3	3.33
A veces	22	24.44
Casi siempre	43	47.78
Siempre	21	23.34
Total	90	100.00
Se realiza rendición de cuentas de manera periódica y transparente.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	4	4.44
A veces	20	22.22
Casi siempre	27	30.00
Siempre	38	42.23
Total	90	100.00
Existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.		
Nunca	2	2.22
Casi nunca	8	8.89
A veces	36	40.00
Casi siempre	26	28.89
Siempre	18	20.00
Total	90	100.00
Los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.		
Nunca	1	1.11
Casi nunca	10	11.11
A veces	27	30.00
Casi siempre	26	28.89
Siempre	26	28.89
Total	90	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Figura 8.

Características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.



	La institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes.	Se realiza rendición de cuentas de manera periódica y transparente.	Existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.	Los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.
Nunca	1.11%	1.11%	2.22%	1.11%
Casi nunca	3.33%	4.44%	8.89%	11.11%
A veces	24.44%	22.22%	40.00%	30.00%
Casi siempre	47.78%	30.00%	28.89%	28.89%
Siempre	23.34%	42.23%	20.00%	28.89%

Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la transparencia institucional de la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Objetivo específico 9. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Tabla 9.

Propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Variables	Indicadores	Problemas	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Tecnologías de información y comunicación	Disponibilidad de equipos	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	La falta de capital para realizar la inversión inicial en hardware y software.	Vulnerabilidad de datos: Mayor riesgo de ciberataques y pérdida de información confidencial.	Capacitar a los operarios en mantenimiento autónomo y emplear tecnología de monitoreo en tiempo real: Fase 1: Promover que el personal realice tareas básicas de limpieza, lubricación e inspección, con el fin de detectar fallas a tiempo. Fase 2: Usar herramientas de inteligencia artificial y sensores para predecir las fallas antes de que sucedan, evitando paradas imprevistas.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 12,000.00
			La rápida evolución de la tecnología genera el temor de invertir en equipos que pronto quedarán desactualizados.	La ineficiencia: Procesos manuales lentos que disminuyen la productividad.	Capacitar al personal en herramientas digitales básicas y avanzadas, con el objetivo de elevar la productividad mediante el uso eficaz de la tecnología disponible:	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00

					Fase 1: Formar a técnicos y operarios para mejorar sus habilidades de detección y reparación de problemas. Fase 2: Emplear enfoques 5S y manejar el ciclo de vida del equipo para maximizar su desempeño y optimizar el diseño de los equipos nuevos.		
			La falta de una estrategia clara y el miedo a la rápida obsolescencia de los equipos.	Baja competitividad: Pérdida de posicionamiento en el mercado frente a competidores digitalizados.	Compartir los objetivos de la empresa para alinear los esfuerzos del equipo con las mejoras puestas en marcha. Fase 1: Destinar más recursos a la planificación para disminuir los tiempos de paradas técnicas. Fase 2: Emplear metodologías como el mantenimiento centrado en la fiabilidad para concentrarse en aquellos equipos que inciden de forma mayor sobre la producción.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 12,000.00
	Acceso a computadoras	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras	Los altos costos de adquisición de computadoras modernas y licencias de software impiden la renovación constante.	Baja Productividad y Frustración: Equipos lentos o antiguos provocan pérdida de tiempo, lo que disminuye el rendimiento laboral y desmotiva al empleado.	Simplificar las tareas eliminando pasos innecesarios que dependen de la velocidad del equipo. Fase 1: Reemplazar discos duros tradicionales por unidades de estado sólido	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00

		en buen estado para realizar sus funciones			mejora radicalmente la velocidad. Fase 2: Ampliar la memoria RAM para mejorar la multitarea.		
			Desigualdad en el acceso a recursos tecnológicos, agravada por bajos ingresos.	Retrasos y Errores: La imposibilidad de realizar las tareas a tiempo conlleva incumplimiento de plazos comerciales y aumento de fallos en la entrega de productos o servicios.	Si los equipos son compartidos, organizar turnos para optimizar su uso sin aglomeraciones. Fase 1: Mantener sistema operativo y software actualizados para parches de seguridad y rendimiento. Fase 2: Deshabilitar programas innecesarios en el administrador de tareas al arrancar la PC.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00
			Falta de presupuesto en la institución para actualizar equipos a tiempo.	Desventaja Competitiva: Una infraestructura informática deficiente impide la agilidad necesaria en el mercado y daña la confianza de los clientes.	Instalar las versiones más recientes de sistemas operativos y programas para mejorar la seguridad y el rendimiento. Fase 1: Realizar escaneos regulares y usar software de seguridad actualizado. Fase 2: Implementar contraseñas seguras y gestión de usuarios.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 12,000.00
	Uso de sistemas informáticos	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se utilizan sistemas	Falta de inversión y recursos: Altos costos iniciales de adquisición de software y hardware, además del mantenimiento necesario.	Ineficiencia operativa: Pérdida de tiempo y recursos, lo que disminuye la productividad y paraliza la actividad diaria.	Instalar antivirus y firewalls en todos los equipos para evitar accesos no autorizados. Fase 1: Colocar el router en una posición central,	La Oficina de Informática	S/ 6,800.00

		informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.			elevada y despejada para maximizar la cobertura. Fase 2: Utilizar la red de 5 GHz para mayor velocidad (a menor distancia) y la de 2.4 GHz para mayor alcance.		
			Mala planificación y visión estratégica: Ausencia de una estrategia clara para la transformación digital, lo que lleva a implementar herramientas inadecuadas o desactualizadas.	Problemas de cumplimiento: Ignorar la gestión de riesgos de TI aumenta el riesgo de problemas de cumplimiento, ya que no identifica ni evalúa los riesgos potenciales que podrían dar lugar a un incumplimiento.	Informar y entrenar al personal sobre los nuevos sistemas y prácticas de seguridad para asegurar una transición exitosa. Fase 1: Conectar equipos fijos (PC, consolas, TV) directamente al router para una conexión más estable y rápida. Fase 2: Mantener el firmware del router actualizado para mejorar su rendimiento.	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00
			Falta de formación técnica: Personal sin conocimientos necesarios para operar, mantener o actualizar los sistemas.	Pérdidas financieras: Ignorar la gestión de riesgos informáticos puede aumentar el riesgo de violaciones de datos y otros incidentes de seguridad, que pueden provocar importantes pérdidas financieras.	Contar con un equipo (interno o externo) que garantice el funcionamiento de la nueva infraestructura. Fase 1: Cambiar la contraseña por defecto del router y de la red Wi-Fi periódicamente. Fase 2: No usar redes Wi-Fi abiertas, para evitar que te roben la información.	La Oficina de Informática	S/ 12,000.00
	Integración entre áreas	El 43.33% de los trabajadores encuestados	Uso de sistemas antiguos (legados) que carecen de modernas, formatos de datos	Información desactualizada o	Organizar reuniones periódicas, tanto dentro de los equipos como a nivel	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00

		indicaron que, a veces existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	propietarios y sistemas incompatibles entre sí.	errónea: Provoca una toma de decisiones deficiente.	general, para compartir ideas, objetivos y resolver problemas. Fase 1: Esta medida se pondrá en marcha en todos los accesos críticos para comprobar la identidad digital. Fase 2: Actualizar constantemente los sistemas operativos y programas para prevenir los riesgos de ataques cibernéticos.		
			Planificación estratégica inadecuada: Proyectos de TI ejecutados sin pensar en la escalabilidad futura o la interoperabilidad con otras áreas, lo que dificulta la integración a largo plazo.	Sobrecarga de trabajo: Necesidad de duplicar registros y analizar datos manualmente en distintas plataformas.	Promover una gestión que proporcione metas, logros y retos, lo que disminuye los rumores y refuerza la credibilidad. Fase 1: Usar protección contra virus, antimalware y firewalls con las últimas actualizaciones. Fase 2: Promover el uso de contraseñas seguras y administradores de claves.	La Oficina de Informática	S/ 12,000.00
			Selección de herramientas inadecuadas: Adquisición de software poco compatible con las necesidades reales de TI de la empresa.	Bajo rendimiento laboral: Pérdida de tiempo esperando instrucciones o repitiendo trabajo.	Es preciso hacer que la información esté a disposición de todos en forma clara, con el objetivo de que la gente conozca cómo funciona la municipalidad. Fase 1: Usar redes personales virtuales	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00

					cuando se trabaja fuera del domicilio o de la oficina. Fase 2: Optar por discos de estado sólido como una forma de mejorar de manera significativa la velocidad de inicio y de acceso a los datos.		
	Seguridad	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.	Falta de políticas de seguridad: Inexistencia de protocolos para el manejo, almacenamiento y eliminación segura de datos.	Interrupción de la actividad: Parálisis de las operaciones debido a ataques de cibernéticos que bloquean el acceso a la información crítica.	Es necesario crear un plan de copias de seguridad automáticas y comprobar su funcionamiento de forma regular. Fase 1: Conservar cerradas las vulnerabilidades actualizando el sistema operativo, las aplicaciones y el firmware. Fase 2: Extender la utilización de 2FA con el fin de ingresar en plataformas, apps y mensaje electrónico.	La Oficina de Informática	S/ 12,000.00
			Sistemas y aplicaciones desactualizadas: Uso de software sin los últimos parches de seguridad, lo que deja vulnerabilidades expuestas.	Pérdida de integridad: Alteración o pérdida de la información, lo que lleva a la toma de decisiones basada en datos incorrectos.	Se tienen que modificar las políticas internas y verificar que todo el personal las comprenda y las cumpla: Fase 1: Introducir reglas de contraseñas seguras y usar administradores de claves. Fase 2: Clasificar datos según su nivel de protección, a fin de	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00

					implementar acciones de protección específicas.		
			Seguridad física deficiente: Acceso físico no restringido a servidores o documentos físicos.	Fugas de información: Robo de datos personales, financieros o de propiedad intelectual a través de brechas de seguridad, suplantación de identidad.	Se deben poner en marcha dispositivos de monitoreo de redes y sistemas, capaces de detectar amenazas en tiempo real. Fase 1: Utilizar redes privadas virtuales para los accesos remotos y la seguridad de las redes Wi-Fi. Fase 2: Hacer copias de seguridad regulares, automatizadas y separadas (desconectadas de la red) como medida para mitigar los ciberataques.	La Oficina de Informática	S/ 6,800.00
	Uso de TIC en trámites	El 52.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	Insuficiente capacitación del personal en el uso de TI	Retrasos en los trámites municipales.	Introducir la automatización de los procedimientos municipales esenciales. • Fase 1: Diagnóstico de infraestructura tecnológica y mapeo de trámites. • Fase 2: Introducción de mesa de partes digital y manejo documental. • Fase 3: Evaluación, arranque y vigilancia de la plataforma informática.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, jefes de área y personal técnico de la entidad.	S/ 12,000.00
			Limitada infraestructura tecnológica (equipos y software desactualizados)	Baja eficiencia administrativa.	Potenciar las capacidades tecnológicas del equipo municipal.	Área de Informática, Área de	S/ 7,500.00

					Fase 1: Detección de exigencias de formación en TIC. • Fase 2: Estudios útiles acerca del empleo de herramientas digitales y la gestión de escritos en formato electrónico. • Fase 3: Formación evaluado y apoyo especializado en el cargo laboral.	Recursos Humanos, especialistas en TIC, jefes de área y personal administrativo municipal.	
			Escasa planificación estratégica en transformación digital.	Insatisfacción de los ciudadanos.	Implementar una plataforma de control digital y optimización constante. • Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares para la gestión de trámites digitales. • Fase 2: Aplicación de evaluaciones de rendimiento y sistemas de monitoreo. • Fase 3: Valoración de logros y corrección de planificaciones digitales.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, responsables de procesos y equipo técnico municipal.	S/ 6,800.00
	Digitalización, automatización	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se evidencia avance en la digitalización y automatización	Falta de presupuesto destinado a modernización tecnológica.	Procesos administrativos lentos y burocráticos.	Ejecutar un mecanismo compartido de manejo de los procedimientos digitales. • Fase 1: Diagnóstico de procesos y priorización de trámites susceptibles de digitalización. • Fase 2: Aplicación de	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, responsables de procesos y	S/ 13,500.00

		de los procesos administrativos.			herramientas tecnológicas (ventanilla única virtual y gestión documental) y automatización de los procesos. • Fase 3: Evaluación operativa y seguimiento del rendimiento de la plataforma digital.	personal técnico municipal.	
			Ausencia de políticas internas de digitalización.	Pérdida de competitividad institucional.	Fortalecer la cultura digital y capacidades tecnológicas del personal municipal. • Fase 1: Detección de vacíos de capacidades tecnológicas. • Fase 2: Formaciones y seminarios útiles acerca del uso de las TIC y el servicio digital al ciudadano. • Fase 3: Evaluación del desempeño y acompañamiento técnico en la aplicación de herramientas digitales.	Área de Recursos Humanos, Área de Informática, especialistas en TIC, capacitadores externos y personal administrativo municipal.	S/ 8,200.00
			Deficiente conectividad y soporte técnico.	Riesgo de errores en la gestión documental.	Poner en marcha un programa de control y optimización constante del empleo de las TIC. • Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares de gestión tecnológica. • Fase 2: Estructura de factores de eficiencia y formas de monitoreo.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, responsables de procesos y	S/ 6,500.00

					• Fase 3: Evaluación de resultados, retroalimentación y ajuste de estrategias tecnológicas.	equipo técnico municipal	
	Reducción de tiempos	El 35.56% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	Falta de competencias digitales: El personal no capacitado pierde tiempo intentando entender las herramientas en lugar de agilizar los trámites.	Información no fiable: El uso de datos falsos o erróneos puede llevar a errores que requieren reprocesos.	Elegir software sofisticado sin capacitar al personal, causando demoras por ignorancia y fallos técnicos. Fase 1: Cambiar discos duros por discos SSD reduce a la mitad los tiempos de arranque y de acceso a datos. Fase 2: Aumentar la capacidad RAM previene el uso de la lenta capacidad virtual.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00
			Problemas operativos: Las fallas técnicas, los virus y la necesidad de actualizaciones constantes consumen recursos y tiempo.	Sobrecarga de información y dispersión: La abundancia de datos puede generar pérdida de tiempo al navegar o buscar información relevante.	Usar programas con muchas funciones que hacen más difícil lo más simple. Fase 1: Quitar documentos temporales, caché vieja y duplicada. Fase 2: Reordenar documentos en los discos duros antiguas.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00
			Incoherencia institucional: Implementar tecnologías sin un plan adecuado o sin alineación con los objetivos de la institución.	Distracciones y desatención: El acceso a internet sin restricciones puede desviar la atención de los procesos principales.	Introducir modernas plataformas que se conectan con los sistemas antiguos, obligando a cargar dos veces los datos. Fase 1: Instalar actualizaciones de	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00

					seguridad y mantener revisado el software para garantizar adecuación y rapidez. Fase 2: Emplear instrumentos para monitorizar el uso de CPU y memoria en tiempo real detectando cuellos de botella antes de que afecten al usuario.		
	Optimización de recursos	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	Desmotivación: Herramientas deficientes o anticuadas generan desconfianza y baja productividad.	Desmotivación de los trabajadores. Un trabajador al que se le da una herramienta que no funciona correctamente sentirá que no se le considera y perderá la motivación y la confianza en la empresa.	Emplear software que elimine labores innecesarias y libere tiempo del equipo para labores planificadas. Fase 1: Introducir dispositivos virtuales con el fin de suprimir hardware físico sobrante. Fase 2: Traspasar las cargas laborales a la nube con el fin de mejorar la escalabilidad y reducir el coste de mantenimiento.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00
			Costos elevados: Inversión inicial alta en software y hardware que las empresas no siempre pueden asumir.	Reducción de la productividad. Las herramientas ineficientes suponen que cualquier tarea requiera más tiempo, que se tengan que repetir, que haya más distracciones o que los clientes no estén bien atendidos.	Formar a los empleados para que utilice eficazmente las nuevas tecnologías, a fin de prevenir la oposición al cambio y obtener el máximo retorno del capital. Fase 1: Usar cajas para hacer las plataformas más eficientes.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00

					Fase 2: Optimizar el desempeño y prevenir problemas de seguridad actualizando elementos antiguos.		
			Dependencia tecnológica: Incapacidad de operar manualmente si falla la tecnología.	Disminución de la calidad del trabajo. El resultado del uso de herramientas poco eficientes repercute también de forma negativa en la calidad del trabajo, lo que supone una mala imagen para la empresa.	Proteger los datos personales y corporativos mediante protocolos sólidos al implementar nuevas tecnologías. Fase 1: Implementar inspecciones regulares y mantenimiento preventivo de las plataformas. Fase 2: Mejorar la utilización de licencias de software y evitar pagar por aplicaciones que se usan poco.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00
	Eficiencia operativa	El 38.89% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.	La inestabilidad en conocimientos técnicos, el tecnoestrés y el uso de esquemas tradicionales limitan la adaptación a nuevas herramientas digitales.	Desventaja competitiva: La institución se rezaga frente a competidores que sí utilizan tecnología para acceder a nuevos mercados y clientes.	Evaluar el efecto de las innovaciones puestas en marcha permite afinar las estrategias y garantizar mejoras continuas. Fase 1: Ponemos en marcha soluciones para las tareas repetitivas, desocupando los empleados para dedicarse a las ocupaciones de mayor valor. Fase 2: Establecer procedimientos de labor claros, para evitar que haya esfuerzos duplicados.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00

			Los altos costos de inversión inicial y la falta de compatibilidad con tecnologías preexistentes.	Gestión limitada: Menor capacidad para almacenar, procesar y acceder a información crítica de forma rápida.	El uso de herramientas colaborativas ayuda a mejorar la gestión entre las diferentes áreas y con los usuarios. Fase 1: Emplear tecnología avanzada para la predicción del cuidado necesario y para optimizar el uso de recursos. Fase 2: Implementar apps en la nube, para que la información esté disponible de forma inmediata y segura.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00
			Procesos de cambio organizacionales ineficientes y falta de una estrategia clara de integración tecnológica.	Problemas de comunicación: Dificultad para gestionar la comunicación interna y el seguimiento de los colaboradores.	Capacitar de manera continua, formando al personal en nuevas herramientas es vital para maximizar su potencial y reducir la brecha digital. Fase 1: Alternar a discos de alta resolución con el fin de optimizar la rapidez del ingreso a información. Fase 2: Hacer reestructuración de discos, eliminación de documentos temporales y eliminar archivos duplicados con el fin de liberar espacio para almacenar.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00
	Plataformas digitales	El 33.33% de los trabajadores encuestados	Limitaciones Presupuestarias y de Recursos: Las autoridades a menudo	Baja Calidad de Servicio: Incapacidad para atender eficientemente las	Introducir programa de gestión de turnos para	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 13,500.00

		indicaron que, a veces la municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	priorizan el uso de pocos recursos para necesidades urgentes o promesas electorales, relegando la inversión tecnológica.	quejas o trámites, lo que afecta a la población y reduce la recaudación.	disminuir los tiempos de espera Fase 1: Poner en marcha medidas sólidas de ciberseguridad, resguardar los datos y cumplir con la normativa para crear confianza y prevenir riesgos. Fase 2: Cambiar dispositivos suministrados a servicios en la nube mejorando adaptabilidad, expansión y ganancia.		
			Falta de Planificación y Gobernanza Digital: Muchas municipalidades operan sin planes de gobierno digital, comités activos o seguimiento a la transformación tecnológica.	Desconexión Ciudadana: Dificultad para recibir respuestas rápidas y funcionales, lo que erosiona la confianza en la gestión local.	Eliminar procesos impropios y agilizar la gestión administrativa. Fase 1: Implementar programas automatizadas y unir redes separadas, con el fin de sincronizar información y optimizar la eficiencia. Fase 2: Renovar equipo y programas, remover herramientas innecesarias y optimizar los tiempos de reacción de los sistemas.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 7,800.00
			Falta de Liderazgo y Visión Estratégica: La ausencia de un liderazgo claro que impulse la modernización impide que las plataformas funcionen de manera eficiente.	Inoperancia Administrativa: Lentitud extrema y aumento de la burocracia, provocando pérdida de tiempo para los ciudadanos.	Construir portales de transparencia y ampliar la implicación del público a través de debates gubernamentales: Fase 1: Introducir instrumentos de estudio	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 13,500.00

					sofisticado para una administración completa de la información y una toma de decisiones fundamentada. Fase 2: Formar los empleados y generar una mentalidad creativa que les ayude enfrentar la oposición al cambio y a aprovechar al máximo las plataformas digitales.		
	Canales virtuales	El 34.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	La ausencia de cobertura de internet, redes de fibra óptica o torres de telefonía móvil en áreas rurales o remotas impide el acceso a servicios digitales.	Exclusión y Aislamiento Social: La falta de acceso a herramientas digitales provoca aislamiento, acentuado en personas que no pueden utilizar tecnologías para relacionarse o realizar gestiones.	Hacer un lugar digital, usando aplicaciones móviles o WhatsApp corporativo con el fin de atender al público. Fase 1: Implementación de informes digitales con el fin de atender al cliente y gestión de incidentes, incrementando las contestaciones. Fase 2: Efectuar inspecciones de tecnología de forma periódica y mantener actualizados los mecanismos de seguridad para resguardar los datos en la nube.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	
			El alto precio de los dispositivos (computadoras, smartphones) y los elevados costos de las tarifas de	Dificultad en Trámites y Servicios: Se limita el acceso a la educación, la salud y la realización de trámites ciudadanos,	Capacitar a los empleados en la utilización eficaz de dispositivos digitales y en la interacción asertiva:	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 13,500.00

			internet limitan el acceso a los ciudadanos de bajos ingresos.	complicando la vida cotidiana de las personas.	Fase 1: Simplificar labores simples para disminuir gastos técnicos y optimizar el desempeño de servicios de TI. Fase 2: Capacitar a los empleados en la utilización de modernas plataformas digitales y promover una mentalidad de continua innovación.		
			Deficiencias en la educación digital provocan que una gran parte de la población, especialmente adultos mayores, no sepa cómo utilizar las herramientas tecnológicas.	Barreras Laborales: La incapacidad de acceder a portales de empleo o desarrollar competencias digitales dificulta la inserción laboral.	Garantizar la seguridad de los datos y comprobar el contenido para evitar las noticias engañosas: Fase 1: Emplear medios comunitarias y avisos con el fin de la comunicación inmediata y desarrollar sitios web atractivos. Fase 2: Hacer ver a los empleados la importancia de la interacción.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 7,800.00
	Rapidez en atención	El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.	Deficiente optimización de las plataformas digitales.	Demoras en la atención al ciudadano.	Mejorar los procedimientos de asistencia para el ciudadano a través de medios digitales: • Fase 1: Estudio sobre los tiempos de cuidado y diagrama de los procedimientos tecnológicos presentes. • Fase 2: Reestructurar y simplificar los métodos electrónicos, suprimir los	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Atención al Ciudadano, responsables de procesos y personal administrativo municipal.	S/ 7,800.00

					pasos innecesarios y automatizar las críticas habituales. • Fase 3: Aplicación fase inicial y análisis para reducir los tiempos de asistencia.		
			Limitada automatización de los procesos administrativos	Acumulación de trámites pendientes.	Introducir plataformas digitales dirigidas a la eficiencia de la asistencia: • Fase 1: Análisis de exigencias técnicos y escogida de sistemas. • Fase 2: Implementación de mecanismos como monitoreo online de las operaciones y envío automático de avisos para el usuario. • Fase 3: Seguimiento del rendimiento y modificaciones especializados en función de los hallazgos obtenidos.	Área de Informática, Área de Atención al Ciudadano, Gerencia Municipal y personal técnico especializado.	S/ 9,200.00
			Fallas técnicas frecuentes en los sistemas.	Percepción negativa sobre la modernización institucional.	Potenciar el manejo del recurso digital enfocado en excelencia y posibilidad. • Fase 1: Definición de normas de duración de contestación y procedimientos para la atención virtual. • Fase 2: Formación de los empleados en la	Área de Atención al Ciudadano, Área de Informática, Recursos Humanos, especialistas en calidad del servicio y personal	S/ 7,000.00

					prestación óptima de asistencia digital y el uso correcto de herramientas virtuales. • Fase 3: Revisión constante basada en factores de rendimiento y sondeos sobre la complacencia del público.	administrativo municipal.	
	Accesibilidad a servicios	El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.	Brecha digital en la población (limitado acceso a internet).	Exclusión de sectores vulnerables.	Aplicar tácticas inclusivas de acceso a internet digital: • Fase 1: Evaluación de obstáculos para acceder (técnicas, conexión y adaptabilidad) que dificultan el acceso a los recursos tecnológicos. • Fase 2: Ajuste de herramientas virtuales bajo normas de alcance, configuraciones adaptables y alineación con aparatos móviles. • Fase 3: Pruebas de usuario y ajustes técnicos para evaluar el nivel de accesibilidad.	Área de Informática, Área de Atención al Ciudadano, especialistas en accesibilidad digital, equipo técnico municipal y representantes de usuarios.	S/ 9,800.00
			Plataformas no adaptadas para personas con discapacidad.	Baja utilización de los servicios digitales.	Potenciar el aprendizaje digital de los ciudadanos: • Fase 1: Detección de colectivos con superior complicación de ingreso a los recursos tecnológicos. • Fase 2: Campañas de información y talleres de	Área de Gestión Social, Área de Informática, Área de Atención al Ciudadano, capacitadores	S/ 8,900.00

					formación sobre el uso de los servicios municipales digitales. • Fase 3: Monitoreo sobre el uso del público y análisis del efecto educativo.	municipales y promotores comunitarios.	
			Diseño poco intuitivo de los portales institucionales.	Persistencia de trámites presenciales.	Introducir medios distintos y apoyar la accesibilidad a los recursos virtuales. • Fase 1: Creación de áreas de soporte digital y mecanismos de atención para el ciudadano. • Fase 2: Introducción de componentes de guía y asistencia técnica en presencia, así como virtual. • Fase 3: Seguimiento del rendimiento del asistencia y optimización constante a partir de la retroalimentación del público.	Área de Atención al Ciudadano, Área de Informática, Gerencia Municipal, personal de soporte técnico y orientadores municipales.	S/ 10,200.00
Desempeño organizacional	Accesibilidad a servicios	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios municipales son accesibles para todos los	Crecimiento urbano desordenado, asentamientos irregulares y falta de infraestructura física adecuada que limita la movilidad.	Insatisfacción y Desconfianza: La atención deficiente genera frustración y desconfianza en la administración local.	Manejar los recursos municipales a la zona urbana con oficinas localizadas o equipos móviles, promoviendo el manejo de áreas alejadas o con menos recursos. Fase 1: Introducir monitores de pantalla, apps de identificación de	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

		ciudadanos del distrito			voz y dispositivos que satisfagan las normas sobre accesibilidad web, promoviendo la entrada de individuos con diversas capacidades. Fase 2: Formar al equipo en la utilización de dispositivos de facilidad de acceso y concienciar sobre la protección cibernética, a fin de prevenir los fallos más habituales.		
			Falta de cercanía a los servicios, horarios inasumibles o falta de programas específicos de atención a grupos vulnerables.	Ineficiencia Administrativa: Procesos lentos y saturados provocan retrasos en los trámites.	Organizar mesas redondas, foros, consejos comunitarios, permitir a la ciudadanía diseñar y controlar los recursos públicos, garantizar su voz. Fase 1: Hacer uso de los avances tecnológicos para adaptar la vivencia del usuario, lo cual posibilita ajustar el contexto de trabajo de forma inmediata. Fase 2: Simplificar labores frecuentes con el fin de disminuir el fallo humano.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
			Escasa comunicación entre el gobierno local y la ciudadanía, junto con	Baja Participación: La desmotivación lleva a una menor implicación de la	Formar al equipo municipal en manejo integrador, prestar la asistencia en varios	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

			desconfianza en los políticos, lo que reduce la participación.	ciudadanía en la vida municipal.	idiomas o tipos (comprensión sencilla) y emplear diversos medios de interacción (vía telefónica, personal, virtual). Fase 1: Tenemos que conservar los equipos revisados, usar antivirus, administrar las claves y efectuar copias de protección regularmente, para que el contenido esté disponible. Fase 2: Implementar una comunicación precisa acerca de los procedimientos de ingreso y desarrollar medios sin identificarse para reportar faltas o dificultades por parte de los trabajadores.		
	Resolución de trámites	El 42.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	Falta de preparación y capacitación de los funcionarios en áreas clave (planeamiento, recursos humanos, gerencia) para manejar los procedimientos, a menudo recurriendo a consultorías poco efectivas.	Impacto Económico: Pérdidas económicas para los administrados y la municipalidad, además de un aumento en los costos de operación por la ineficiencia.	Detectar y suprimir los trámites administrativos que no aportan valor. Fase 1: Automatizar las actividades laborales con el fin de eliminar labores innecesarias y agilizar la documentación. Fase 2: Establecer con claridad los recursos de TI listos para optimizar el control y acelerar las peticiones.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00

			Escasez de recursos económicos para modernizar los sistemas y priorización de fondos en otras áreas, relegando la gestión documental.	Mala Gestión: Frecuentemente, la falta de presupuesto y conocimiento resulta en una ineficiente toma de decisiones por parte de las autoridades.	Promover la apertura de registros y la utilización de datos abiertos: Fase 1: Acelerar los procedimientos lentos y jurídicos con alternativas virtuales confiables y con legitimidad legal. Fase 2: Fortalecer las plataformas informática a fin de prevenir la duplicidad de conocimiento y optimizar la seguridad.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00
			Incumplimiento o malinterpretación de las normas de procedimientos administrativos.	Falta de Eficiencia Administrativa: Se evidencia falta de capacitación en funcionarios, lo que impide una correcta actualización de documentos de gestión y pone en riesgo la ejecución de servicios.	Poner en marcha mecanismos para el seguimiento que garanticen que la asistencia se dé dentro de los plazos establecidos. Fase 1: Crear métodos convencionales para modificaciones en plataformas y establecer métricas con el fin de evaluar el rendimiento del grupo de TI. Fase 2: Hacer archivos de protección automatizadas y efectuar modificaciones regulares para asegurar la sostenibilidad de la municipalidad.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
	Satisfacción del ciudadano	El 41.11% de los trabajadores encuestados	Trato poco cortés, desinterés por parte de los funcionarios y personal con poca capacidad	Deterioro de la Calidad de Vida: La ineficiencia en servicios básicos como la	Hacer uso del libro de reclamaciones, en su versión física o virtual, así	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

		indicaron que, a veces los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.	para resolver problemas de forma rápida.	recolección de basura o el suministro de agua afecta directamente la salud, seguridad y bienestar general.	como de los mecanismos de atención al público para registrar la inconformidad. Fase 1: Brindar asistencia las 24 horas del día, los siete días de la semana para preguntas esenciales y contestaciones ágiles. Fase 2: Emplear instrumentos como para manejar las interacciones y conservar el historial, impidiendo que el cliente vuelva a tener la misma dificultad.		
			Mala gestión en la seguridad ciudadana (falta de equipamiento), recolección ineficiente de basura y problemas en el suministro de agua.	Desconfianza y Apatía: La falta de empatía o ineficiencia en la atención genera frustración y desconfianza en la gestión pública.	Concurrir y ser parte de consejos de supervisión, juntas gubernamentales y fondos democráticos. Fase 1: Dejar que el ciudadano escoja de un dispositivo a otro, ya sea teléfono, correo o redes sociales, sin perjudicar la estabilidad. Fase 2: Incorporar a la ciudadanía en el diseño y prueba de nuevas interfaces de software para asegurar que sean comprensibles.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
			Ausencia de sistemas de planeamiento, falta de procesos claros y ejecución inadecuada de servicios.	Impacto Económico: Si la insatisfacción lleva a que los ciudadanos dejen de pagar sus impuestos y	Establecer consejos comunitarios para fortalecer las peticiones y exponer sugerencias	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

				tasas, la municipalidad puede caer en déficit.	colectivas de optimización ante el municipio. Fase 1: Modificar la interfaz y los servicios de acuerdo con las necesidades particulares identificadas. Fase 2: Utilizar instrumentos de estudio para comprender el sentimiento de la persona detrás de sus opiniones.		
	Uso adecuado del presupuesto	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces el presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	Crear un presupuesto anual, sin consultar a las personas que usarán ese presupuesto y sin flexibilidad, es la receta básica para el fracaso.	Incapacidad para lograr objetivos: Si los recursos no se gestionan bien, la institución no podrá cumplir sus metas operativas.	Hacer uso de medios digitales para todos los procedimientos de gestión, disminuyendo el uso de documentos. Fase 1: Inversión únicamente en innovación que mejore de forma directa los beneficios o la eficiencia. Fase 2: Detectar aplicaciones redundantes, hardware anticuado y software que no se utiliza lo suficiente.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
			Hacer un presupuesto sin tener clara la planeación estratégica y los objetivos que se quieren lograr es básicamente hacer un presupuesto a ciegas.	Necesidad de financiamiento externo: La mala gestión puede obligar a buscar préstamos o financiación externa para cubrir gastos imprevistos.	Hacer obligatoria la justificación de cada gasto importante, conectándolo con los fines tácticos. Fase 1: Elaborar planes financieros para diversos niveles de actividad,	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

					asegurando la flexibilidad. Fase 2: Realizar un calendario preciso para la actualización o eliminación de equipos.		
			Hacer un presupuesto, que no funciona y no verificar qué parte no funcionó o dónde hubo algún cambio que hiciera que se gastara más de lo que se tenía contemplado, es posiblemente, el peor error.	Decisiones desinformadas: No revisar ni actualizar el presupuesto impide reaccionar ante cambios en el entorno.	Capacitar a los grupos en la administración financiera para prevenir costos adicionales y una organización inadecuada. Fase 1: Examinar con regularidad las suscripciones de software para no abonar por programas que no se usan. Fase 2: Poner en funcionamiento instrumentos que reduzcan los errores humanos y dispongan tiempo de los empleados.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
	Optimización de recursos	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.	Falta de personal capacitado en áreas claves (planeamiento, presupuesto), alta rotación, ausentismo y bajo nivel de profesionalización.	Deficiente Calidad de Vida: Los ciudadanos reciben servicios públicos inadecuados o inexistentes, lo que profundiza la desigualdad social.	Disminuir la burocracia para optimizar la eficacia y la imagen pública. Fase 1: Con el fin de que los equipos vayan más rápido, es preciso suprimir archivos temporales y programas que no se usan. Fase 2: Garantizar el desempeño y la seguridad, es necesario mantener al día los programas operativos y el software.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

			Estructuras ineficaces, sistemas administrativos obsoletos, falta de articulación entre los niveles de gobierno y escasa evaluación de resultados.	Debilitamiento Institucional: Las entidades municipales pierden capacidad operativa, lo que impide resolver problemas estructurales y reduce la competitividad de la localidad.	Optimizar el desempeño, instruir y alentar a los empleados. Fase 1: Usar equipo presente que esté en buen estado en vez de adquirir otro nuevo. Fase 2: El uso de servidores virtuales para disminuir el hardware físico y centralizar la administración.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
			Priorización de obras sin rentabilidad social (por promesas electorales), falta de transparencia, debilidad en la fiscalización y malversación de fondos.	Inestabilidad y Riesgo: Aumenta la vulnerabilidad ante inconductas funcionales y prácticas poco éticas, poniendo en riesgo la integridad pública.	Utilizar los sistemas de distribución de recursos por la realización de objetivos. Fase 1: Utilizar instrumentos que permitan la automatización de procesos laborales repetitivos, con el fin de liberar tiempo del personal. Fase 2: Para optimizar la escalabilidad y disminuir los gastos de mantenimiento de la infraestructura local, se deben trasladar los servicios a la nube.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00
	Prevención de Irregularidades	El 40.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces existen	Sistemas de control inadecuados, falta de seguimiento a los hallazgos de auditoría, e ineficiencia en la gestión de riesgos.	Responsabilidad Legal y Sanciones: Exposición a procesos civiles, penales o administrativos, incluyendo multas severas	Elaborar una política contra la corrupción y el soborno, que esté apoyada por los altos mandos para	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00

		mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.		por el incumplimiento de normativas.	definir responsabilidades y reglas claras. Fase 1: Para optimizar la eficiencia, llevar a cabo inventarios minuciosos de hardware y software con el fin de detectar limitaciones, actualizar sistemas operativos anticuados y hacer la migración a la nube. Fase 2: Para disminuir las labores manuales y los errores humanos, aplicar instrumentos de automatización de flujos de trabajo.		
			Falta de recursos para la supervisión en tiempo real, escasa digitalización, y descentralización ineficaz.	Corrupción e Impunidad: Consolidación de actos ilícitos y falta de rendición de cuentas, lo que reduce la competitividad y aumenta la desigualdad.	Hacer un análisis de riesgos para detectar y reducir los puntos críticos, designando a una persona o equipo específico. Fase 1: Determinar la seguridad de los datos, gestionar los riesgos de terceros y formar a los empleados en ciberseguridad. Fase 2: Para asegurar la realización de las actividades, es necesario verificar que el POI esté debidamente conectado con el presupuesto financiero y el Plan	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

					Estratégico Institucional (PEI).		
			Ausencia de valores éticos, desconfianza ciudadana en las instituciones, normalización de la corrupción y falta de educación cívica desde edades tempranas.	Problemas Operativos: Deterioro en la calidad de productos o servicios, errores de planificación y deficiencias en la gestión interna.	Preparar al personal y promover una cultura de transparencia y cooperación entre funciones. Fase 1: Elaborar reportes semestrales de valoración con el fin de cuantificar la implementación económica y concreta de las operaciones operativas. Fase 2: Promover la implementación de innovadoras herramientas digitales y formar al equipo en el manejo apropiado de los sistemas introducidos.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
	Acceso a la Información	El 30.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.	Falta de respuesta (silencio administrativo): La principal barrera es que los municipios no responden dentro del plazo legal.	Desconfianza Institucional: Se produce una desconexión entre la ciudadanía y sus representantes, afectando la legitimidad del gobierno local.	Para exigir transparencia en la gestión pública, formular peticiones formales de acceso a la información pública utilizando el marco reglamentario vigentes. Fase 1: Hacer diagnósticos técnicos para detectar restricciones en software/hardware y renovar la infraestructura para garantizar que el negocio continúe.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

					Fase 2: Emplear tableros de control para calcular en tiempo real indicadores principales de rendimiento, lo que permite tomar decisiones fundamentadas en datos.		
			Información incompleta o desactualizada: Se entrega información parcial o no actualizada.	Corrupción y Opacidad: La falta de transparencia oculta la ineficiencia o corrupción en el manejo de los recursos públicos.	Participar en las sesiones públicas del concejo municipal para exigir información y supervisar la calidad de las resoluciones adoptadas. Fase 1: Examinar la situación organizativa y la infraestructura presente. Fase 2: Definir objetivos claros que estén en línea con las metas comerciales.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00
			Denegatorias sin sustento: Se niega la información alegando erróneamente que es reservada o requiriendo justificación de uso, lo cual no es necesario.	Limitación de Derechos: Los ciudadanos no pueden ejercer plenamente otros derechos fundamentales, al no conocer los mecanismos para hacerlo.	Crear comités o conjuntos de ciudadanos que tengan la capacidad de presentar propuestas y reclamaciones a las autoridades de forma colectiva. Fase 1: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a través de la gestión de programas. Fase 2: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00

					través de la gestión de programas.		
Total							**S/ 550,500.00**

V. Discusión

Objetivo específico 1. Identificar las características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales, el 44.44% de los trabajadores señalaron que a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales (Tabla 1). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Gómez y Soza (2024) titulada: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, donde obtuvo como resultado que el 92% afirmó acudir siempre a las TIC para respaldar sus actividades administrativas. De igual manera, contrastan con la investigación realizada por Zambrano y Zambrano (2023) titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, donde obtuvo como resultado que el confinamiento del uso de equipos informáticos por parte de los servidores públicos se incrementó del 81% al 95%. Estos resultados demuestran que en ocasiones la organización dispone de equipos tecnológicos suficientes para llevar a cabo las actividades laborales. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Paco (2021) este concepto abarca el conjunto de equipos informáticos, redes de comunicación, servidores, dispositivos periféricos y plataformas de software que una entidad necesita para sostener sus operaciones cotidianas y para implementar soluciones tecnológicas orientadas a mejorar su desempeño; en el ámbito de los gobiernos locales, la solidez de esta infraestructura determina en gran medida la capacidad institucional para adoptar herramientas digitales y responder de forma eficiente a las demandas del entorno. La infraestructura tecnológica en una municipalidad es vital para modernizar la gestión pública, optimizar procesos internos y mejorar la atención al ciudadano mediante la digitalización. Permite una administración eficiente, segura y transparente, reduciendo tiempos y costos, al tiempo que facilita el acceso a servicios de gobierno electrónico y fomenta el desarrollo de distritos inteligentes.

Los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones, el 44.44% de los trabajadores señalaron que a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones (Tabla 1). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Zambrano y Zambrano (2023) titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, donde obtuvo como resultado que la utilización de internet con fines institucionales pasó del 85% al 96%; lo cual demuestra un crecimiento significativo en la adopción tecnológica a raíz de la pandemia. Asimismo, contrastan con la investigación realizada por Gómez y Soza (2024) titulado: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, donde indica que el 83% indicó utilizar Microsoft Teams. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Pick et al. (2021) menciona que las computadoras representan la herramienta tecnológica por excelencia en cualquier entorno laboral contemporáneo, y su presencia en las oficinas públicas resulta imprescindible para el manejo de información y la operación de sistemas de gestión, para el acceso a computadoras no se limita a la mera presencia física de estos equipos en la institución, sino que implica que se encuentren operativos, con capacidad de procesamiento suficiente, software actualizado y condiciones técnicas apropiadas para ejecutar las aplicaciones que la gestión municipal demanda. El acceso a computadoras en la municipalidad es crucial para la transformación digital, mejorando la eficiencia administrativa, la transparencia y la atención ciudadana. Permite la automatización de procesos, reduciendo tiempos de espera y costos operativos, además de facilitar trámites en línea, lo que aumenta la satisfacción y comodidad del usuario al evitar desplazamientos físicos.

La institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias, el 33.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre la institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias (Tabla 1). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Cabrera et al. (2025) titulado: *Tecnologías de información y comunicación en procesos administrativos de una municipalidad provincial de Ica, 2023,* donde indica que el 43% valoró las tecnologías de la información en nivel medio. Asimismo, coincide con la investigación realizada por Villafana (2022) titulado: *Las TIC's y la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021*, indica que el 73,8% de los

participantes calificó el uso de las TIC's como regular. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Ding y Li (2025) subraya que la operación de plataformas esenciales para la gestión pública como los sistemas de administración financiera, de contrataciones estatales y de trámite documentario depende enteramente de una conexión a internet estable y de velocidad adecuada, las interrupciones frecuentes o la lentitud del servicio no solo dificultan el trabajo diario del personal, sino que también impiden la interoperabilidad con otras entidades del estado y retrasan la ejecución de procesos críticos. El acceso a internet en la municipalidad es fundamental para modernizar la gestión pública, mejorar la transparencia y fomentar la participación ciudadana. Facilita la eficiencia en servicios, impulsa el desarrollo económico local, y acerca el gobierno a la población, permitiendo trámites en línea, educación a distancia y mayor seguridad.

Objetivo específico 2. Definir las características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional, el 41.11% de los trabajadores señalaron que a veces utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional (Tabla 2). Estos resultados contrastas con la investigación realizada por Sanchez (2025) titulado: *Uso de las TIC y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de una UGEL, Ancash, 2024,* donde indica que el 56% se ubicó en un nivel adecuado de uso de TIC. Asimismo, este resultado contrastan con la investigación realizada por Zambrano y Zambrano (2023) titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, donde indica que los sistemas de procesos institucionales ascendieron del 29% al 40%. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Marzouk et al. (2025) señalan que en las entidades públicas los sistemas de información cumplen una función estratégica al posibilitar el registro sistemático de las operaciones institucionales, la generación de reportes orientados a la rendición de cuentas y la integración de datos entre las distintas unidades orgánicas; no obstante, cuando estas plataformas se encuentran obsoletas, no están debidamente articuladas o presentan vulnerabilidades en materia de seguridad, su contribución disminuye de forma significativa e incluso pueden convertirse en un elemento que limita la eficiencia de la gestión administrativa. El uso de sistemas informáticos en la municipalidad es crucial

para modernizar la gestión pública, logrando una reducción de tiempos, mayor transparencia y optimización de recursos. Automatizan procesos, integran información de distintas áreas para una mejor toma de decisiones y mejoran la atención ciudadana mediante la digitalización de trámites, impulsando la transformación digital y la confianza ciudadana.

Existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información. El 43.33% de los trabajadores señalaron que a veces existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información (Tabla 2). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Gómez y Soza (2024) titulado: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, donde indica que el 75% señaló recurrir con frecuencia al correo electrónico Outlook y a los portales web institucionales. Asimismo, este resultado contrastan con la investigación realizada por Saldaña (2024) titulado: *Tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública en una municipalidad provincial, Lambayeque*, donde indica que el uso de tecnologías se registró un 66% en nivel alto. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Ramírez & Rinconc (2022) indica que en numerosas municipalidades distritales cada oficina maneja sus propios registros de forma independiente, sin que exista un sistema unificado que permita cruzar información entre áreas como presupuesto, logística, recursos humanos y tesorería, esta desarticulación no solo genera ineficiencias operativas, sino que también incrementa el riesgo de errores, omisiones y discrepancias en la información que se reporta a los órganos de control y supervisión. Para alcanzar el éxito de una organización, la integración y comunicación empresarial son esenciales, porque mejoran la eficacia mediante la conexión de sistemas de datos y el fortalecimiento del trabajo en grupo. Una comunicación fluida y clara es fundamental para la toma de decisiones y la adaptación a los cambios, ya que resuelve conflictos, alinea a los trabajadores con los objetivos de la empresa y mejora la motivación, la competitividad y la cultura.

Aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales, el 37.78% de los trabajadores señalaron que a veces aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales

(Tabla 2). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Cabrera et al. (2025) titulado: *Tecnologías de información y comunicación en procesos administrativos de una municipalidad provincial de Ica, 2023,* donde indica que el 47% señaló conocimiento medio sobre equipos tecnológicos. Asimismo, este resultado contrasta con la investigación realizada por Villafana (2022) titulado: *Las TIC's y la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021,* quien indica que el 59% sostuvo valoración alto para la dimensión tecnológica. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Thoene y García (2025) señalan que numerosas instituciones públicas, particularmente en el ámbito local, carecen de políticas formales de seguridad de la información, no disponen de sistemas de respaldo apropiados y presentan vulnerabilidades considerables en sus redes y equipos, esta situación expone a las municipalidades a riesgos como la pérdida irreversible de datos, el acceso indebido a información confidencial y la interrupción de servicios esenciales; con consecuencias potencialmente graves tanto para la gestión institucional como para la confianza ciudadana. Para salvaguardar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos institucionales, previniendo así ataques cibernéticos, pérdidas de información, sanciones legales y perjuicios para el prestigio de la institución, son cruciales las medidas adecuadas de seguridad. La implementación de controles sólidos garantiza la continuidad de las operaciones, protege la propiedad intelectual y promueve la confianza de los clientes y socios.

Objetivo específico 3. Describir las características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales, el 52.22% de los trabajadores señalaron que a veces las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales (Tabla 3). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Sanchez (2025) titulado: *Uso de las TIC y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de una UGEL, Ancash, 2024,* quien indica que el 56% se ubicó en un nivel adecuado de uso de TIC. De igual manera este resultado contrasta con lo identificado por Saldaña (2024) titulado: *Tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública en una municipalidad provincial, Lambayeque*, quien menciona que

en la dimensión infraestructura y acceso tecnológico el 60% asignó un nivel alto. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Paul y Singh (2022) afirman que la gestión tecnológica en los gobiernos locales no se limita a la adquisición de equipos o software, sino que abarca una visión integral que incluye la planificación de las inversiones tecnológicas, la formación del personal, la valoración periódica de los resultados alcanzados y la alineación de las soluciones tecnológicas con los objetivos estratégicos institucionales; los autores destacan que una gestión tecnológica efectiva es aquella que consigue convertir la inversión en tecnología en mejoras tangibles para el servicio al ciudadano. La gestión tecnológica es crucial para que las empresas sean competitivas, porque promueve la innovación, disminuye costos, aumenta la eficacia y automatiza los procedimientos, porque facilita la optimización de recursos, el mejoramiento de la toma de decisiones fundamentada en datos en tiempo real y el fortalecimiento de la seguridad.

Evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos. El 44.44% de los trabajadores señalaron que a veces se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos (Tabla 3). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Zambrano y Zambrano (2023) titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, quien menciona que, respecto al fomento institucional, la promoción del uso de programas o aplicaciones informáticas pasó del 75% al 90% posterior a la pandemia. De igual manera estos resultados contrastan con lo identificado por Gómez y Soza (2024) titulado: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021,* quien obtuvo que el 91% de los participantes manifestó emplear los sistemas internos de información municipal como recurso principal. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Vértiz et al. (2023), ambos procesos son complementarios y representan pilares fundamentales de la modernización administrativa, pues permiten eliminar el uso excesivo de papel, reducir errores de transcripción, agilizar la búsqueda y recuperación de información, y liberar al personal de tareas repetitivas para que se concentre en actividades de mayor valor agregado. Para aumentar la competitividad, la eficacia de las operaciones y la rentabilidad de una empresa, son imprescindibles la digitalización y la automatización de los procedimientos administrativos. Hacen posible la disminución de costos, la eliminación de errores humanos, el aumento de la

velocidad de ejecución y la liberación del personal de trabajos manuales que se repiten, lo cual simplifica la toma de decisiones basada en datos en tiempo real.

Las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales, el 35.56% de los trabajadores señalaron que a veces las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales (Tabla 3). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Gómez y Soza (2024) titulado: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, quien indico que el 19% mencionó problemas de conectividad. Por otro lado, este resultado coincide con la investigación realizada por Cabrera et al. (2025) titulado: *Tecnologías de información y comunicación en procesos administrativos de una municipalidad provincial de Ica, 2023,* quien menciona que el 41% ubicó los programas informáticos en nivel medio. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Prado et al. (2025) destacan que la reducción de tiempos mediante el empleo de las tecnologías de la información y comunicación contribuye a disminuir las prácticas burocráticas características de las instituciones gubernamentales, permitiendo que gestiones que anteriormente requerían días o incluso semanas puedan resolverse en periodos considerablemente más cortos; sin embargo, advierten que este beneficio solo se materializa cuando la incorporación tecnológica se encuentra acompañada de una transformación integral en los procedimientos administrativos. La reducción de tiempos en la administración municipal es crucial para mejorar la satisfacción ciudadana, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer la confianza en la gestión pública. Al agilizar los trámites, se disminuyen los tiempos de espera de los vecinos, se reduce la carga administrativa interna y se optimiza la calidad de vida, logrando una atención más rápida, transparente y cercana.

Se optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas, el 37.78% de los trabajadores señalaron que a veces optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas (Tabla 3). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Zambrano y Zambrano (2023) titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, quien indica que el 96% de los servidores públicos consideró necesario continuar empleando las TIC en sus funciones. De igual manera estos resultados contrastan con

la investigación realizada por Gómez y Soza (2024) titulado: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, quien menciona que el 83% sostuvo que la municipalidad no ofrece formación en el uso de herramientas tecnológicas. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Vértiz et al. (2023), las herramientas tecnológicas permiten reducir gastos operativos como el consumo de papel, tinta y materiales de archivo, disminuir la necesidad de desplazamientos físicos, mejorar la asignación del personal hacia tareas prioritarias y maximizar la utilidad de los recursos presupuestales disponibles; en un escenario donde las administraciones locales funcionan con asignaciones presupuestarias restringidas, dicha optimización adquiere un valor particularmente significativo. Para la competitividad de las empresas, es fundamental el empleo de instrumentos y recursos tecnológicos, pues permite optimizar la toma de decisiones fundamentada en datos, automatizar procedimientos y elevar la productividad. Posibilita el trabajo remoto, disminuye los gastos y optimiza la comunicación interna y externa.

La implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución, el 38.89% de los trabajadores señalaron que a veces la implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución (Tabla 3). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Gómez y Soza (2024) titulado: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, quien indica que el 75% afirmó la inexistencia de una política formal de seguridad para el empleo de las TIC en los procesos administrativos. De igual manera estos resultados contrastan con la investigación realizada por Zambrano y Zambrano (2023) titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, donde menciona que el 50% había recibido algún tipo de capacitación en temas tecnológicos, aspecto que evidencia una brecha formativa considerable dentro de la institución. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Prado et al. (2025) plantea que la eficiencia operativa impulsada por las TIC se evidencia en la fluidez de los flujos de trabajo, en la disminución de errores y reprocesos, en la capacidad de atender un mayor volumen de solicitudes con el mismo personal y en la mejora general de los indicadores de gestión institucional. Los autores advierten que alcanzar este nivel de eficiencia requiere un compromiso sostenido con la innovación tecnológica y con la formación continua del

capital humano. La eficiencia operativa en la municipalidad es crucial para optimizar el uso de recursos públicos, mejorar la calidad y velocidad de los servicios ciudadanos y asegurar una gestión transparente. Permite reducir costos, minimizar activos ociosos y modernizar la administración, lo que eleva la satisfacción ciudadana y asegura una gestión sostenible.

Objetivo específico 4. Definir las características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

La municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano, el 33.33% de los trabajadores señalaron que a veces la municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano (Tabla 4). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Zambrano y Zambrano (2023) titulado: *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*, quien indica que el 86% consideró confiable la información brindada por los servidores públicos. Por otro lado, este resultado coincide con la investigación realizada por Gómez y Soza (2024) titulada: *Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2020-2021*, quien menciona que el 31% identificó la carencia de capacitación como principal dificultad. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Díaz et al. (2022), una plataforma digital municipal comprende los sitios web institucionales, las aplicaciones móviles, los portales de trámites en línea y cualquier otro entorno virtual que permita al ciudadano interactuar con la entidad de manera remota, la operatividad, el diseño accesible y la actualización constante de estas plataformas condicionan en buena medida el grado de satisfacción del usuario y la efectividad de las prestaciones proporcionadas. Las plataformas digitales en las municipalidades son fundamentales para modernizar la gestión pública, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia ciudadana. Permiten trámites en línea más rápidos, fomentan la transparencia, reducen costos operativos y estrechan la relación entre el gobierno local y los ciudadanos, facilitando una participación activa y accesible.

Se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos, el 34.44% de los trabajadores señalaron que a veces dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos (Tabla 4). Estos

resultados contrastan con la investigación realizada por Saldaña (2024) titulada: *Tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública en una municipalidad provincial, Lambayeque,* donde menciona respecto al impacto en la eficiencia y la satisfacción con la gestión pública, el 54% manifestó una percepción alta. Por otro lado, este resultado coincide con la investigación realizada por Cabrera et al. (2025) titulado: *Tecnologías de información y comunicación en procesos administrativos de una municipalidad provincial de Ica, 2023*, quien menciona que en canales virtuales el 52% las situó en rango medio. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Querol (2025) destaca que la efectividad de los canales virtuales no depende únicamente de su disponibilidad, sino también de la capacidad de respuesta institucional; un canal virtual que no recibe atención oportuna provoca frustración en el ciudadano y menoscaba la credibilidad del organismo, razón por la cual resulta imprescindible que las municipalidades designen personal capacitado para la administración de estas herramientas de comunicación digital. Para la eficiencia de la empresa, son esenciales los canales virtuales apropiados, ya que posibilitan una comunicación directa, rápida y personalizada. La elección adecuada de ellos mejora la experiencia del cliente, promueve la fidelidad y optimiza el trabajo en conjunto.

Los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios, el 36.67% de los trabajadores señalaron que a veces los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios (Tabla 4). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Sanchez (2025) titulada: *Uso de las TIC y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de una UGEL, Ancash, 2024*, donde indica que en la dimensión plataformas virtuales el 56% alcanzó nivel adecuado. De igual manera estos resultados contrastan con la investigación realizada por Saldaña (2024) titulada: *Tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública en una municipalidad provincial, Lambayeque*, quien indica que, respecto al impacto en la eficiencia y la satisfacción con la gestión pública, el 54% manifestó una percepción alta. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Díaz et al. (2022), este indicador se refiere a la capacidad de la institución para resolver las consultas, solicitudes y gestiones presentadas a través de medios electrónicos en plazos razonables y significativamente menores a los que tomaría la atención presencial tradicional, una respuesta rápida genera confianza, fideliza al usuario digital y refuerza la legitimidad de la gestión pública. En este contexto, los servicios digitales pueden

servir de cimiento para iniciar el crecimiento y la optimización de todos estos aspectos y otros más. Además de otras ventajas, con ellos podrás acceder inmediatamente, administrar toda tu información desde un solo lugar y eliminar los riesgos de perder datos.

Los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos, el 36.67% de los trabajadores señalaron que a veces los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos (Tabla 4). Este resultado coincide con la investigación realizada por Villafana (2022) titulada: *Las TIC's y la Gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021,* quien indica que la competitividad obtuvo calificación medio el 35,6%. Por otro lado, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Sanchez (2025) titulada: *Uso de las TIC y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de una UGEL, Ancash, 2024*, donde indica que en la virtualización de la gestión administrativa únicamente el 28% logró nivel adecuado. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Querol (2025) observa que la accesibilidad a los servicios digitales en el contexto municipal peruano enfrenta desafíos significativos, derivados de la brecha digital que persiste entre las zonas urbanas y rurales, del bajo nivel de alfabetización digital en ciertos segmentos de la población y de las limitaciones de conectividad que caracterizan a muchos distritos del interior del país; estos factores hacen que, aun cuando una municipalidad implemente servicios digitales, una parte considerable de su población pueda quedar excluida de sus beneficios. Los servicios digitales son esenciales porque mejoran la productividad, la eficiencia y el acceso, lo que permite llevar a cabo gestiones, trabajar y obtener información desde cualquier punto. Mejoran la competitividad de las empresas al simplificar el contacto con los clientes y el alcance internacional, así como al disminuir los costos y fomentar la inclusión social.

Objetivo específico 5. Describir las características del servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito, el 37.78% de los trabajadores señalaron que a veces los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito (Tabla 5). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Izaguirre et al. (2025) titulado: *TIC's en*

el desempeño laboral en gobiernos municipales ecuatorianos, quien indica que el correo electrónico institucional registró la media más alta con 4.7, evidenciando su relevancia para asegurar una comunicación interna eficiente. De igual manera estos resultados contrastan con la investigación realizada por Cuadros (2022) titulada: *Uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021*, donde indica que el 55.4% de los trabajadores presentó un nivel mejorable en el uso de TICs. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Lopez et al. (2022) advierte que en muchas municipalidades distritales la accesibilidad se ve comprometida por horarios de atención reducidos, oficinas ubicadas exclusivamente en la sede central del distrito, escasa señalización y ausencia de alternativas para personas con necesidades especiales, estas limitaciones afectan de manera desproporcionada a los ciudadanos de las zonas más alejadas y a los grupos más vulnerables de la población. La accesibilidad a los servicios municipales es fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades, la inclusión social y la autonomía de todos los ciudadanos, especialmente personas con discapacidad o movilidad reducida. Permite el ejercicio pleno de derechos, mejora la calidad de vida y asegura la participación en la vida comunitaria.

Los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente, el 42.22% de los trabajadores señalaron que a veces los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente (Tabla 5). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 51.22% indicaron que casi siempre las actividades y funciones se alinean estratégicamente con los objetivos institucionales. De igual manera estos resultados contrastan con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 50% de los trabajadores indicaron que casi nunca mantienen una buena calidad del trabajo en sus tareas diarias. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Rivera et al. (2025), un organismo público accesible es aquel que adapta sus mecanismos de atención a las particularidades y requerimientos de su población objetivo; garantizando que ningún ciudadano quede marginado de los servicios por razones de distancia geográfica, situación de

discapacidad, limitaciones lingüísticas o desconocimiento de los procedimientos vigentes. Para el progreso local, es esencial que los procesos municipales se resuelvan de manera eficaz y a tiempo, pues esto consolida la confianza del ciudadano, disminuye los gastos operativos y eleva la calidad de vida. Su cercanía con el gobierno permite que la inversión se realice de manera más rápida, la vida del vecino sea más sencilla y el acceso a los servicios públicos sea adecuado.

Los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad, el 41.11% de los trabajadores señalaron que a veces los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad (Tabla 5). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 48.78% a veces se logran los objetivos planteados en la planificación. Por otro lado, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025;* donde menciona que el 41.67% indicaron que casi siempre el rendimiento laboral constante y eficiente. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Lopez et al. (2022) observa que la demora en la resolución de trámites constituye una de las quejas más frecuentes de los ciudadanos respecto a la gestión municipal, siendo esta lentitud atribuible a factores como la complejidad excesiva de los procedimientos, la insuficiencia de personal, la falta de herramientas tecnológicas y la desarticulación entre las áreas involucradas en un mismo trámite. Para asegurar la gobernabilidad, afianzar la confianza en las instituciones y corroborar lo eficaz de la gestión pública, es esencial que los ciudadanos estén satisfechos con los servicios municipales. Señala que la municipalidad satisface las necesidades fundamentales, promueve la transparencia y mejora el nivel de vida, lo que resulta en mayor legitimidad y compromiso cívico.

Objetivo específico 6. Identificar las características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

El presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente, el 37.78% de los trabajadores señalaron que a veces el presupuesto institucional se

utiliza de manera adecuada y transparente (Tabla 6). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 34.15% indicaron que casi siempre los objetivos son alcanzables según los recursos personal y tiempo. De igual manera Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 50.00% indicaron que siempre tiene un buen desempeño en equipo con sus compañeros. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Malwade y Budhavale (2023) señalan que una de las dificultades recurrentes en los gobiernos locales radica en la baja ejecución presupuestal, la cual se produce cuando las municipalidades no consiguen utilizar los recursos asignados o los canalizan hacia fines diferentes a los programados, esta circunstancia no solo representa una deficiencia administrativa, sino que además genera una pérdida de oportunidad para responder a las necesidades de la comunidad. Para asegurar que el gasto público sea eficiente y que los recursos se utilicen para los objetivos planificados, lo cual maximiza el valor social, es esencial hacer un uso apropiado y claro del presupuesto institucional. Fomenta la rendición de cuentas, mejora la gestión financiera, disminuye riesgos operativos y aumenta la confianza de los ciudadanos.

Los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal, el 41.11% de los trabajadores señalaron que a veces los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal (Tabla 6). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 34.15% a veces se realiza seguimiento y evaluación de los resultados según los objetivos propuestos. De igual manera estos resultados coinciden con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025;* donde menciona que el 33.33% informaron que a veces la carga de trabajo que se le asigna afecta su nivel de productividad en la empresa. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Blanco (2022), optimizar recursos

implica identificar y eliminar desperdicios, reasignar medios subutilizados, implementar soluciones innovadoras que permitan hacer más con menos y establecer controles que aseguren el uso racional de cada recurso disponible. En la administración municipal, es fundamental utilizar de manera óptima los recursos institucionales (materiales, humanos y financieros) para asegurar la sostenibilidad, eficacia y calidad en la entrega de servicios públicos. Permite que los objetivos locales se alineen con el desarrollo sostenible, que la gobernabilidad mejore y que la calidad de vida de las personas aumente.

El personal demuestra productividad adecuada en el desarrollo de sus funciones, el 47.78% de los trabajadores señalaron que casi siempre el personal demuestra productividad adecuada en el desarrollo de sus funciones (Tabla 6). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 39.02% indicaron que a casi siempre los procesos administrativos y operativos se gestionan de manera eficiente. Por otro lado, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 33.33% indicaron que casi nunca recibe supervisión efectiva para mejorar su desempeño. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Hong y Park (2025) advierte que la productividad en las municipalidades distritales se ve frecuentemente afectada por la alta rotación de personal, la contratación de servidores sin el perfil adecuado, la ausencia de incentivos y la carencia de programas de desarrollo profesional, estas condiciones generan un círculo vicioso donde la baja productividad conduce a mayores cargas de trabajo para el personal comprometido, provocando desmotivación y deserción. La productividad del personal en la Municipalidad es crucial para la eficiencia en la gestión pública, la prestación de servicios de calidad y el cumplimiento de metas institucionales, lo que impacta directamente en la satisfacción ciudadana. Un alto desempeño, motivado por capacitación y buen clima laboral, mejora la eficiencia operativa y optimiza el uso de recursos públicos.

Los procesos administrativos se encuentran simplificados para mejorar la gestión, el 41.11% de los trabajadores señalaron que casi siempre los procesos administrativos se encuentran simplificados para mejorar la gestión (Tabla 6). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 41.46% indicaron que casi siempre los recursos institucionales se utilizan de manera óptima para garantizar un mejor desempeño. De igual manera estos resultados coinciden con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025;* donde menciona que el 66.67% mencionaron que siempre realiza un trabajo eficiente que contribuye a los objetivos. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Blanco (2022), la simplificación administrativa es una política promovida por el estado peruano con el propósito de reducir la burocracia, acortar los tiempos de atención y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, su implementación exige una revisión exhaustiva de los procedimientos vigentes y una disposición institucional para eliminar aquellas prácticas que no aportan valor al proceso. Para optimizar la eficiencia operativa, disminuir gastos y acelerar el proceso de toma de decisiones al deshacerse de tareas innecesarias, es esencial simplificar los procedimientos administrativos. Cuando las empresas organizan de manera sencilla la planificación, la dirección, el control y la organización, logran elevar su productividad, favorecer el trabajo en equipo y garantizar que las metas se cumplan a tiempo.

Objetivo específico 7. Describir las características de la eficacia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

Se cumplen las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI), el 47.78% de los trabajadores señalaron que casi siempre cumplen las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI) (Tabla 7). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 43.90% a veces perciben que los servicios cumplen con las expectativas de los usuarios. Por otro

lado, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025;* donde menciona que el 66.67% indicaron que siempre aplica la mejora continua en sus funciones para obtener mejores resultados. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Hong y Park (2025) advierten que en múltiples municipalidades distritales el POI se formula como una exigencia formal sin que se realice un verdadero seguimiento de su ejecución; lo cual genera que al concluir el periodo numerosas actividades permanezcan inconclusas o sin haberse iniciado; esta situación pone de manifiesto una desarticulación entre la planificación y la administración cotidiana del organismo. Es fundamental que se lleven a cabo las actividades del Plan Operativo Institucional (POI), ya que convierten los objetivos estratégicos a mediano plazo (PEI) en acciones específicas, cuantificables y con un presupuesto anual. Asegura la transparencia en el gasto, la optimización de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía y una gestión pública eficaz, enfocada en resultados.

La institución logra alcanzar los objetivos estratégicos planteados en su planificación, el 47.78% de los trabajadores señalaron que casi siempre la institución logra alcanzar los objetivos estratégicos planteados en su planificación (Tabla 7). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 43.90% a veces consideran que los usuarios recomendarían los servicios. Por otro lado, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada*: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025;* donde indica que el 66.67% mencionaron que siempre cumple las metas de atención siguiendo los estándares de la empresa. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Blanco (2022), dichos objetivos representan las aspiraciones centrales del organismo y encaminan la totalidad de acciones operativas hacia un propósito compartido; su consecución depende de la articulación coherente entre la planificación estratégica, la distribución de recursos, la ejecución de actividades y el seguimiento continuo de los avances alcanzados. Es esencial alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para

la supervivencia y el éxito de una institución, pues ello armoniza las acciones, mejora la utilización de los recursos, promueve la cultura organizacional y optimiza la toma de decisiones fundamentada en datos. Esta ejecución garantiza la adaptabilidad al contexto competitivo, el crecimiento y la sostenibilidad.

Los proyectos municipales se ejecutan conforme a lo programado, el 53.33% de los trabajadores señalaron que casi siempre los proyectos municipales se ejecutan conforme a lo programado (Tabla 7). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 56.10% indicaron que casi siempre se percibe que los servicios son accesibles y fáciles de utilizar por los usuarios. Por otro lado, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada*: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025;* donde indica que el 53.33% indicaron que a veces muestra un buen rendimiento al completar sus responsabilidades dentro de los tiempos establecidos. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Hong y Park (2025) indica que las municipalidades distritales enfrentan retos significativos en la ejecución de proyectos, derivados de la complejidad de los procesos de contratación pública, la escasez de personal técnico especializado y las dificultades para cumplir con los requisitos normativos que exige cada etapa del ciclo de inversión pública. Es esencial llevar a cabo los proyectos municipales de acuerdo con lo previsto para eliminar brechas en infraestructura, asegurar servicios públicos de calidad y mejorar la utilización de recursos públicos. Esto previene que las obras se paralicen, evita gastos excesivos, mejora la eficiencia del gasto y eleva la confianza de los ciudadanos en el gobierno local, lo que contribuye directamente al desarrollo sostenible.

Los plazos administrativos establecidos en los procedimientos se cumplen oportunamente, el 46.67% de los trabajadores señalaron que casi siempre los plazos administrativos establecidos en los procedimientos se cumplen oportunamente (Tabla 7). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que el 46.35%

indicaron que casi siempre los usuarios perciben que los servicios son de buena calidad. De igual manera estos resultados coinciden con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada*: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025;* donde indica que el 60.00% mencionaron que siempre demuestra rapidez en la producción/servicio al completar sus tareas dentro antes del tiempo previsto. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Blanco (2022), el respeto a los plazos legales no es solo una obligación jurídica sino también un indicador de la disciplina organizacional y de la efectividad de los mecanismos de control interno. Su incumplimiento puede generar responsabilidades administrativas para los funcionarios involucrados y afectar los derechos de los ciudadanos. Para asegurar la eficiencia del proceso, cumplir a tiempo con los plazos administrativos es esencial, así como para ofrecer seguridad jurídica al administrado y satisfacer el interés público. Para optimizar la gestión pública, se garantiza la rapidez, se evita el silencio administrativo negativo o positivo y se previene que el estado pierda su capacidad de sanción o que esta expire.

Objetivo específico 8. Describir las características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

La institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes, el 47.78% de los trabajadores señalaron que casi siempre la institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes (Tabla 8). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Vega (2025) titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025;* donde indica que 43.90% indicaron que a veces los usuarios recomendarían los servicios de la institución. De igual manera estos resultados contrastan con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada*: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025;* donde indica que el 66.67% mencionaron que a veces percibe buena coordinación y colaboración del personal. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Blanco (2022), una entidad que cumple con el marco normativo vigente demuestra institucionalidad, respeto por el estado de derecho y compromiso con los principios de la gestión pública, el

incumplimiento normativo, por el contrario, expone a la entidad a sanciones, cuestionamientos y pérdida de legitimidad. Es fundamental que una institución cumpla con las disposiciones y leyes vigentes para asegurar su funcionamiento, reputación y sostenibilidad. Fomenta una cultura ética en el interior de la empresa, garantiza la transparencia y la buena convivencia, mejora la eficiencia en las operaciones y evita sanciones legales y financieras.

Se realiza rendición de cuentas de manera periódica y transparente, el 42.22% de los trabajadores señalaron que siempre realizan rendición de cuentas de manera periódica y transparente (Tabla 8). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025,* donde indica que el 41.67% mencionaron que nunca cumplen con los objetivos establecidos en su puesto. Por otro lado, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada*: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025;* donde indica que el 73.33% indicaron que siempre sigue correctamente los procesos estandarizados (normas, reglas, pautas) establecidos por la empresa. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Hong y Park (2025) señala que la rendición de cuentas efectiva requiere que la información presentada sea comprensible, veraz, completa y accesible para todos los sectores de la población, incluyendo aquellos con menor nivel educativo o con acceso limitado a medios de comunicación, los autores observan que en diversas municipalidades distritales la rendición de cuentas se realiza de manera formal y esporádica, sin que exista un verdadero diálogo con la ciudadanía ni un seguimiento de los compromisos asumidos. Para afianzar la confianza de los ciudadanos, luchar contra la corrupción y asegurar que se utilicen los recursos públicos de manera responsable, es esencial rendir cuentas de forma transparente y periódica. Permite la administración legítima, la supervisión social, el cumplimiento de las leyes y la mejora constante de las instituciones.

Existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades. El 40.00% de los trabajadores señalaron que a veces existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades (Tabla 8). Estos resultados contrastan con la

investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025,* donde indica que el 41.67% mencionaron que siempre existe adecuada organización laboral en el desarrollo de sus actividades. De igual manera estos resultados contrastan con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada*: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025;* donde indica que el 80.00% indicaron que siempre la empresa invierte en tecnología al proporcionar herramientas, equipos o sistemas que facilitan su trabajo. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Blanco (2022), la prevención resulta más efectiva y menos costosa que la sanción, pues permite corregir vulnerabilidades antes de que se materialicen en daños patrimoniales o institucionales, entre las herramientas preventivas se encuentran los sistemas de control interno, las auditorías periódicas, los códigos de ética, los canales de denuncia y las evaluaciones de riesgo. Para salvaguardar la reputación y la integridad financiera de cualquier entidad, es fundamental aplicar mecanismos eficaces para prevenir irregularidades. La separación de funciones, los códigos de ética, los canales para denunciar de manera anónima y las auditorías inesperadas son métodos que posibilitan la identificación y mitigación de riesgos, lo que a su vez disminuye el fraude y la corrupción.

Los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad, el 30.00% de los trabajadores señalaron que a veces tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad (Tabla 8). Estos resultados contrastan con la investigación realizada por Castromonte (2025) titulada: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025,* donde indica que el 25.00% indicaron que casi siempre capacidad de respuesta ante situaciones laborales imprevistas. Por otro lado, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Aguirre (2025) titulada*: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025;* donde indica que el 66.67% mencionaron que a veces en la empresa, se busca lograr productos y/o servicios innovadores mediante la implementación de nuevas ideas. Además, se fundamenta con el aporte teórico de Hong y Park (2025) señalan que en el ámbito práctico numerosas

municipalidades distritales evidencian carencias en la implementación de los portales de transparencia estándar, no renuevan de forma periódica los contenidos publicados y adolecen de procedimientos eficientes para resolver las solicitudes de acceso a la información; situación que transgrede los derechos ciudadanos y propicia un clima de desconfianza frente a la gestión institucional. Para asegurar la transparencia, luchar contra la corrupción y reforzar la confianza de los ciudadanos, es esencial tener acceso oportuno y claro a los datos municipales. Permite la supervisión del empleo de los recursos públicos, empodera a las personas para que se involucren en la toma de decisiones y optimiza el rendimiento de cuentas y la eficacia de la gestión a nivel local.

Objetivo específico 9. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

PLAN DE MEJORA

1. **Datos Generales**

Razón social: Municipalidad distrital de Salas

2. **Misión**

   Desarrollar y promover el desarrollo sostenible de la población dentro de un marco integral de la promoción de los valores éticos y morales, fortaleciendo capacidades y habilidades para el trabajo, prestando servicios de calidad que garanticen la optimización de los recursos, y tener un distrito moderno, seguro, altamente competitivo y con habitantes de excelente calidad de vida.

3. **Visión**

   Ser una Municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando a Salas Guadalupe como un Distrito ordenado, seguro, moderno, inclusivo y saludable, donde se fomente la cultura.

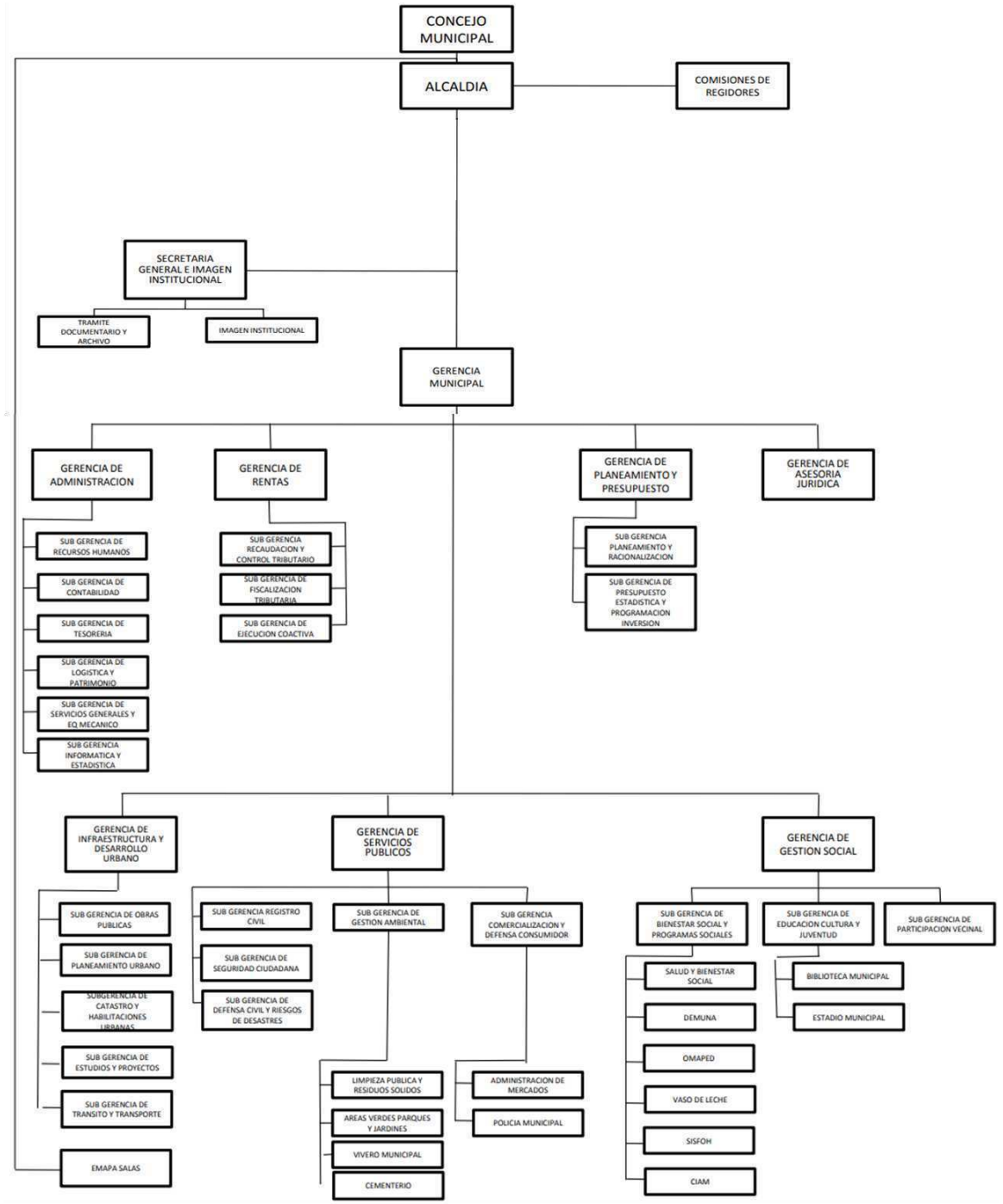
4. **Objetivos organizacionales**

- Mejorar la gestión de la institución mediante el refuerzo de la formación y competencias del personal y la incorporación de recursos de modernización de la administración que aseguran una gestión de servicios municipales eficaces y centradas en el ciudadano.
- Consolidar la gestión del desarrollo organizacional orientada a facilitar la integración de los diferentes niveles, la gestión de la innovación en la administración pública, y la optimización del enfoque y la cobertura de la planificación y prestación de servicios a nivel local.
- Fomentar el clima organizacional y de servicio público, mediante el desarrollo de principios éticos, trabajo en equipo y sistemas de premiación que favorezcan el desempeño de los servidores municipales.

5. Servicio

La Municipalidad Distrital de Salas, en el marco de la gestión pública local, ofrece servicios de planificación del desarrollo territorial, provisión y mantenimiento de infraestructura urbana y rural, limpieza pública, seguridad ciudadana, gestión ambiental y desarrollo económico y social del distrito. Así mismo, realiza acciones de atención al ciudadano, a través de la gestión de servicios municipales, la ejecución de programas sociales y la fiscalización y gestión del orden urbano, articulando esfuerzos con entidades públicas y actores de la comunidad, para ofrecer servicios eficientes, transparentes y con enfoque al desarrollo de la comunidad.

6. Organigrama de la institución



Nota: Municipalidad Distrital de Salas, Ica

6.1. Descripción de funciones

Información general del puesto	
Nombre del puesto	**Alcalde (sa) Distrital**
Nivel Académico	• Título profesional universitario deseable en áreas afines a gestión pública, derecho, administración, economía o ingeniería. • Formación complementaria en gestión municipal, gobernanza local o políticas públicas.
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión pública o privada vinculada a dirección, administración o liderazgo organizacional. • Experiencia en conducción de equipos y toma de decisiones estratégicas. • Participación en iniciativas de desarrollo local, planificación territorial o proyectos de inversión pública.
Conocimientos necesarios	• Normativa municipal vigente (Ley Orgánica de Municipalidades y disposiciones complementarias). • Planificación estratégica, presupuesto público y gestión por resultados. • Sistemas administrativos del Estado, control interno y gestión de proyectos de inversión. • Desarrollo territorial, participación ciudadana y gobernanza local.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo estratégico y capacidad de dirección política–administrativa. • Toma de decisiones, negociación y articulación interinstitucional. • Comunicación efectiva y gestión de conflictos. • Orientación a resultados, transparencia y ética pública. • Capacidad para promover trabajo en equipo y participación ciudadana.
Funciones	• Ejercer la representación legal y política de la municipalidad. • Dirigir la gestión municipal y supervisar el cumplimiento de políticas, planes y programas. • Convocar y presidir sesiones del Concejo Municipal. • Promover el desarrollo integral del distrito mediante la ejecución de proyectos y servicios públicos. • Emitir decretos y resoluciones de alcaldía dentro de sus competencias. • Supervisar la administración financiera y la ejecución presupuestal. • Fomentar la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. • Otras funciones establecidas en la normativa vigente.

Nombre del puesto	**Presidente de Comisión de Regidores**
Nivel académico	• Formación profesional universitaria deseable en derecho, administración, gestión pública, economía o áreas afines. • Capacitación en normativa municipal, fiscalización y gestión pública local.
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión pública, participación política o funciones de representación. • Experiencia en coordinación de equipos de trabajo o comités. • Participación en procesos de planificación, supervisión o fiscalización institucional.
Conocimientos necesarios	• Ley Orgánica de Municipalidades y normativa municipal aplicable. • Funciones del Concejo Municipal y comisiones ordinarias o especiales. • Planificación, control y seguimiento de políticas públicas locales. • Mecanismos de fiscalización, participación ciudadana y transparencia.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y capacidad de conducción de reuniones técnicas y políticas. • Organización, coordinación interinstitucional y trabajo en equipo. • Análisis crítico y capacidad de fiscalización. • Comunicación efectiva y manejo de conflictos. • Orientación a resultados y ética pública.
Funciones	• Dirigir y organizar el trabajo de la comisión asignada. • Elaborar planes de trabajo, agendas e informes técnicos de la comisión. • Coordinar con áreas municipales y actores externos para el cumplimiento de objetivos. • Supervisar y fiscalizar temas vinculados a la competencia de la comisión. • Presentar dictámenes, propuestas y recomendaciones al Concejo Municipal. • Convocar y presidir sesiones de la comisión. • Promover la transparencia y participación ciudadana en asuntos de la comisión. • Otras funciones establecidas por el Concejo Municipal y normativa vigente.

Nombre del puesto	**Secretario(a) general e imagen institucional**
Nivel académico	• Título profesional universitario en administración, derecho, ciencias de la comunicación, gestión pública o carreras afines. • Estudios complementarios en gestión documental, comunicación institucional o administración pública.
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión administrativa, trámite documentario o funciones de secretaría en entidades públicas o privadas. • Experiencia en coordinación institucional y manejo de comunicaciones oficiales.
	• Participación en actividades de organización de eventos, protocolo e imagen institucional.
Conocimientos necesarios	• Normativa sobre gestión documental, archivo y procedimiento administrativo. • Ley Orgánica de Municipalidades y normas de transparencia y acceso a la información pública. • Comunicación organizacional, relaciones públicas y manejo de imagen institucional. • Sistemas de trámite documentario y herramientas digitales de gestión.
Habilidades y destrezas	• Organización, planificación y control de documentos oficiales. • Comunicación efectiva oral y escrita. • Capacidad de coordinación interáreas y atención al ciudadano. • Manejo de protocolo institucional y relaciones públicas. • Ética, confidencialidad y orientación al servicio.
Funciones	• Administrar el trámite documentario, archivo central y custodia de documentos oficiales. • Elaborar y certificar actas, resoluciones y comunicaciones institucionales. • Brindar soporte técnico–administrativo al despacho de alcaldía y al concejo municipal. • Coordinar acciones de comunicación, difusión y fortalecimiento de la imagen institucional. • Organizar actividades protocolares y eventos oficiales de la municipalidad. • Supervisar la atención de solicitudes de acceso a la información pública.

	• Mantener actualizados registros y sistemas de gestión documental. • Otras funciones asignadas por la alcaldía y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Responsable de trámite documentario y archivo**
Nivel académico	• Formación técnica o universitaria en administración, archivística, gestión documental, secretariado ejecutivo o carreras afines. • Capacitación en gestión documental y administración pública.
Experiencia laboral	• Experiencia en manejo de trámite documentario y archivo en entidades públicas o privadas. • Experiencia en registro, clasificación y control de documentos administrativos. • Participación en procesos de digitalización y organización documental.
Conocimientos necesarios	• Normativa de procedimiento administrativo y gestión documental en el sector público. • Técnicas de archivo, clasificación, conservación y digitalización de documentos. • Sistemas informáticos de trámite documentario y herramientas ofimáticas.
	• Normas de transparencia y acceso a la información pública.
Habilidades y destrezas	• Organización, orden y control documental. • Atención al usuario interno y externo. • Responsabilidad y confidencialidad en el manejo de información. • Capacidad de registro, clasificación y seguimiento de expedientes. • Trabajo en equipo y orientación al servicio.
Funciones	• Recepcionar, registrar, clasificar y distribuir la documentación ingresada y emitida por la entidad. • Administrar el archivo central, garantizando la custodia y conservación documental. • Realizar el seguimiento de expedientes y control de plazos administrativos. • Apoyar en la digitalización y sistematización de documentos institucionales. • Brindar información sobre el estado de los trámites a usuarios internos y externos. • Aplicar normas de transparencia y acceso a la información pública. • Elaborar reportes y estadísticas del movimiento documentario.

	• Otras funciones asignadas por la Secretaría General y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Responsable de imagen institucional**
Nivel académico	• Título profesional o técnico en ciencias de la comunicación, relaciones públicas, marketing, diseño gráfico o carreras afines. • Capacitación en comunicación estratégica y gestión pública.
Experiencia laboral	• Experiencia en comunicación organizacional, relaciones públicas o manejo de imagen institucional. • Experiencia en producción de contenidos, organización de eventos y difusión de actividades institucionales. • Manejo de redes sociales y medios de comunicación.
Conocimientos necesarios	• Comunicación institucional y marketing público. • Protocolo, relaciones públicas y organización de eventos. • Diseño gráfico, redacción periodística y producción audiovisual básica. • Manejo de redes sociales, plataformas digitales y herramientas de edición. • Normativa de transparencia y acceso a la información pública.
Habilidades y destrezas	• Comunicación efectiva y creatividad. • Capacidad de redacción y elaboración de contenidos informativos. • Organización y coordinación de actividades institucionales. • Manejo de medios digitales y redes sociales. • Trabajo en equipo, iniciativa y orientación al servicio.
Funciones	• Diseñar e implementar estrategias de comunicación y fortalecimiento de la imagen institucional.

	• Difundir actividades, programas y servicios municipales a través de medios y plataformas digitales. • Elaborar notas de prensa, comunicados, material gráfico y audiovisual. • Coordinar relaciones con medios de comunicación y actores sociales. • Organizar eventos protocolares y actividades de representación institucional. • Administrar redes sociales y canales informativos de la municipalidad. • Supervisar el uso adecuado de la identidad institucional. • Otras funciones asignadas por la Secretaría General y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente Municipal**
Nivel académico	• Título profesional universitario en administración, economía, derecho, ingeniería, gestión pública o carreras afines. • Estudios de posgrado o especialización en gestión pública, administración municipal o políticas públicas (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión pública y dirección administrativa en entidades del Estado. • Experiencia en planificación, ejecución y supervisión de programas y proyectos. • Experiencia en conducción de equipos multidisciplinarios y toma de decisiones estratégicas.
Conocimientos necesarios	• Ley Orgánica de Municipalidades y normativa de gestión pública. • Sistemas administrativos del Estado (presupuesto, abastecimiento, recursos humanos, inversión pública, control interno). • Planificación estratégica, gestión por resultados y modernización del Estado. • Gestión de proyectos de inversión y desarrollo territorial. • Normas de transparencia, control y administración financiera.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y dirección estratégica. • Toma de decisiones y solución de problemas. • Planificación, organización y control. • Comunicación efectiva y coordinación interinstitucional. • Orientación a resultados, ética pública y trabajo en equipo.
Funciones	• Dirigir y coordinar la gestión administrativa y operativa de la municipalidad. • Supervisar el cumplimiento de planes, programas y proyectos institucionales.

	• Ejecutar las disposiciones del alcalde y acuerdos del concejo municipal. • Coordinar y supervisar el trabajo de las gerencias y unidades orgánicas. • Administrar recursos humanos, financieros y logísticos en concordancia con la normativa vigente. • Proponer políticas, estrategias y mejoras para la eficiencia institucional
	• Supervisar la ejecución presupuestal y la prestación de servicios municipales. • Otras funciones establecidas por la alcaldía y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente de Administración**
Nivel académico	• Título profesional universitario en administración, contabilidad, economía, ingeniería industrial o carreras afines. • Estudios de especialización en gestión pública, administración financiera o sistemas administrativos del Estado (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión administrativa y financiera en entidades públicas o privadas. • Experiencia en conducción de áreas de logística, recursos humanos, contabilidad o tesorería. • Experiencia en planificación, control y supervisión de recursos institucionales.
Conocimientos necesarios	• Sistemas administrativos del Estado (abastecimiento, contabilidad, tesorería y recursos humanos). • Normativa de contratación pública y gestión de bienes patrimoniales. • Presupuesto público, control interno y administración financiera. • Herramientas de planificación, control y modernización administrativa. • Normativa de transparencia y gestión pública.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y capacidad de dirección administrativa. • Planificación, organización y control de recursos. • Toma de decisiones y solución de problemas. • Trabajo en equipo y coordinación interáreas. • Responsabilidad, ética y orientación a resultados.
Funciones	

	• Planificar, organizar y supervisar la gestión administrativa de la municipalidad. • Administrar los recursos humanos, financieros, logísticos y patrimoniales de la entidad. • Supervisar procesos de contratación, abastecimiento y control de bienes. • Coordinar la ejecución presupuestal y el uso eficiente de recursos institucionales. • Proponer políticas y procedimientos para la mejora de la gestión administrativa. • Supervisar el cumplimiento de normas de control interno y transparencia. • Brindar soporte administrativo a las diferentes áreas municipales. • Otras funciones asignadas por la Gerencia Municipal y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente de Rentas**
Nivel académico	• Título profesional universitario en contabilidad, economía, administración, derecho o carreras afines. • Especialización en tributación municipal, gestión o finanzas públicas (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en administración tributaria, recaudación o fiscalización en entidades públicas o privadas. • Experiencia en gestión de tributos municipales y control de ingresos. • Experiencia en supervisión de equipos y procesos de cobranza.
Conocimientos necesarios	• Normativa tributaria municipal y Ley de Tributación Municipal. • Procedimientos de recaudación, fiscalización y cobranza coactiva. • Catastro, valorización predial y arbitrios municipales. • Sistemas informáticos de administración tributaria y herramientas ofimáticas. • Normas de procedimiento administrativo y transparencia.
Habilidades y destrezas	• Capacidad analítica y toma de decisiones. • Liderazgo y supervisión de equipos de trabajo. • Organización, planificación y control de ingresos. • Negociación y comunicación efectiva con contribuyentes. • Orientación a resultados, ética y responsabilidad.
Funciones	

	• Planificar, organizar y supervisar la recaudación de tributos municipales. • Administrar el registro de contribuyentes y la base tributaria municipal. • Ejecutar procesos de fiscalización y control del cumplimiento tributario. • Supervisar la cobranza ordinaria y coactiva de deudas tributarias. • Proponer estrategias para mejorar la recaudación y cultura tributaria. • Coordinar la actualización del catastro y valorización predial. • Elaborar reportes e indicadores de ingresos municipales. • Otras funciones asignadas por la Gerencia Municipal y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente de planeamiento y presupuesto**
Nivel académico	• Título profesional universitario en economía, administración, contabilidad, ingeniería, gestión pública o carreras afines. • Especialización en planificación estratégica, presupuesto o inversión públicos (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en planificación estratégica, formulación y seguimiento presupuestal en entidades públicas. • Experiencia en elaboración de instrumentos de gestión institucional (PEI, POI, PIA, PIM). • Experiencia en monitoreo de indicadores y evaluación de resultados.
Conocimientos necesarios	• Sistema Nacional de Presupuesto Público y normativa aplicable. • Planificación estratégica, gestión por resultados y modernización del Estado. • Programación multianual y gestión de inversiones públicas. • Elaboración de instrumentos de gestión institucional. • Manejo de sistemas informáticos de planificación y presupuesto.
Habilidades y destrezas	• Capacidad analítica y planificación estratégica. • Organización, seguimiento y control de metas institucionales. • Toma de decisiones y solución de problemas. • Trabajo en equipo y coordinación interáreas. • Orientación a resultados y ética pública.
Funciones	• Dirigir la formulación, programación y evaluación del presupuesto institucional.

	• Elaborar y actualizar instrumentos de planificación estratégica y operativa. • Monitorear el cumplimiento de metas e indicadores institucionales. • Coordinar la programación multianual y gestión de inversiones públicas. • Brindar asistencia técnica a las áreas en materia de planificación y presupuesto. • Elaborar informes de seguimiento y evaluación de la gestión institucional. • Promover la gestión por resultados y mejora continua. • Otras funciones asignadas por la Gerencia Municipal y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente de Asesoría Jurídica**
Nivel académico	• Título profesional de abogado(a), colegiado y habilitado. • Especialización en derecho administrativo, gestión pública o derecho municipal (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en asesoría legal en entidades públicas o privadas. • Experiencia en derecho administrativo, municipal y contratación pública. • Experiencia en elaboración de informes legales y defensa de intereses institucionales.
Conocimientos necesarios	• Ley Orgánica de Municipalidades y normativa municipal aplicable. • Derecho administrativo, procedimiento administrativo y contratación pública. • Normativa de control interno, transparencia y acceso a la información pública. • Gestión de procesos contencioso-administrativos y procedimientos sancionadores. • Elaboración de documentos e informes legales.
Habilidades y destrezas	• Análisis jurídico y argumentación legal. • Redacción de documentos normativos y opiniones legales. • Capacidad de asesoramiento y toma de decisiones. • Ética profesional y confidencialidad. • Trabajo en equipo y coordinación interáreas.
Funciones	• Brindar asesoría legal a la alcaldía, gerencia municipal y unidades orgánicas. • Emitir informes y opiniones legales sobre actos administrativos y normativa municipal.

	• Revisar y validar contratos, convenios y documentos de carácter legal. • Participar en la elaboración de ordenanzas, reglamentos y disposiciones municipales. • Representar y defender los intereses de la entidad en procesos administrativos y judiciales cuando corresponda. • Supervisar el cumplimiento del marco legal en la gestión municipal. • Apoyar en procedimientos sancionadores y controversias administrativas. • Otras funciones asignadas por la Gerencia Municipal y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente de infraestructura y desarrollo urbano**
Nivel académico	• Título profesional universitario en ingeniería civil, arquitectura o carreras afines, colegiado y habilitado. • Especialización en gestión de proyectos, desarrollo urbano o inversión pública (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en formulación, ejecución y supervisión de obras públicas. • Experiencia en planificación urbana, infraestructura vial y servicios básicos. • Experiencia en gestión de proyectos de inversión pública y dirección de equipos técnicos.
Conocimientos necesarios	• Normativa de obras públicas, contrataciones del Estado y supervisión de proyectos. • Planificación y ordenamiento territorial, desarrollo urbano y catastro. • Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. • Elaboración de expedientes técnicos y control de calidad de obras. • Seguridad en obras y normativa ambiental aplicable.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y dirección de equipos técnicos. • Planificación, organización y control de proyectos. • Capacidad analítica y solución de problemas. • Coordinación interinstitucional y comunicación efectiva. • Orientación a resultados, responsabilidad y ética profesional.
Funciones	

	• Planificar, dirigir y supervisar la ejecución de obras públicas y proyectos de infraestructura. • Elaborar y evaluar expedientes técnicos y proyectos de inversión. • Gestionar el desarrollo urbano, ordenamiento territorial y habilitaciones urbanas. • Supervisar el mantenimiento de infraestructura vial y equipamiento • urbano. • Coordinar la ejecución de proyectos de servicios básicos y obras de impacto local. • Controlar la calidad, plazos y costos de las obras municipales • Brindar asistencia técnica en materia de infraestructura a otras áreas. • Otras funciones asignadas por la Gerencia Municipal y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente de servicios públicos**
Nivel académico	• Título profesional universitario en ingeniería ambiental, sanitaria, civil, administración, gestión pública o carreras afines. • Especialización en gestión de servicios públicos o gestión ambiental (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión y supervisión de servicios públicos municipales. • Experiencia en limpieza pública, manejo de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes o servicios urbanos. • Experiencia en coordinación de equipos operativos y atención a la comunidad.
Conocimientos necesarios	• Normativa sobre servicios públicos municipales y gestión ambiental. • Gestión integral de residuos sólidos, limpieza pública y mantenimiento urbano. • Seguridad, salud ocupacional y control ambiental. • Planificación y control de operaciones de servicios urbanos. • Normativa de participación ciudadana y gestión pública.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y supervisión de equipos operativos. • Planificación y organización de actividades de campo. • Capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones. • Comunicación efectiva y atención al ciudadano. • Orientación a resultados y responsabilidad.

Funciones	• Planificar, dirigir y supervisar la prestación de servicios públicos municipales. • Gestionar la limpieza pública, recolección y disposición de residuos sólidos. • Supervisar el mantenimiento de áreas verdes, parques, jardines y espacios públicos. • Coordinar el mantenimiento de infraestructura urbana y equipamiento comunal. • Promover acciones de educación ambiental y participación ciudadana. • Controlar la calidad y continuidad de los servicios públicos. • Elaborar planes, programas e informes de gestión de servicios urbanos. • Otras funciones asignadas por la Gerencia Municipal y normativa vigente.
Nombre del puesto	**Gerente de gestión social**
Nivel académico	• Título profesional universitario en trabajo social, sociología, psicología, educación, administración, gestión pública o carreras afines. • Especialización en desarrollo social, políticas públicas o gestión de programas sociales (deseable).
Experiencia laboral	• Experiencia en gestión y ejecución de programas sociales en entidades públicas o privadas. • Experiencia en trabajo comunitario, participación ciudadana y desarrollo local. • Experiencia en coordinación con organizaciones sociales y actores institucionales.
Conocimientos necesarios	• Normativa de programas sociales y políticas de inclusión social. • Gestión de proyectos sociales y desarrollo comunitario. • Participación ciudadana, enfoque de derechos y equidad social • Articulación interinstitucional y trabajo con organizaciones sociales. • Normativa de gestión pública y transparencia.
Habilidades y destrezas	• Liderazgo y capacidad de gestión comunitaria. • Comunicación efectiva y manejo de conflictos. • Planificación y organización de programas sociales. • Empatía, trabajo en equipo y orientación al servicio. • Capacidad de coordinación interinstitucional.

Funciones	• Planificar, dirigir y supervisar programas y proyectos de desarrollo social. • Coordinar la implementación de programas sociales municipales y nacionales. • Promover la participación ciudadana y fortalecimiento de organizaciones sociales. • Ejecutar acciones de apoyo a poblaciones vulnerables y grupos prioritarios. • Coordinar actividades de salud, educación, cultura y deporte en el ámbito local. • Elaborar planes, informes y evaluaciones de programas sociales. • Articular acciones con instituciones públicas y privadas para el desarrollo social. • Otras funciones asignadas por la Gerencia Municipal y normativa vigente.

7. Diagnostico general

MATRIZ FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Acceso a fondos públicos y programas nacionales para inversión local. O2. Crecimiento del turismo y desarrollo económico territorial. O3. Implementación de políticas de modernización y gobierno digital. O4. Articulación con el sector privado y organizaciones sociales. O5. Posibilidad de fortalecer proyectos de infraestructura y servicios básicos.	A1, Reducción o retraso de transferencias del gobierno central. A2. Incremento de demandas sociales y presión por servicios públicos. A3. Riesgos climáticos y desastres naturales que afectan infraestructura. A4. Informalidad económica que impacta la recaudación municipal. A5. Cambios normativos o políticos que afectan la continuidad de proyectos.
FORTALEZAS	**Estrategias FO**	**Estrategias FA**
• F1. Autonomía política, económica y administrativa para la gestión local. • F2. Presencia de instrumentos de planificación (PEI, POI y presupuesto institucional). • F3. Cercanía con la población que facilita la participación ciudadana. • F4. Capacidad de articulación con programas sociales y entidades del Estado. • F5. Existencia de potencial turístico, agrícola y cultural en el distrito.	FO1. Aprovechar la autonomía municipal y los instrumentos de planificación para gestionar financiamiento externo y ejecutar proyectos de infraestructura (F1, O5). FO2. Potenciar el turismo y la actividad agrícola mediante articulación con programas nacionales y sector privado (F5, O2) FO3. Fortalecer la participación ciudadana para impulsar proyectos de desarrollo local y acceso a fondos públicos (F3, O1). FO4. Implementar procesos de modernización digital para mejorar la prestación de servicios municipales (F4, O3). FO5. Promover alianzas interinstitucionales que faciliten la transferencia tecnológica y el	FA1. Utilizar la capacidad de articulación institucional para gestionar recursos ante la reducción de transferencias del gobierno central (F2, A1). FA2. Fortalecer la planificación territorial para mitigar riesgos climáticos y desastres naturales (F2, A3). FA3. Promover la participación ciudadana para reducir conflictos sociales y mejorar la percepción del servicio público (F3, A2). FA4. Optimizar el uso del presupuesto institucional para enfrentar el incremento de demandas sociales (F2, A2). FA5. Implementar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas que

	fortalecimiento de capacidades para el desarrollo territorial (F4, O4).	fortalezcan la confianza ciudadana frente a contextos de inestabilidad política (F4, A5).
DEBILIDADES	**Estrategias DO**	**Estrategias DA**
• D1. Limitaciones en la recaudación tributaria municipal. • D2. Brechas en infraestructura urbana y servicios públicos. • D3. Débil capacidad técnica en algunas áreas municipales. • D4. Procesos administrativos burocráticos y limitaciones tecnológicas. • D5. Insuficiente cultura tributaria de la población.	DO1. Implementar programas de fortalecimiento de capacidades técnicas del personal aprovechando políticas de modernización del Estado (D3, O3). DO2. Mejorar la recaudación tributaria mediante estrategias de cultura tributaria y digitalización de procesos (D5, O1). DO3. Gestionar proyectos de inversión pública que reduzcan brechas en infraestructura y servicios básicos (D2, O5). DO4. Fortalecer la tecnología institucional para optimizar la gestión administrativa y atención al ciudadano (D4, O3). DO5. Desarrollar programas de formalización económica local que permitan aprovechar oportunidades de crecimiento productivo (D1, O2).	DA1. Diseñar estrategias de sostenibilidad financiera para reducir dependencia de transferencias externas (D1, A1). DA2. Simplificar procesos administrativos para responder eficientemente al aumento de demandas ciudadanas (D4, A2). DA3. Implementar planes de gestión de riesgos y resiliencia frente a eventos climáticos (D2, A3). DA4. Desarrollar estrategias de formalización económica para ampliar la base tributaria municipal (D5, A4). DA5. Fortalecer el control interno y la gestión por resultados para minimizar riesgos de ineficiencia institucional (D3, A5).

8. Indicadores de gestión

Indicadores	Problemas	Causas	Consecuencias
Disponibilidad de equipos	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	La falta de capital para realizar la inversión inicial en hardware y software.	Vulnerabilidad de datos: Mayor riesgo de ciberataques y pérdida de información confidencial.
		La rápida evolución de la tecnología genera el temor de invertir en equipos que pronto quedarán desactualizados.	La ineficiencia: Procesos manuales lentos que disminuyen la productividad.
		La falta de una estrategia clara y el miedo a la rápida obsolescencia de los equipos.	Baja competitividad: Pérdida de posicionamiento en el mercado frente a competidores digitalizados.
Acceso a computadoras	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones	Los altos costos de adquisición de computadoras modernas y licencias de software impiden la renovación constante.	Baja Productividad y Frustración: Equipos lentos o antiguos provocan pérdida de tiempo, lo que disminuye el rendimiento laboral y desmotiva al empleado.
		Desigualdad en el acceso a recursos tecnológicos, agravada por bajos ingresos.	Retrasos y Errores: La imposibilidad de realizar las tareas a tiempo conlleva incumplimiento de plazos comerciales y aumento de fallos en la entrega de productos o servicios.
		Falta de presupuesto en la institución para actualizar equipos a tiempo.	Desventaja Competitiva: Una infraestructura informática deficiente impide la agilidad necesaria en el mercado y daña la confianza de los clientes.
Uso de sistemas informáticos	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se utilizan sistemas	Falta de inversión y recursos: Altos costos iniciales de adquisición de software y hardware, además del mantenimiento necesario.	Ineficiencia operativa: Pérdida de tiempo y recursos, lo que disminuye la productividad y paraliza la actividad diaria.

	informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.	Mala planificación y visión estratégica: Ausencia de una estrategia clara para la transformación digital, lo que lleva a implementar herramientas inadecuadas o desactualizadas.	Problemas de cumplimiento: Ignorar la gestión de riesgos de TI aumenta el riesgo de problemas de cumplimiento, ya que no identifica ni evalúa los riesgos potenciales que podrían dar lugar a un incumplimiento.
		Falta de formación técnica: Personal sin conocimientos necesarios para operar, mantener o actualizar los sistemas.	Pérdidas financieras: Ignorar la gestión de riesgos informáticos puede aumentar el riesgo de violaciones de datos y otros incidentes de seguridad, que pueden provocar importantes pérdidas financieras.
Integración entre áreas	El 43.33% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	Uso de sistemas antiguos (legados) que carecen de modernidad, formatos de datos propietarios y sistemas incompatibles entre sí.	Información desactualizada o errónea: Provoca una toma de decisiones deficiente.
		Planificación estratégica inadecuada: Proyectos de TI ejecutados sin pensar en la escalabilidad futura o la interoperabilidad con otras áreas, lo que dificulta la integración a largo plazo.	Sobrecarga de trabajo: Necesidad de duplicar registros y analizar datos manualmente en distintas plataformas.
		Selección de herramientas inadecuadas: Adquisición de software poco compatible con las necesidades reales de TI de la empresa.	Bajo rendimiento laboral: Pérdida de tiempo esperando instrucciones o repitiendo trabajo.
Seguridad	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.	Falta de políticas de seguridad: Inexistencia de protocolos para el manejo, almacenamiento y eliminación segura de datos.	Interrupción de la actividad: Parálisis de las operaciones debido a ataques de cibernéticos que bloquean el acceso a la información crítica.
		Sistemas y aplicaciones desactualizadas: Uso de software sin los últimos parches de seguridad, lo que deja vulnerabilidades expuestas.	Pérdida de integridad: Alteración o pérdida de la información, lo que lleva a la toma de decisiones basada en datos incorrectos.

		Seguridad física deficiente: Acceso físico no restringido a servidores o documentos físicos.	Fugas de información: Robo de datos personales, financieros o de propiedad intelectual a través de brechas de seguridad, suplantación de identidad.
Uso de TIC en trámites	El 52.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	Insuficiente capacitación del personal en el uso de TI	Retrasos en los trámites municipales.
		Limitada infraestructura tecnológica (equipos y software desactualizados)	Baja eficiencia administrativa.
		Escasa planificación estratégica en transformación digital.	Insatisfacción de los ciudadanos.
Digitalización, automatización	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.	Falta de presupuesto destinado a modernización tecnológica.	Procesos administrativos lentos y burocráticos.
		Ausencia de políticas internas de digitalización.	Pérdida de competitividad institucional.
		Deficiente conectividad y soporte técnico.	Riesgo de errores en la gestión documental.
Reducción de tiempos	El 35.56% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	Falta de competencias digitales: El personal no capacitado pierde tiempo intentando entender las herramientas en lugar de agilizar los trámites.	Información no fiable: El uso de datos falsos o erróneos puede llevar a errores que requieren reprocesos.
		Problemas operativos: Las fallas técnicas, los virus y la necesidad de actualizaciones constantes consumen recursos y tiempo.	Sobrecarga de información y dispersión: La abundancia de datos puede generar pérdida de tiempo al navegar o buscar información relevante.
		Incoherencia institucional: Implementar tecnologías sin un plan adecuado o sin alineación con los objetivos de la institución.	Distracciones y desatención: El acceso a internet sin restricciones puede desviar la atención de los procesos principales.

Optimización de recursos	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	Desmotivación: Herramientas deficientes o anticuadas generan desconfianza y baja productividad.	Desmotivación de los trabajadores. Un trabajador al que se le da una herramienta que no funciona correctamente sentirá que no se le considera y perderá la motivación y la confianza en la empresa.
		Costos elevados: Inversión inicial alta en software y hardware que las empresas no siempre pueden asumir.	Reducción de la productividad. Las herramientas ineficientes suponen que cualquier tarea requiera más tiempo, que se tengan que repetir, que haya más distracciones o que los clientes no estén bien atendidos.
		Dependencia tecnológica: Incapacidad de operar manualmente si falla la tecnología.	Disminución de la calidad del trabajo. El resultado del uso de herramientas poco eficientes repercute también de forma negativa en la calidad del trabajo, lo que supone una mala imagen para la empresa.
Eficiencia operativa	El 38.89% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.	La inestabilidad en conocimientos técnicos, el tecnoestrés y el uso de esquemas tradicionales limitan la adaptación a nuevas herramientas digitales.	Desventaja competitiva: La institución se rezaga frente a competidores que sí utilizan tecnología para acceder a nuevos mercados y clientes.
		Los altos costos de inversión inicial y la falta de compatibilidad con tecnologías preexistentes.	Gestión limitada: Menor capacidad para almacenar, procesar y acceder a información crítica de forma rápida.
		Procesos de cambio organizacionales ineficientes y falta de una estrategia clara de integración tecnológica.	Problemas de comunicación: Dificultad para gestionar la comunicación interna y el seguimiento de los colaboradores.
Plataformas digitales	El 33.33% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la	Limitaciones Presupuestarias y de Recursos: Las autoridades a menudo priorizan el uso de pocos recursos para necesidades	Baja Calidad de Servicio: Incapacidad para atender eficientemente las quejas o trámites, lo que

	municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	urgentes o promesas electorales, relegando la inversión tecnológica.	afecta a la población y reduce la recaudación.
		Falta de Planificación y Gobernanza Digital: Muchas municipalidades operan sin planes de gobierno digital, comités activos o seguimiento a la transformación tecnológica.	Desconexión Ciudadana: Dificultad para recibir respuestas rápidas y funcionales, lo que erosiona la confianza en la gestión local.
		Falta de Liderazgo y Visión Estratégica: La ausencia de un liderazgo claro que impulse la modernización impide que las plataformas funcionen de manera eficiente.	Inoperancia Administrativa: Lentitud extrema y aumento de la burocracia, provocando pérdida de tiempo para los ciudadanos.
Canales virtuales	El 34.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	La ausencia de cobertura de internet, redes de fibra óptica o torres de telefonía móvil en áreas rurales o remotas impide el acceso a servicios digitales.	Exclusión y Aislamiento Social: La falta de acceso a herramientas digitales provoca aislamiento, acentuado en personas que no pueden utilizar tecnologías para relacionarse o realizar gestiones.
		El alto precio de los dispositivos (computadoras, smartphones) y los elevados costos de las tarifas de internet limitan el acceso a los ciudadanos de bajos ingresos.	Dificultad en Trámites y Servicios: Se limita el acceso a la educación, la salud y la realización de trámites ciudadanos, complicando la vida cotidiana de las personas.
		Deficiencias en la educación digital provocan que una gran parte de la población, especialmente adultos mayores, no sepa cómo utilizar las herramientas tecnológicas.	Barreras Laborales: La incapacidad de acceder a portales de empleo o desarrollar competencias digitales dificulta la inserción laboral.
Rapidez en atención	El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales permiten una atención más	Deficiente optimización de las plataformas digitales.	Demoras en la atención al ciudadano.
		Limitada automatización de los procesos administrativos	Acumulación de trámites pendientes.
		Fallas técnicas frecuentes en los sistemas.	Percepción negativa sobre la modernización institucional.

	rápida a los usuarios.		
Accesibilidad a servicios	El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.	Brecha digital en la población (limitado acceso a internet).	Exclusión de sectores vulnerables.
		Plataformas no adaptadas para personas con discapacidad.	Baja utilización de los servicios digitales.
		Diseño poco intuitivo de los portales institucionales.	Persistencia de trámites presenciales.
Accesibilidad a servicios	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito	Crecimiento urbano desordenado, asentamientos irregulares y falta de infraestructura física adecuada que limita la movilidad.	Insatisfacción y Desconfianza: La atención deficiente genera frustración y desconfianza en la administración local.
		Falta de cercanía a los servicios, horarios inasumibles o falta de programas específicos de atención a grupos vulnerables.	Ineficiencia Administrativa: Procesos lentos y saturados provocan retrasos en los trámites.
		Escasa comunicación entre el gobierno local y la ciudadanía, junto con desconfianza en los políticos, lo que reduce la participación.	Baja Participación: La desmotivación lleva a una menor implicación de la ciudadanía en la vida municipal.
Resolución de trámites	El 42.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	Falta de preparación y capacitación de los funcionarios en áreas clave (planeamiento, recursos humanos, gerencia) para manejar los procedimientos, a menudo recurriendo a consultorías poco efectivas.	Impacto Económico: Pérdidas económicas para los administrados y la municipalidad, además de un aumento en los costos de operación por la ineficiencia.
		Escasez de recursos económicos para modernizar los sistemas y priorización de fondos en otras áreas, relegando la gestión documental.	Mala Gestión: Frecuentemente, la falta de presupuesto y conocimiento resulta en una ineficiente toma de decisiones por parte de las autoridades.
		Incumplimiento o malinterpretación de las normas de procedimientos administrativos.	Falta de Eficiencia Administrativa: Se evidencia falta de capacitación en funcionarios, lo que impide una correcta

			actualización de documentos de gestión y pone en riesgo la ejecución de servicios.
Satisfacción del ciudadano	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.	Trato poco cortés, desinterés por parte de los funcionarios y personal con poca capacidad para resolver problemas de forma rápida.	Deterioro de la Calidad de Vida: La ineficiencia en servicios básicos como la recolección de basura o el suministro de agua afecta directamente la salud, seguridad y bienestar general.
		Mala gestión en la seguridad ciudadana (falta de equipamiento), recolección ineficiente de basura y problemas en el suministro de agua.	Desconfianza y Apatía: La falta de empatía o ineficiencia en la atención genera frustración y desconfianza en la gestión pública.
		Ausencia de sistemas de planeamiento, falta de procesos claros y ejecución inadecuada de servicios.	Impacto Económico: Si la insatisfacción lleva a que los ciudadanos dejen de pagar sus impuestos y tasas, la municipalidad puede caer en déficit.
Uso adecuado del presupuesto	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces el presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	Crear un presupuesto anual, sin consultar a las personas que usarán ese presupuesto y sin flexibilidad, es la receta básica para el fracaso.	Incapacidad para lograr objetivos: Si los recursos no se gestionan bien, la institución no podrá cumplir sus metas operativas.
		Hacer un presupuesto sin tener clara la planeación estratégica y los objetivos que se quieren lograr es básicamente hacer un presupuesto a ciegas.	Necesidad de financiamiento externo: La mala gestión puede obligar a buscar préstamos o financiación externa para cubrir gastos imprevistos.
		Hacer un presupuesto, que no funciona y no verificar qué parte no funcionó o dónde hubo algún cambio que hiciera que se gastara más de lo que se tenía contemplado, es posiblemente, el peor error.	Decisiones desinformadas: No revisar ni actualizar el presupuesto impide reaccionar ante cambios en el entorno.
Optimización de recursos	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los recursos	Falta de personal capacitado en áreas claves (planeamiento, presupuesto), alta rotación, ausentismo y bajo nivel de profesionalización.	Deficiente Calidad de Vida: Los ciudadanos reciben servicios públicos inadecuados o inexistentes, lo que

	institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.		profundiza la desigualdad social.
		Estructuras ineficaces, sistemas administrativos obsoletos, falta de articulación entre los niveles de gobierno y escasa evaluación de resultados.	Debilitamiento Institucional: Las entidades municipales pierden capacidad operativa, lo que impide resolver problemas estructurales y reduce la competitividad de la localidad.
		Priorización de obras sin rentabilidad social (por promesas electorales), falta de transparencia, debilidad en la fiscalización y malversación de fondos.	Inestabilidad y Riesgo: Aumenta la vulnerabilidad ante inconductas funcionales y prácticas poco éticas, poniendo en riesgo la integridad pública.
Prevención de Irregularidades	El 40.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.	Sistemas de control inadecuados, falta de seguimiento a los hallazgos de auditoría, e ineficiencia en la gestión de riesgos.	Responsabilidad Legal y Sanciones: Exposición a procesos civiles, penales o administrativos, incluyendo multas severas por el incumplimiento de normativas.
		Falta de recursos para la supervisión en tiempo real, escasa digitalización, y descentralización ineficaz.	Corrupción e Impunidad: Consolidación de actos ilícitos y falta de rendición de cuentas, lo que reduce la competitividad y aumenta la desigualdad.
		Ausencia de valores éticos, desconfianza ciudadana en las instituciones, normalización de la corrupción y falta de educación cívica desde edades tempranas.	Problemas Operativos: Deterioro en la calidad de productos o servicios, errores de planificación y deficiencias en la gestión interna.
Acceso a la Información	El 30.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información	Falta de respuesta (silencio administrativo): La principal barrera es que los municipios no responden dentro del plazo legal.	Desconfianza Institucional: Se produce una desconexión entre la ciudadanía y sus representantes, afectando la legitimidad del gobierno local.
		Información incompleta o desactualizada: Se entrega información parcial o no actualizada.	Corrupción y Opacidad: La falta de transparencia oculta la ineficiencia o corrupción

	pública de la municipalidad.		en el manejo de los recursos públicos.
		Denegatorias sin sustento: Se niega la información alegando erróneamente que es reservada o requiriendo justificación de uso, lo cual no es necesario.	Limitación de Derechos: Los ciudadanos no pueden ejercer plenamente otros derechos fundamentales, al no conocer los mecanismos para hacerlo.

9. Problemas

Problemas	Surgimiento de problema
El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	La falta de capital para realizar la inversión inicial en hardware y software.
	La rápida evolución de la tecnología genera el temor de invertir en equipos que pronto quedarán desactualizados.
	La falta de una estrategia clara y el miedo a la rápida obsolescencia de los equipos.
El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones	Los altos costos de adquisición de computadoras modernas y licencias de software impiden la renovación constante.
	Desigualdad en el acceso a recursos tecnológicos, agravada por bajos ingresos.
	Falta de presupuesto en la institución para actualizar equipos a tiempo.
El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.	Falta de inversión y recursos: Altos costos iniciales de adquisición de software y hardware, además del mantenimiento necesario.
	Mala planificación y visión estratégica: Ausencia de una estrategia clara para la transformación digital, lo que lleva a implementar herramientas inadecuadas o desactualizadas.
	Falta de formación técnica: Personal sin conocimientos necesarios para operar, mantener o actualizar los sistemas.
El 43.33% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	Uso de sistemas antiguos (legados) que carecen de modernidad, formatos de datos propietarios y sistemas incompatibles entre sí.
	Planificación estratégica inadecuada: Proyectos de TI ejecutados sin pensar en la escalabilidad futura o la interoperabilidad con otras áreas, lo que dificulta la integración a largo plazo.

	Selección de herramientas inadecuadas: Adquisición de software poco compatible con las necesidades reales de TI de la empresa.
El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.	Falta de políticas de seguridad: Inexistencia de protocolos para el manejo, almacenamiento y eliminación segura de datos.
	Sistemas y aplicaciones desactualizadas: Uso de software sin los últimos parches de seguridad, lo que deja vulnerabilidades expuestas.
	Seguridad física deficiente: Acceso físico no restringido a servidores o documentos físicos.
El 52.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	Insuficiente capacitación del personal en el uso de TI
	Limitada infraestructura tecnológica (equipos y software desactualizados)
	Escasa planificación estratégica en transformación digital.
El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.	Falta de presupuesto destinado a modernización tecnológica.
	Ausencia de políticas internas de digitalización.
	Deficiente conectividad y soporte técnico.
El 35.56% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	Falta de competencias digitales: El personal no capacitado pierde tiempo intentando entender las herramientas en lugar de agilizar los trámites.
	Problemas operativos: Las fallas técnicas, los virus y la necesidad de actualizaciones constantes consumen recursos y tiempo.
	Incoherencia institucional: Implementar tecnologías sin un plan adecuado o sin alineación con los objetivos de la institución.
El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	Desmotivación: Herramientas deficientes o anticuadas generan desconfianza y baja productividad.
	Costos elevados: Inversión inicial alta en software y hardware que las empresas no siempre pueden asumir.
	Dependencia tecnológica: Incapacidad de operar manualmente si falla la tecnología.
El 38.89% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.	La inestabilidad en conocimientos técnicos, el tecnoestrés y el uso de esquemas tradicionales limitan la adaptación a nuevas herramientas digitales.

	Los altos costos de inversión inicial y la falta de compatibilidad con tecnologías preexistentes.
	Procesos de cambio organizacionales ineficientes y falta de una estrategia clara de integración tecnológica.
El 33.33% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	Limitaciones Presupuestarias y de Recursos: Las autoridades a menudo priorizan el uso de pocos recursos para necesidades urgentes o promesas electorales, relegando la inversión tecnológica.
	Falta de Planificación y Gobernanza Digital: Muchas municipalidades operan sin planes de gobierno digital, comités activos o seguimiento a la transformación tecnológica.
	Falta de Liderazgo y Visión Estratégica: La ausencia de un liderazgo claro que impulse la modernización impide que las plataformas funcionen de manera eficiente.
El 34.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	La ausencia de cobertura de internet, redes de fibra óptica o torres de telefonía móvil en áreas rurales o remotas impide el acceso a servicios digitales.
	El alto precio de los dispositivos (computadoras, smartphones) y los elevados costos de las tarifas de internet limitan el acceso a los ciudadanos de bajos ingresos.
	Deficiencias en la educación digital provocan que una gran parte de la población, especialmente adultos mayores, no sepa cómo utilizar las herramientas tecnológicas.
El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.	Deficiente optimización de las plataformas digitales.
	Limitada automatización de los procesos administrativos
	Fallas técnicas frecuentes en los sistemas.
El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.	Brecha digital en la población (limitado acceso a internet).
	Plataformas no adaptadas para personas con discapacidad.
	Diseño poco intuitivo de los portales institucionales.
El 37,78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito	Crecimiento urbano desordenado, asentamientos irregulares y falta de infraestructura física adecuada que limita la movilidad.
	Falta de cercanía a los servicios, horarios inasumibles o falta de programas específicos de atención a grupos vulnerables.

	Escasa comunicación entre el gobierno local y la ciudadanía, junto con desconfianza en los políticos, lo que reduce la participación.
El 42.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	Falta de preparación y capacitación de los funcionarios en áreas clave (planeamiento, recursos humanos, gerencia) para manejar los procedimientos, a menudo recurriendo a consultorías poco efectivas.
	Escasez de recursos económicos para modernizar los sistemas y priorización de fondos en otras áreas, relegando la gestión documental.
	Incumplimiento o malinterpretación de las normas de procedimientos administrativos.
El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.	Trato poco cortés, desinterés por parte de los funcionarios y personal con poca capacidad para resolver problemas de forma rápida.
	Mala gestión en la seguridad ciudadana (falta de equipamiento), recolección ineficiente de basura y problemas en el suministro de agua.
	Ausencia de sistemas de planeamiento, falta de procesos claros y ejecución inadecuada de servicios.
El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces el presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	Crear un presupuesto anual, sin consultar a las personas que usarán ese presupuesto y sin flexibilidad, es la receta básica para el fracaso.
	Hacer un presupuesto sin tener clara la planeación estratégica y los objetivos que se quieren lograr es básicamente hacer un presupuesto a ciegas.
	Hacer un presupuesto, que no funciona y no verificar qué parte no funcionó o dónde hubo algún cambio que hiciera que se gastara más de lo que se tenía contemplado, es posiblemente, el peor error.
El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.	Falta de personal capacitado en áreas claves (planeamiento, presupuesto), alta rotación, ausentismo y bajo nivel de profesionalización.
	Estructuras ineficaces, sistemas administrativos obsoletos, falta de articulación entre los niveles de gobierno y escasa evaluación de resultados.
	Priorización de obras sin rentabilidad social (por promesas electorales), falta de transparencia, debilidad en la fiscalización y malversación de fondos.

El 40.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.	Sistemas de control inadecuados, falta de seguimiento a los hallazgos de auditoría, e ineficiencia en la gestión de riesgos.
	Falta de recursos para la supervisión en tiempo real, escasa digitalización, y descentralización ineficaz.
	Ausencia de valores éticos, desconfianza ciudadana en las instituciones, normalización de la corrupción y falta de educación cívica desde edades tempranas.
El 30.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.	Falta de respuesta (silencio administrativo): La principal barrera es que los municipios no responden dentro del plazo legal.
	Información incompleta o desactualizada: Se entrega información parcial o no actualizada.
	Denegatorias sin sustento: Se niega la información alegando erróneamente que es reservada o requiriendo justificación de uso, lo cual no es necesario.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
Disponibilidad de equipos	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	Capacitar a los operarios en mantenimiento autónomo y emplear tecnología de monitoreo en tiempo real: Fase 1: Promover que el personal realice tareas básicas de limpieza, lubricación e inspección, con el fin de detectar fallas a tiempo. Fase 2: Usar herramientas de inteligencia artificial y sensores para predecir las fallas antes de que sucedan, evitando paradas imprevistas.
		Capacitar al personal en herramientas digitales básicas y avanzadas, con el objetivo de elevar la productividad mediante el uso eficaz de la tecnología disponible: Fase 1: Formar a técnicos y operarios para mejorar sus habilidades de detección y reparación de problemas. Fase 2: Emplear enfoques 5S y manejar el ciclo de vida del equipo para maximizar su desempeño y optimizar el diseño de los equipos nuevos.
		Compartir los objetivos de la empresa para alinear los esfuerzos del equipo con las mejoras puestas en marcha. Fase 1: Destinar más recursos a la planificación para disminuir los tiempos de paradas técnicas.

		Fase 2: Emplear metodologías como el mantenimiento centrado en la fiabilidad para concentrarse en aquellos equipos que inciden de forma mayor sobre la producción.
Acceso a computadoras	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones	Simplificar las tareas eliminando pasos innecesarios que dependen de la velocidad del equipo. Fase 1: Reemplazar discos duros tradicionales por unidades de estado sólido mejora radicalmente la velocidad. Fase 2: Ampliar la memoria RAM para mejorar la multitarea.
		Si los equipos son compartidos, organizar turnos para optimizar su uso sin aglomeraciones. Fase 1: Mantener sistema operativo y software actualizados para parches de seguridad y rendimiento. Fase 2: Deshabilitar programas innecesarios en el administrador de tareas al arrancar la PC.
		Instalar las versiones más recientes de sistemas operativos y programas para mejorar la seguridad y el rendimiento. Fase 1: Realizar escaneos regulares y usar software de seguridad actualizado. Fase 2: Implementar contraseñas seguras y gestión de usuarios.
Uso de sistemas informáticos	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.	Instalar antivirus y firewalls en todos los equipos para evitar accesos no autorizados. Fase 1: Colocar el router en una posición central, elevada y despejada para maximizar la cobertura. Fase 2: Utilizar la red de 5 GHz para mayor velocidad (a menor distancia) y la de 2.4 GHz para mayor alcance.
		Informar y entrenar al personal sobre los nuevos sistemas y prácticas de seguridad para asegurar una transición exitosa. Fase 1: Conectar equipos fijos (PC, consolas, TV) directamente al router para una conexión más estable y rápida. Fase 2: Mantener el firmware del router actualizado para mejorar su rendimiento.
		Contar con un equipo (interno o externo) que garantice el funcionamiento de la nueva infraestructura. Fase 1: Cambiar la contraseña por defecto del router y de la red Wi-Fi periódicamente. Fase 2: No usar redes Wi-Fi abiertas, para evitar que te roben la información.

Integración entre áreas	El 43.33% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	Organizar reuniones periódicas, tanto dentro de los equipos como a nivel general, para compartir ideas, objetivos y resolver problemas. Fase 1: Esta medida se pondrá en marcha en todos los accesos críticos para comprobar la identidad digital. Fase 2: Actualizar constantemente los sistemas operativos y programas para prevenir los riesgos de ataques cibernéticos.
		Promover una gestión que proporcione metas, logros y retos, lo que disminuye los rumores y refuerza la credibilidad. Fase 1: Usar protección contra virus, antimalware y firewalls con las últimas actualizaciones. Fase 2: Promover el uso de contraseñas seguras y administradores de claves.
		Es preciso hacer que la información esté a disposición de todos en forma clara, con el objetivo de que la gente conozca cómo funciona la municipalidad. Fase 1: Usar redes personales virtuales cuando se trabaja fuera del domicilio o de la oficina. Fase 2: Optar por discos de estado sólido como una forma de mejorar de manera significativa la velocidad de inicio y de acceso a los datos.
Seguridad	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.	Es necesario crear un plan de copias de seguridad automáticas y comprobar su funcionamiento de forma regular. Fase 1: Conservar cerradas las vulnerabilidades actualizando el sistema operativo, las aplicaciones y el firmware. Fase 2: Extender la utilización de 2FA con el fin de ingresar en plataformas, apps y mensaje electrónico.
		Se tienen que modificar las políticas internas y verificar que todo el personal las comprenda y las cumpla: Fase 1: Introducir reglas de contraseñas seguras y usar administradores de claves. Fase 2: Clasificar datos según su nivel de protección, a fin de implementar acciones de protección específicas.
		Se deben poner en marcha dispositivos de monitoreo de redes y sistemas, capaces de detectar amenazas en tiempo real. Fase 1: Utilizar redes privadas virtuales para los accesos remotos y la seguridad de las redes Wi-Fi. Fase 2: Hacer copias de seguridad regulares, automatizadas y separadas (desconectadas de la red) como medida para mitigar los ciberataques.

Uso de TIC en trámites	El 52.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	Introducir la automatización de los procedimientos municipales esenciales. • Fase 1: Diagnóstico de infraestructura tecnológica y mapeo de trámites. • Fase 2: Introducción de mesa de partes digital y manejo documental. • Fase 3: Evaluación, arranque y vigilancia de la plataforma informática.
		Potenciar las capacidades tecnológicas del equipo municipal. Fase 1: Detección de exigencias de formación en TIC. • Fase 2: Estudios útiles acerca del empleo de herramientas digitales y la gestión de escritos en formato electrónico. • Fase 3: Formación evaluado y apoyo especializado en el cargo laboral.
		Implementar una plataforma de control digital y optimización constante. • Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares para la gestión de trámites digitales. • Fase 2: Aplicación de evaluaciones de rendimiento y sistemas de monitoreo. • Fase 3: Valoración de logros y corrección de planificaciones digitales.
Digitalización, automatización	El 44.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.	Ejecutar un mecanismo compartido de manejo de los procedimientos digitales. • Fase 1: Diagnóstico de procesos y priorización de trámites susceptibles de digitalización. • Fase 2: Aplicación de herramientas tecnológicas (ventanilla única virtual y gestión documental) y automatización de los procesos. • Fase 3: Evaluación operativa y seguimiento del rendimiento de la plataforma digital.
		Fortalecer la cultura digital y capacidades tecnológicas del personal municipal. • Fase 1: Detección de vacíos de capacidades tecnológicas. • Fase 2: Formaciones y seminarios útiles acerca del uso de las TIC y el servicio digital al ciudadano. • Fase 3: Evaluación del desempeño y acompañamiento técnico en la aplicación de herramientas digitales.
		Poner en marcha un programa de control y optimización constante del empleo de las TIC. • Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares de gestión tecnológica. • Fase 2: Estructura de factores de eficiencia y formas de monitoreo.

		• Fase 3: Evaluación de resultados, retroalimentación y ajuste de estrategias tecnológicas.
Reducción de tiempos	El 35.56% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	Elegir software sofisticado sin capacitar al personal, causando demoras por ignorancia y fallos técnicos. Fase 1: Cambiar discos duros por discos SSD reduce a la mitad los tiempos de arranque y de acceso a datos. Fase 2: Aumentar la capacidad RAM previene el uso de la lenta capacidad virtual.
		Usar programas con muchas funciones que hacen más difícil lo más simple. Fase 1: Quitar documentos temporales, caché vieja y duplicada. Fase 2: Reordenar documentos en los discos duros antiguas.
		Introducir modernas plataformas que se conectan con los sistemas antiguos, obligando a cargar dos veces los datos. Fase 1: Instalar actualizaciones de seguridad y mantener revisado el software para garantizar adecuación y rapidez. Fase 2: Emplear instrumentos para monitorizar el uso de CPU y memoria en tiempo real detectando cuellos de botella antes de que afecten al usuario.
Optimización de recursos	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	Emplear software que elimine labores innecesarias y libere tiempo del equipo para labores planificadas. Fase 1: Introducir dispositivos virtuales con el fin de suprimir hardware físico sobrante. Fase 2: Traspasar las cargas laborales a la nube con el fin de mejorar la escalabilidad y reducir el coste de mantenimiento.
		Formar a los empleados para que utilice eficazmente las nuevas tecnologías, a fin de prevenir la oposición al cambio y obtener el máximo retorno del capital. Fase 1: Usar cajas para hacer las plataformas más eficientes. Fase 2: Optimizar el desempeño y prevenir problemas de seguridad actualizando elementos antiguos.
		Proteger los datos personales y corporativos mediante protocolos sólidos al implementar nuevas tecnologías. Fase 1: Implementar inspecciones regulares y mantenimiento preventivo de las plataformas.

		Fase 2: Mejorar la utilización de licencias de software y evitar pagar por aplicaciones que se usan poco.
Eficiencia operativa	El 38.89% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.	Evaluar el efecto de las innovaciones puestas en marcha permite afinar las estrategias y garantizar mejoras continuas. Fase 1: Ponemos en marcha soluciones para las tareas repetitivas, desocupando los empleados para dedicarse a las ocupaciones de mayor valor. Fase 2: Establecer procedimientos de labor claros, para evitar que haya esfuerzos duplicados.
		El uso de herramientas colaborativas ayuda a mejorar la gestión entre las diferentes áreas y con los usuarios. Fase 1: Emplear tecnología avanzada para la predicción del cuidado necesario y para optimizar el uso de recursos. Fase 2: Implementar apps en la nube, para que la información esté disponible de forma inmediata y segura.
		Capacitar de manera continua, formando al personal en nuevas herramientas es vital para maximizar su potencial y reducir la brecha digital. Fase 1: Alternar a discos de alta resolución con el fin de optimizar la rapidez del ingreso a información. Fase 2: Hacer reestructuración de discos, eliminación de documentos temporales y eliminar archivos duplicados con el fin de liberar espacio para almacenar.
Plataformas digitales	El 33.33% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces la municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	Introducir programa de gestión de turnos para disminuir los tiempos de espera Fase 1: Poner en marcha medidas sólidas de ciberseguridad, resguardar los datos y cumplir con la normativa para crear confianza y prevenir riesgos. Fase 2: Cambiar dispositivos suministrados a servicios en la nube mejorando adaptabilidad, expansión y ganancia.
		Eliminar procesos impropios y agilizar la gestión administrativa. Fase 1: Implementar programas automatizadas y unir redes separadas, con el fin de sincronizar información y optimizar la eficiencia. Fase 2: Renovar equipo y programas, remover herramientas innecesarias y optimizar los tiempos de reacción de los sistemas.
		Construir portales de transparencia y ampliar la implicación del público a través de debates gubernamentales:

		Fase 1: Introducir instrumentos de estudio sofisticado para una administración completa de la información y una toma de decisiones fundamentada. Fase 2: Formar los empleados y generar una mentalidad creativa que les ayude enfrentar la oposición al cambio y a aprovechar al máximo las plataformas digitales.
Canales virtuales	El 34.44% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	Hacer un lugar digital, usando aplicaciones móviles o WhatsApp corporativo con el fin de atender al público. Fase 1: Implementación de informes digitales con el fin de atender al cliente y gestión de incidentes, incrementando las contestaciones. Fase 2: Efectuar inspecciones de tecnología de forma periódica y mantener actualizados los mecanismos de seguridad para resguardar los datos en la nube.
		Capacitar a los empleados en la utilización eficaz de dispositivos digitales y en la interacción asertiva: Fase 1: Simplificar labores simples para disminuir gastos técnicos y optimizar el desempeño de servicios de TI. Fase 2: Capacitar a los empleados en la utilización de modernas plataformas digitales y promover una mentalidad de continua innovación.
		Garantizar la seguridad de los datos y comprobar el contenido para evitar las noticias engañosas: Fase 1: Emplear medios comunitarias y avisos con el fin de la comunicación inmediata y desarrollar sitios web atractivos. Fase 2: Hacer ver a los empleados la importancia de la interacción.
Rapidez en atención	El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.	Mejorar los procedimientos de asistencia para el ciudadano a través de medios digitales: • Fase 1: Estudio sobre los tiempos de cuidado y diagrama de los procedimientos tecnológicos presentes. • Fase 2: Reestructurar y simplificar los métodos electrónicos, suprimir los pasos innecesarios y automatizar las críticas habituales. • Fase 3: Aplicación fase inicial y análisis para reducir los tiempos de asistencia.
		Introducir plataformas digitales dirigidas a la eficiencia de la asistencia: • Fase 1: Análisis de exigencias técnicos y escogida de sistemas.

		• Fase 2: Implementación de mecanismos como monitoreo online de las operaciones y envío automático de avisos para el usuario. • Fase 3: Seguimiento del rendimiento y modificaciones especializados en función de los hallazgos obtenidos.
		Potenciar el manejo del recurso digital enfocado en excelencia y posibilidad. • Fase 1: Definición de normas de duración de contestación y procedimientos para la atención virtual. • Fase 2: Formación de los empleados en la prestación óptima de asistencia digital y el uso correcto de herramientas virtuales. • Fase 3: Revisión constante basada en factores de rendimiento y sondeos sobre la complacencia del público.
Accesibilidad a servicios	El 36.67% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.	Aplicar tácticas inclusivas de acceso a internet digital: • Fase 1: Evaluación de obstáculos para acceder (técnicas, conexión y adaptabilidad) que dificultan el acceso a los recursos tecnológicos. • Fase 2: Ajuste de herramientas virtuales bajo normas de alcance, configuraciones adaptables y alineación con aparatos móviles. • Fase 3: Pruebas de usuario y ajustes técnicos para evaluar el nivel de accesibilidad.
		Potenciar el aprendizaje digital de los ciudadanos: • Fase 1: Detección de colectivos con superior complicación de ingreso a los recursos tecnológicos. • Fase 2: Campañas de información y talleres de formación sobre el uso de los servicios municipales digitales. • Fase 3: Monitoreo sobre el uso del público y análisis del efecto educativo.
		Introducir medios distintos y apoyar la accesibilidad a los recursos virtuales. • Fase 1: Creación de áreas de soporte digital y mecanismos de atención para el ciudadano. • Fase 2: Introducción de componentes de guía y asistencia técnica en presencia, así como virtual. • Fase 3: Seguimiento del rendimiento del asistencia y optimización constante a partir de la retroalimentación del público.
Accesibilidad a servicios	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a	Manejar los recursos municipales a la zona urbana con oficinas localizadas o equipos móviles, promoviendo el manejo de áreas alejadas o con menos recursos.

	veces los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito	Fase 1: Introducir monitores de pantalla, apps de identificación de voz y dispositivos que satisfagan las normas sobre accesibilidad web, promoviendo la entrada de individuos con diversas capacidades. Fase 2: Formar al equipo en la utilización de dispositivos de facilidad de acceso y concienciar sobre la protección cibernética, a fin de prevenir los fallos más habituales.
		Organizar mesas redondas, foros, consejos comunitarios, permitir a la ciudadanía diseñar y controlar los recursos públicos, garantizar su voz. Fase 1: Hacer uso de los avances tecnológicos para adaptar la vivencia del usuario, lo cual posibilita ajustar el contexto de trabajo de forma inmediata. Fase 2: Simplificar labores frecuentes con el fin de disminuir el fallo humano.
		Formar al equipo municipal en manejo integrador, prestar la asistencia en varios idiomas o tipos (comprensión sencilla) y emplear diversos medios de interacción (vía telefónica, personal, virtual). Fase 1: Tenemos que conservar los equipos revisados, usar antivirus, administrar las claves y efectuar copias de protección regularmente, para que el contenido esté disponible. Fase 2: Implementar una comunicación precisa acerca de los procedimientos de ingreso y desarrollar medios sin identificarse para reportar faltas o dificultades por parte de los trabajadores.
Resolución de trámites	El 42.22% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	Detectar y suprimir los trámites administrativos que no aportan valor. Fase 1: Automatizar las actividades laborales con el fin de eliminar labores innecesarias y agilizar la documentación. Fase 2: Establecer con claridad los recursos de TI listos para optimizar el control y acelerar las peticiones.
		Promover la apertura de registros y la utilización de datos abiertos: Fase 1: Acelerar los procedimientos lentos y jurídicos con alternativas virtuales confiables y con legitimidad legal. Fase 2: Fortalecer las plataformas informática a fin de prevenir la duplicidad de conocimiento y optimizar la seguridad.
		Poner en marcha mecanismos para el seguimiento que garanticen que la asistencia se dé dentro de los plazos establecidos. Fase 1: Crear métodos convencionales para modificaciones en plataformas y establecer

		métricas con el fin de evaluar el rendimiento del grupo de TI. Fase 2: Hacer archivos de protección automatizadas y efectuar modificaciones regulares para asegurar la sostenibilidad de la municipalidad.
Satisfacción del ciudadano	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.	Hacer uso del libro de reclamaciones, en su versión física o virtual, así como de los mecanismos de atención al público para registrar la inconformidad. Fase 1: Brindar asistencia las 24 horas del día, los siete días de la semana para preguntas esenciales y contestaciones ágiles. Fase 2: Emplear instrumentos como para manejar las interacciones y conservar el historial, impidiendo que el cliente vuelva a tener la misma dificultad.
		Concurrir y ser parte de consejos de supervisión, juntas gubernamentales y fondos democráticos. Fase 1: Dejar que el ciudadano escoja de un dispositivo a otro, ya sea teléfono, correo o redes sociales, sin perjudicar la estabilidad. Fase 2: Incorporar a la ciudadanía en el diseño y prueba de nuevas interfaces de software para asegurar que sean comprensibles.
		Establecer consejos comunitarios para fortalecer las peticiones y exponer sugerencias colectivas de optimización ante el municipio. Fase 1: Modificar la interfaz y los servicios de acuerdo con las necesidades particulares identificadas. Fase 2: Utilizar instrumentos de estudio para comprender el sentimiento de la persona detrás de sus opiniones.
Uso adecuado del presupuesto	El 37.78% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces el presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	Hacer uso de medios digitales para todos los procedimientos de gestión, disminuyendo el uso de documentos. Fase 1: Inversión únicamente en innovación que mejore de forma directa los beneficios o la eficiencia. Fase 2: Detectar aplicaciones redundantes, hardware anticuado y software que no se utiliza lo suficiente.
		Hacer obligatoria la justificación de cada gasto importante, conectándolo con los fines tácticos. Fase 1: Elaborar planes financieros para diversos niveles de actividad, asegurando la flexibilidad. Fase 2: Realizar un calendario preciso para la actualización o eliminación de equipos.

		Capacitar a los grupos en la administración financiera para prevenir costos adicionales y una organización inadecuada. Fase 1: Examinar con regularidad las suscripciones de software para no abonar por programas que no se usan. Fase 2: Poner en funcionamiento instrumentos que reduzcan los errores humanos y dispongan tiempo de los empleados.
Optimización de recursos	El 41.11% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.	Disminuir la burocracia para optimizar la eficacia y la imagen pública. Fase 1: Con el fin de que los equipos vayan más rápido, es preciso suprimir archivos temporales y programas que no se usan. Fase 2: Garantizar el desempeño y la seguridad, es necesario mantener al día los programas operativos y el software.
		Optimizar el desempeño, instruir y alentar a los empleados. Fase 1: Usar equipo presente que esté en buen estado en vez de adquirir otro nuevo. Fase 2: El uso de servidores virtuales para disminuir el hardware físico y centralizar la administración.
		Utilizar los sistemas de distribución de recursos por la realización de objetivos. Fase 1: Utilizar instrumentos que permitan la automatización de procesos laborales repetitivos, con el fin de liberar tiempo del personal. Fase 2: Para optimizar la escalabilidad y disminuir los gastos de mantenimiento de la infraestructura local, se deben trasladar los servicios a la nube.
Prevención de Irregularidades	El 40.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.	Elaborar una política contra la corrupción y el soborno, que esté apoyada por los altos mandos para definir responsabilidades y reglas claras. Fase 1: Para optimizar la eficiencia, llevar a cabo inventarios minuciosos de hardware y software con el fin de detectar limitaciones, actualizar sistemas operativos anticuados y hacer la migración a la nube. Fase 2: Para disminuir las labores manuales y los errores humanos, aplicar instrumentos de automatización de flujos de trabajo.
		Hacer un análisis de riesgos para detectar y reducir los puntos críticos, designando a una persona o equipo específico. Fase 1: Determinar la seguridad de los datos, gestionar los riesgos de terceros y formar a los empleados en ciberseguridad.

		Fase 2: Para asegurar la realización de las actividades, es necesario verificar que el POI esté debidamente conectado con el presupuesto financiero y el Plan Estratégico Institucional (PEI).
		Preparar al personal y promover una cultura de transparencia y cooperación entre funciones. Fase 1: Elaborar reportes semestrales de valoración con el fin de cuantificar la implementación económica y concreta de las operaciones operativas. Fase 2: Promover la implementación de innovadoras herramientas digitales y formar al equipo en el manejo apropiado de los sistemas introducidos.
Acceso a la Información	El 30.00% de los trabajadores encuestados indicaron que, a veces los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.	Para exigir transparencia en la gestión pública, formular peticiones formales de acceso a la información pública utilizando el marco reglamentario vigentes. Fase 1: Hacer diagnósticos técnicos para detectar restricciones en software/hardware y renovar la infraestructura para garantizar que el negocio continúe. Fase 2: Emplear tableros de control para calcular en tiempo real indicadores principales de rendimiento, lo que permite tomar decisiones fundamentadas en datos.
		Participar en las sesiones públicas del concejo municipal para exigir información y supervisar la calidad de las resoluciones adoptadas. Fase 1: Examinar la situación organizativa y la infraestructura presente. Fase 2: Definir objetivos claros que estén en línea con las metas comerciales.
		Crear comités o conjuntos de ciudadanos que tengan la capacidad de presentar propuestas y reclamaciones a las autoridades de forma colectiva. Fase 1: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a través de la gestión de programas. Fase 2: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a través de la gestión de programas.

11. Recursos para la implementación de estrategias

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
Capacitar a los operarios en mantenimiento autónomo y emplear	Gerencia de Tecnologías	S/ 12,000.00	Equipos de cómputo institucionales,	3 meses

tecnología de monitoreo en tiempo real: Fase 1: Promover que el personal realice tareas básicas de limpieza, lubricación e inspección, con el fin de detectar fallas a tiempo. Fase 2: Usar herramientas de inteligencia artificial y sensores para predecir las fallas antes de que sucedan, evitando paradas imprevistas.	de la Información		servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, red interna, conexión a internet, proyector y licencias de Office.	
Capacitar al personal en herramientas digitales básicas y avanzadas, con el objetivo de elevar la productividad mediante el uso eficaz de la tecnología disponible: Fase 1: Formar a técnicos y operarios para mejorar sus habilidades de detección y reparación de problemas. Fase 2: Emplear enfoques 5S y manejar el ciclo de vida del equipo para maximizar su desempeño y optimizar el diseño de los equipos nuevos.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Compartir los objetivos de la empresa para alinear los esfuerzos del equipo con las mejoras puestas en marcha. Fase 1: Destinar más recursos a la planificación para disminuir los tiempos de paradas técnicas. Fase 2: Emplear metodologías como el mantenimiento centrado en la fiabilidad para concentrarse en aquellos equipos que inciden de forma mayor sobre la producción.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 12,000.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses

Simplificar las tareas eliminando pasos innecesarios que dependen de la velocidad del equipo. Fase 1: Reemplazar discos duros tradicionales por unidades de estado sólido mejora radicalmente la velocidad. Fase 2: Ampliar la memoria RAM para mejorar la multitarea.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, red interna, conexión a internet, proyector y licencias de Office.	3 meses
Si los equipos son compartidos, organizar turnos para optimizar su uso sin aglomeraciones. Fase 1: Mantener sistema operativo y software actualizados para parches de seguridad y rendimiento. Fase 2: Deshabilitar programas innecesarios en el administrador de tareas al arrancar la PC.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, red interna, conexión a internet, proyector y licencias de Office.	3 meses
Instalar las versiones más recientes de sistemas operativos y programas para mejorar la seguridad y el rendimiento. Fase 1: Realizar escaneos regulares y usar software de seguridad actualizado. Fase 2: Implementar contraseñas seguras y gestión de usuarios.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 12,000.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, red interna, conexión a internet, proyector y licencias de Office.	3 meses
Instalar antivirus y firewalls en todos los	La Oficina de Informática	S/ 6,800.00	Equipos de cómputo	3 meses

equipos para evitar accesos no autorizados. Fase 1: Colocar el router en una posición central, elevada y despejada para maximizar la cobertura. Fase 2: Utilizar la red de 5 GHz para mayor velocidad (a menor distancia) y la de 2.4 GHz para mayor alcance.			institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, red interna, conexión a internet, proyector y licencias de Office.	
Informar y entrenar al personal sobre los nuevos sistemas y prácticas de seguridad para asegurar una transición exitosa. Fase 1: Conectar equipos fijos (PC, consolas, TV) directamente al router para una conexión más estable y rápida. Fase 2: Mantener el firmware del router actualizado para mejorar su rendimiento.	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Contar con un equipo (interno o externo) que garantice el funcionamiento de la nueva infraestructura. Fase 1: Cambiar la contraseña por defecto del router y de la red Wi-Fi periódicamente. Fase 2: No usar redes Wi-Fi abiertas, para evitar que te roben la información.	La Oficina de Informática	S/ 12,000.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Organizar reuniones periódicas, tanto dentro de los equipos como a nivel general, para compartir ideas, objetivos y resolver problemas. Fase 1: Esta medida se pondrá en marcha en todos los accesos críticos	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00	Computadoras, plataforma de atención digital, software de encuestas de satisfacción, herramientas de monitoreo de desempeño, conexión a	3 meses

para comprobar la identidad digital. Fase 2: Actualizar constantemente los sistemas operativos y programas para prevenir los riesgos de ataques cibernéticos.			internet y proyector multimedia.	
Promover una gestión que proporcione metas, logros y retos, lo que disminuye los rumores y refuerza la credibilidad. Fase 1: Usar protección contra virus, antimalware y firewalls con las últimas actualizaciones. Fase 2: Promover el uso de contraseñas seguras y administradores de claves.	La Oficina de Informática	S/ 12,000.00	Plataforma digital municipal, software de accesibilidad web, equipos de cómputo, herramientas de pruebas de usabilidad, dispositivos móviles y conexión a internet.	3 meses
Es preciso hacer que la información esté a disposición de todos en forma clara, con el objetivo de que la gente conozca cómo funciona la municipalidad. Fase 1: Usar redes personales virtuales cuando se trabaja fuera del domicilio o de la oficina. Fase 2: Optar por discos de estado sólido como una forma de mejorar de manera significativa la velocidad de inicio y de acceso a los datos.	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00	Computadoras, plataforma de atención digital, software de encuestas de satisfacción, herramientas de monitoreo de desempeño, conexión a internet y proyector multimedia.	3 meses
Es necesario crear un plan de copias de seguridad automáticas y comprobar su funcionamiento de forma regular. Fase 1: Conservar cerradas las vulnerabilidades actualizando el sistema operativo, las aplicaciones y el firmware.	La Oficina de Informática	S/ 12,000.00	Computadoras, plataforma de atención digital, software de encuestas de satisfacción, herramientas de monitoreo de desempeño, conexión a internet y	3 meses

Fase 2: Extender la utilización de 2FA con el fin de ingresar en plataformas, apps y mensaje electrónico.			proyector multimedia.	
Se tienen que modificar las políticas internas y verificar que todo el personal las comprenda y las cumpla: Fase 1: Introducir reglas de contraseñas seguras y usar administradores de claves. Fase 2: Clasificar datos según su nivel de protección, a fin de implementar acciones de protección específicas.	La Oficina de Informática	S/ 7,500.00	Software de seguimiento de trámites, sistema de notificaciones automáticas, servidor municipal, equipos de cómputo, plataforma digital y conexión a internet.	3 meses
Se deben poner en marcha dispositivos de monitoreo de redes y sistemas, capaces de detectar amenazas en tiempo real. Fase 1: Utilizar redes privadas virtuales para los accesos remotos y la seguridad de las redes Wi-Fi. Fase 2: Hacer copias de seguridad regulares, automatizadas y separadas (desconectadas de la red) como medida para mitigar los ciberataques.	La Oficina de Informática	S/ 6,800.00	Software de seguimiento de trámites, sistema de notificaciones automáticas, servidor municipal, equipos de cómputo, plataforma digital y conexión a internet.	3 meses
Introducir la automatización de los procedimientos municipales esenciales. • Fase 1: Diagnóstico de infraestructura tecnológica y mapeo de trámites. • Fase 2: Introducción de mesa de partes digital y manejo documental. • Fase 3: Evaluación, arranque y vigilancia de la plataforma informática.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, jefes de área y personal técnico de la entidad.	S/ 12,000.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, red interna, conexión a internet, proyector y	3 meses

			licencias de Office.	
Potenciar las capacidades tecnológicas del equipo municipal. Fase 1: Detección de exigencias de formación en TIC. • Fase 2: Estudios útiles acerca del empleo de herramientas digitales y la gestión de escritos en formato electrónico. • Fase 3: Formación evaluado y apoyo especializado en el cargo laboral.	Área de Informática, Área de Recursos Humanos, especialistas en TIC, jefes de área y personal administrativo municipal.	S/ 7,500.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de gestión documental, conexión a internet y material didáctico digital.	4 meses
Implementar una plataforma de control digital y optimización constante. • Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares para la gestión de trámites digitales. • Fase 2: Aplicación de evaluaciones de rendimiento y sistemas de monitoreo. • Fase 3: Valoración de logros y corrección de planificaciones digitales.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, responsables de procesos y equipo técnico municipal.	S/ 6,800.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Ejecutar un mecanismo compartido de manejo de los procedimientos digitales. • Fase 1: Diagnóstico de procesos y priorización de trámites susceptibles de digitalización. • Fase 2: Aplicación de herramientas tecnológicas (ventanilla única virtual y gestión documental) y automatización de los procesos. • Fase 3: Evaluación operativa y seguimiento del rendimiento de la plataforma digital.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, responsables de procesos y personal técnico municipal.	S/ 13,500.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, herramientas de automatización de procesos, red interna y conexión a internet.	3 meses

Fortalecer la cultura digital y capacidades tecnológicas del personal municipal. • Fase 1: Detección de vacíos de capacidades tecnológicas. • Fase 2: Formaciones y seminarios útiles acerca del uso de las TIC y el servicio digital al ciudadano. • Fase 3: Evaluación del desempeño y acompañamiento técnico en la aplicación de herramientas digitales.	Área de Recursos Humanos, Área de Informática, especialistas en TIC, capacitadores externos y personal administrativo municipal.	S/ 8,200.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	4 meses
Poner en marcha un programa de control y optimización constante del empleo de las TIC. • Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares de gestión tecnológica. • Fase 2: Estructura de factores de eficiencia y formas de monitoreo. • Fase 3: Evaluación de resultados, retroalimentación y ajuste de estrategias tecnológicas.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Planeamiento y Presupuesto, responsables de procesos y equipo técnico municipal	S/ 6,500.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Elegir software sofisticado sin capacitar al personal, causando demoras por ignorancia y fallos técnicos. Fase 1: Cambiar discos duros por discos SSD reduce a la mitad los tiempos de arranque y de acceso a datos. Fase 2: Aumentar la capacidad RAM previene el uso de la lenta capacidad virtual.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Usar programas con muchas funciones que hacen más difícil lo más simple.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento,	3 meses

Fase 1: Quitar documentos temporales, caché vieja y duplicada. Fase 2: Reordenar documentos en los discos duros antiguas.			herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	
Introducir modernas plataformas que se conectan con los sistemas antiguos, obligando a cargar dos veces los datos. Fase 1: Instalar actualizaciones de seguridad y mantener revisado el software para garantizar adecuación y rapidez. Fase 2: Emplear instrumentos para monitorizar el uso de CPU y memoria en tiempo real detectando cuellos de botella antes de que afecten al usuario.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Emplear software que elimine labores innecesarias y libere tiempo del equipo para labores planificadas. Fase 1: Introducir dispositivos virtuales con el fin de suprimir hardware físico sobrante. Fase 2: Traspasar las cargas laborales a la nube con el fin de mejorar la escalabilidad y reducir el coste de mantenimiento.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Formar a los empleados para que utilice eficazmente las nuevas tecnologías, a fin de prevenir la oposición al cambio y obtener el máximo retorno del capital. Fase 1: Usar cajas para hacer las plataformas más eficientes.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y	3 meses

Fase 2: Optimizar el desempeño y prevenir problemas de seguridad actualizando elementos antiguos.			material didáctico digital.	
Proteger los datos personales y corporativos mediante protocolos sólidos al implementar nuevas tecnologías. Fase 1: Implementar inspecciones regulares y mantenimiento preventivo de las plataformas. Fase 2: Mejorar la utilización de licencias de software y evitar pagar por aplicaciones que se usan poco.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Evaluar el efecto de las innovaciones puestas en marcha permite afinar las estrategias y garantizar mejoras continuas. Fase 1: Ponemos en marcha soluciones para las tareas repetitivas, desocupando los empleados para dedicarse a las ocupaciones de mayor valor. Fase 2: Establecer procedimientos de labor claros, para evitar que haya esfuerzos duplicados.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
El uso de herramientas colaborativas ayuda a mejorar la gestión entre las diferentes áreas y con los usuarios. Fase 1: Emplear tecnología avanzada para la predicción del cuidado necesario y para optimizar el uso de recursos. Fase 2: Implementar apps en la nube, para que la información esté	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 7,500.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses

disponible de forma inmediata y segura.				
Capacitar de manera continua, formando al personal en nuevas herramientas es vital para maximizar su potencial y reducir la brecha digital. Fase 1: Alternar a discos de alta resolución con el fin de optimizar la rapidez del ingreso a información. Fase 2: Hacer reestructuración de discos, eliminación de documentos temporales y eliminar archivos duplicados con el fin de liberar espacio para almacenar.	Gerencia de Tecnologías de la Información	S/ 8,200.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Introducir programa de gestión de turnos para disminuir los tiempos de espera Fase 1: Poner en marcha medidas sólidas de ciberseguridad, resguardar los datos y cumplir con la normativa para crear confianza y prevenir riesgos. Fase 2: Cambiar dispositivos suministrados a servicios en la nube mejorando adaptabilidad, expansión y ganancia.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 13,500.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Eliminar procesos impropios y agilizar la gestión administrativa. Fase 1: Implementar programas automatizadas y unir redes separadas, con el fin de sincronizar información y optimizar la eficiencia. Fase 2: Renovar equipo y programas, remover herramientas innecesarias	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 7,800.00	Equipos de cómputo, software de gestión de trámites, herramientas de automatización de respuestas, plataforma digital municipal y conexión a internet.	3 meses

y optimizar los tiempos de reacción de los sistemas.				
Construir portales de transparencia y ampliar la implicación del público a través de debates gubernamentales: Fase 1: Introducir instrumentos de estudio sofisticado para una administración completa de la información y una toma de decisiones fundamentada. Fase 2: Formar los empleados y generar una mentalidad creativa que les ayude enfrentar la oposición al cambio y a aprovechar al máximo las plataformas digitales.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 13,500.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Hacer un lugar digital, usando aplicaciones móviles o WhatsApp corporativo con el fin de atender al público. Fase 1: Implementación de informes digitales con el fin de atender al cliente y gestión de incidentes, incrementando las contestaciones. Fase 2: Efectuar inspecciones de tecnología de forma periódica y mantener actualizados los mecanismos de seguridad para resguardar los datos en la nube.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 8,600.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Capacitar a los empleados en la utilización eficaz de dispositivos digitales y en la interacción asertiva: Fase 1: Simplificar labores simples para disminuir gastos técnicos y optimizar el desempeño de servicios de TI.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 13,500.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y	3 meses

Fase 2: Capacitar a los empleados en la utilización de modernas plataformas digitales y promover una mentalidad de continua innovación.			material didáctico digital.	
Garantizar la seguridad de los datos y comprobar el contenido para evitar las noticias engañosas: Fase 1: Emplear medios comunitarias y avisos con el fin de la comunicación inmediata y desarrollar sitios web atractivos. Fase 2: Hacer ver a los empleados la importancia de la interacción.	Gerente/jefe de Tecnologías de la Información	S/ 7,800.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Mejorar los procedimientos de asistencia para el ciudadano a través de medios digitales: • Fase 1: Estudio sobre los tiempos de cuidado y diagrama de los procedimientos tecnológicos presentes. • Fase 2: Reestructurar y simplificar los métodos electrónicos, suprimir los pasos innecesarios y automatizar las críticas habituales. • Fase 3: Aplicación fase inicial y análisis para reducir los tiempos de asistencia.	Gerencia Municipal, Área de Informática, Área de Atención al Ciudadano, responsables de procesos y personal administrativo municipal.	S/ 7,800.00	Equipos de cómputo, software de gestión de trámites, herramientas de automatización de respuestas, plataforma digital municipal y conexión a internet.	3 meses
Introducir plataformas digitales dirigidas a la eficiencia de la asistencia: • Fase 1: Análisis de exigencias técnicos y escogida de sistemas. • Fase 2: Implementación de mecanismos como monitoreo online de las operaciones y envío automático de avisos para el usuario.	Área de Informática, Área de Atención al Ciudadano, Gerencia Municipal y personal técnico especializado.	S/ 9,200.00	Software de seguimiento de trámites, sistema de notificaciones automáticas, servidor municipal, equipos de cómputo, plataforma digital y conexión a internet.	3 meses

• Fase 3: Seguimiento del rendimiento y modificaciones especializados en función de los hallazgos obtenidos.				
Potenciar el manejo del recurso digital enfocado en excelencia y posibilidad. • Fase 1: Definición de normas de duración de contestación y procedimientos para la atención virtual. • Fase 2: Formación de los empleados en la prestación óptima de asistencia digital y el uso correcto de herramientas virtuales. • Fase 3: Revisión constante basada en factores de rendimiento y sondeos sobre la complacencia del público.	Área de Atención al Ciudadano, Área de Informática, Recursos Humanos, especialistas en calidad del servicio y personal administrativo municipal.	S/ 7,000.00	Computadoras, plataforma de atención digital, software de encuestas de satisfacción, herramientas de monitoreo de desempeño, conexión a internet y proyector multimedia.	3 meses
Aplicar tácticas inclusivas de acceso a internet digital: • Fase 1: Evaluación de obstáculos para acceder (técnicas, conexión y adaptabilidad) que dificultan el acceso a los recursos tecnológicos. • Fase 2: Ajuste de herramientas virtuales bajo normas de alcance, configuraciones adaptables y alineación con aparatos móviles. • Fase 3: Pruebas de usuario y ajustes técnicos para evaluar el nivel de accesibilidad.	Área de Informática, Área de Atención al Ciudadano, especialistas en accesibilidad digital, equipo técnico municipal y representantes de usuarios.	S/ 9,800.00	Plataforma digital municipal, software de accesibilidad web, equipos de cómputo, herramientas de pruebas de usabilidad, dispositivos móviles y conexión a internet.	3 meses
Potenciar el aprendizaje digital de los ciudadanos: • Fase 1: Detección de colectivos con superior complicación de ingreso a	Área de Gestión Social, Área de Informática,	S/ 8,900.00	Computadoras, proyector multimedia, material didáctico digital e impreso,	3 meses

los recursos tecnológicos. • Fase 2: Campañas de información y talleres de formación sobre el uso de los servicios municipales digitales. • Fase 3: Monitoreo sobre el uso del público y análisis del efecto educativo.	Área de Atención al Ciudadano, capacitadores municipales y promotores comunitarios.		plataforma virtual municipal, dispositivos móviles y conexión a internet.	
Introducir medios distintos y apoyar la accesibilidad a los recursos virtuales. • Fase 1: Creación de áreas de soporte digital y mecanismos de atención para el ciudadano. • Fase 2: Introducción de componentes de guía y asistencia técnica en presencia, así como virtual. • Fase 3: Seguimiento del rendimiento del asistencia y optimización constante a partir de la retroalimentación del público.	Área de Atención al Ciudadano, Área de Informática, Gerencia Municipal, personal de soporte técnico y orientadores municipales.	S/ 10,200.00	Módulos de atención digital, computadoras, sistema de soporte técnico, plataforma virtual municipal, línea telefónica institucional y conexión a internet.	3 meses
Manejar los recursos municipales a la zona urbana con oficinas localizadas o equipos móviles, promoviendo el manejo de áreas alejadas o con menos recursos. Fase 1: Introducir monitores de pantalla, apps de identificación de voz y dispositivos que satisfagan las normas sobre accesibilidad web, promoviendo la entrada de individuos con diversas capacidades. Fase 2: Formar al equipo en la utilización de dispositivos de facilidad de acceso y concienciar sobre la protección	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Plataforma digital municipal, software de accesibilidad web, equipos de cómputo, herramientas de pruebas de usabilidad, dispositivos móviles y conexión a internet.	3 meses

cibernética, a fin de prevenir los fallos más habituales.				
Organizar mesas redondas, foros, consejos comunitarios, permitir a la ciudadanía diseñar y controlar los recursos públicos, garantizar su voz. Fase 1: Hacer uso de los avances tecnológicos para adaptar la vivencia del usuario, lo cual posibilita ajustar el contexto de trabajo de forma inmediata. Fase 2: Simplificar labores frecuentes con el fin de disminuir el fallo humano.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Plataforma digital municipal, software de accesibilidad web, equipos de cómputo, herramientas de pruebas de usabilidad, dispositivos móviles y conexión a internet.	3 meses
Formar al equipo municipal en manejo integrador, prestar la asistencia en varios idiomas o tipos (comprensión sencilla) y emplear diversos medios de interacción (vía telefónica, personal, virtual). Fase 1: Tenemos que conservar los equipos revisados, usar antivirus, administrar las claves y efectuar copias de protección regularmente, para que el contenido esté disponible. Fase 2: Implementar una comunicación precisa acerca de los procedimientos de ingreso y desarrollar medios sin identificarse para reportar faltas o dificultades por parte de los trabajadores.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Detectar y suprimir los trámites administrativos que no aportan valor.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Equipos de cómputo, software de	3 meses

Fase 1: Automatizar las actividades laborales con el fin de eliminar labores innecesarias y agilizar la documentación. Fase 2: Establecer con claridad los recursos de TI listos para optimizar el control y acelerar las peticiones.			gestión de trámites, herramientas de automatización de respuestas, plataforma digital municipal y conexión a internet.	
Promover la apertura de registros y la utilización de datos abiertos: Fase 1: Acelerar los procedimientos lentos y jurídicos con alternativas virtuales confiables y con legitimidad legal. Fase 2: Fortalecer las plataformas informática a fin de prevenir la duplicidad de conocimiento y optimizar la seguridad.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Plataforma digital municipal, software de accesibilidad web, equipos de cómputo, herramientas de pruebas de usabilidad, dispositivos móviles y conexión a internet.	3 meses
Poner en marcha mecanismos para el seguimiento que garanticen que la asistencia se dé dentro de los plazos establecidos. Fase 1: Crear métodos convencionales para modificaciones en plataformas y establecer métricas con el fin de evaluar el rendimiento del grupo de TI. Fase 2: Hacer archivos de protección automatizadas y efectuar modificaciones regulares para asegurar la sostenibilidad de la municipalidad.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Hacer uso del libro de reclamaciones, en su versión física o virtual, así como de los mecanismos de atención al público para registrar la inconformidad.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Equipos de cómputo, software de gestión de trámites, herramientas de automatización	3 meses

Fase 1: Brindar asistencia las 24 horas del día, los siete días de la semana para preguntas esenciales y contestaciones ágiles. Fase 2: Emplear instrumentos como para manejar las interacciones y conservar el historial, impidiendo que el cliente vuelva a tener la misma dificultad.			de respuestas, plataforma digital municipal y conexión a internet.	
Concurrir y ser parte de consejos de supervisión, juntas gubernamentales y fondos democráticos. Fase 1: Dejar que el ciudadano escoja de un dispositivo a otro, ya sea teléfono, correo o redes sociales, sin perjudicar la estabilidad. Fase 2: Incorporar a la ciudadanía en el diseño y prueba de nuevas interfaces de software para asegurar que sean comprensibles.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Establecer consejos comunitarios para fortalecer las peticiones y exponer sugerencias colectivas de optimización ante el municipio. Fase 1: Modificar la interfaz y los servicios de acuerdo con las necesidades particulares identificadas. Fase 2: Utilizar instrumentos de estudio para comprender el sentimiento de la persona detrás de sus opiniones.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Hacer uso de medios digitales para todos los procedimientos de gestión, disminuyendo el uso de documentos.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de	3 meses

Fase 1: Inversión únicamente en innovación que mejore de forma directa los beneficios o la eficiencia. Fase 2: Detectar aplicaciones redundantes, hardware anticuado y software que no se utiliza lo suficiente.			análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	
Hacer obligatoria la justificación de cada gasto importante, conectándolo con los fines tácticos. Fase 1: Elaborar planes financieros para diversos niveles de actividad, asegurando la flexibilidad. Fase 2: Realizar un calendario preciso para la actualización o eliminación de equipos.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Software de seguimiento de trámites, sistema de notificaciones automáticas, servidor municipal, equipos de cómputo, plataforma digital y conexión a internet.	3 meses
Capacitar a los grupos en la administración financiera para prevenir costos adicionales y una organización inadecuada. Fase 1: Examinar con regularidad las suscripciones de software para no abonar por programas que no se usan. Fase 2: Poner en funcionamiento instrumentos que reduzcan los errores humanos y dispongan tiempo de los empleados.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Disminuir la burocracia para optimizar la eficacia y la imagen pública. Fase 1: Con el fin de que los equipos vayan más rápido, es preciso suprimir archivos temporales y programas que no se usan. Fase 2: Garantizar el desempeño y la seguridad,	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Equipos de cómputo, software de gestión de trámites, herramientas de automatización de respuestas, plataforma digital municipal y	3 meses

es necesario mantener al día los programas operativos y el software.			conexión a internet.	
Optimizar el desempeño, instruir y alentar a los empleados. Fase 1: Usar equipo presente que esté en buen estado en vez de adquirir otro nuevo. Fase 2: El uso de servidores virtuales para disminuir el hardware físico y centralizar la administración.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de videoconferencia, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Utilizar los sistemas de distribución de recursos por la realización de objetivos. Fase 1: Utilizar instrumentos que permitan la automatización de procesos laborales repetitivos, con el fin de liberar tiempo del personal. Fase 2: Para optimizar la escalabilidad y disminuir los gastos de mantenimiento de la infraestructura local, se deben trasladar los servicios a la nube.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de gestión documental, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Elaborar una política contra la corrupción y el soborno, que esté apoyada por los altos mandos para definir responsabilidades y reglas claras. Fase 1: Para optimizar la eficiencia, llevar a cabo inventarios minuciosos de hardware y software con el fin de detectar limitaciones, actualizar sistemas operativos anticuados y hacer la migración a la nube.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, herramientas de automatización de procesos, red interna y	3 meses

Fase 2: Para disminuir las labores manuales y los errores humanos, aplicar instrumentos de automatización de flujos de trabajo.			conexión a internet.	
Hacer un análisis de riesgos para detectar y reducir los puntos críticos, designando a una persona o equipo específico. Fase 1: Determinar la seguridad de los datos, gestionar los riesgos de terceros y formar a los empleados en ciberseguridad. Fase 2: Para asegurar la realización de las actividades, es necesario verificar que el POI esté debidamente conectado con el presupuesto financiero y el Plan Estratégico Institucional (PEI).	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Computadoras, software de monitoreo y seguimiento, herramientas de análisis de datos, servidor institucional, conexión a internet y paquete Office.	3 meses
Preparar al personal y promover una cultura de transparencia y cooperación entre funciones. Fase 1: Elaborar reportes semestrales de valoración con el fin de cuantificar la implementación económica y concreta de las operaciones operativas. Fase 2: Promover la implementación de innovadoras herramientas digitales y formar al equipo en el manejo apropiado de los sistemas introducidos.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de gestión documental, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Para exigir transparencia en la gestión pública, formular peticiones formales de acceso a la información pública	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal,	3 meses

utilizando el marco reglamentario vigentes. Fase 1: Hacer diagnósticos técnicos para detectar restricciones en software/hardware y renovar la infraestructura para garantizar que el negocio continúe. Fase 2: Emplear tableros de control para calcular en tiempo real indicadores principales de rendimiento, lo que permite tomar decisiones fundamentadas en datos.			software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, herramientas de automatización de procesos, red interna y conexión a internet.	
Participar en las sesiones públicas del concejo municipal para exigir información y supervisar la calidad de las resoluciones adoptadas. Fase 1: Examinar la situación organizativa y la infraestructura presente. Fase 2: Definir objetivos claros que estén en línea con las metas comerciales.	Gerente de la municipalidad	S/ 7,800.00	Computadoras, proyector multimedia, plataforma de capacitación virtual, software de gestión documental, conexión a internet y material didáctico digital.	3 meses
Crear comités o conjuntos de ciudadanos que tengan la capacidad de presentar propuestas y reclamaciones a las autoridades de forma colectiva. Fase 1: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a través de la gestión de programas. Fase 2: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a través de la gestión de programas.	Gerente de la municipalidad	S/ 8,900.00	Equipos de cómputo institucionales, servidor municipal, software de gestión documental, plataforma de mesa de partes virtual, herramientas de automatización de procesos, red interna y conexión a internet.	3 meses

12. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
N°	Actividades	Fecha inicio	Fecha Fin	Año 2026															
				Junio				Julio				Agosto				Setiembre			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitar a los operarios en mantenimiento autónomo y emplear tecnología de monitoreo en tiempo real: Fase 1: Promover que el personal realice tareas básicas de limpieza, lubricación e inspección, con el fin de detectar fallas a tiempo. Fase 2: Usar herramientas de inteligencia artificial y sensores para predecir las fallas antes de que sucedan, evitando paradas imprevistas.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
2	Capacitar al personal en herramientas digitales básicas y avanzadas, con el objetivo de elevar la productividad mediante el uso eficaz de la tecnología disponible: Fase 1: Formar a técnicos y operarios para mejorar sus habilidades de detección y reparación de problemas. Fase 2: Emplear enfoques 5S y manejar el ciclo de vida del equipo para maximizar su desempeño y optimizar el diseño de los equipos nuevos.	01/07/2026	31/09/2026						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Compartir los objetivos de la empresa para alinear los esfuerzos del equipo con las mejoras puestas en marcha.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

	Fase 1: Destinar más recursos a la planificación para disminuir los tiempos de paradas técnicas. Fase 2: Emplear metodologías como el mantenimiento centrado en la fiabilidad para concentrarse en aquellos equipos que inciden de forma mayor sobre la producción.																				
4	Simplificar las tareas eliminando pasos innecesarios que dependen de la velocidad del equipo. Fase 1: Reemplazar discos duros tradicionales por unidades de estado sólido mejora radicalmente la velocidad. Fase 2: Ampliar la memoria RAM para mejorar la multitarea.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
5	Si los equipos son compartidos, organizar turnos para optimizar su uso sin aglomeraciones. Fase 1: Mantener sistema operativo y software actualizados para parches de seguridad y rendimiento. Fase 2: Deshabilitar programas innecesarios en el administrador de tareas al arrancar la PC.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
6	Instalar las versiones más recientes de sistemas operativos y programas para mejorar la seguridad y el rendimiento. Fase 1: Realizar escaneos regulares y usar software de seguridad actualizado. Fase 2: Implementar contraseñas seguras y gestión de usuarios.	01/07/2026	31/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Instalar antivirus y firewalls en todos los equipos para evitar accesos no autorizados.	01/07/2026	31/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Fase 1: Colocar el router en una posición central, elevada y despejada para maximizar la cobertura. Fase 2: Utilizar la red de 5 GHz para mayor velocidad (a menor distancia) y la de 2.4 GHz para mayor alcance.																		
8	Informar y entrenar al personal sobre los nuevos sistemas y prácticas de seguridad para asegurar una transición exitosa. Fase 1: Conectar equipos fijos (PC, consolas, TV) directamente al router para una conexión más estable y rápida. Fase 2: Mantener el firmware del router actualizado para mejorar su rendimiento.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
9	Contar con un equipo (interno o externo) que garantice el funcionamiento de la nueva infraestructura. Fase 1: Cambiar la contraseña por defecto del router y de la red Wi-Fi periódicamente. Fase 2: No usar redes Wi-Fi abiertas, para evitar que te roben la información.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
10	Organizar reuniones periódicas, tanto dentro de los equipos como a nivel general, para compartir ideas, objetivos y resolver problemas. Fase 1: Esta medida se pondrá en marcha en todos los accesos críticos para comprobar la identidad digital. Fase 2: Actualizar constantemente los sistemas operativos y programas para prevenir los riesgos de ataques cibernéticos.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

11	Promover una gestión que proporcione metas, logros y retos, lo que disminuye los rumores y refuerza la credibilidad. Fase 1: Usar protección contra virus, antimalware y firewalls con las últimas actualizaciones. Fase 2: Promover el uso de contraseñas seguras y administradores de claves.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Es preciso hacer que la información esté a disposición de todos en forma clara, con el objetivo de que la gente conozca cómo funciona la municipalidad. Fase 1: Usar redes personales virtuales cuando se trabaja fuera del domicilio o de la oficina. Fase 2: Optar por discos de estado sólido como una forma de mejorar de manera significativa la velocidad de inicio y de acceso a los datos.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
13	Es necesario crear un plan de copias de seguridad automáticas y comprobar su funcionamiento de forma regular. Fase 1: Conservar cerradas las vulnerabilidades actualizando el sistema operativo, las aplicaciones y el firmware. Fase 2: Extender la utilización de 2FA con el fin de ingresar en plataformas, apps y mensaje electrónico.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
14	Se tienen que modificar las políticas internas y verificar que todo el personal las comprenda y las cumpla: Fase 1: Introducir reglas de contraseñas seguras y usar administradores de claves.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

	Fase 2: Clasificar datos según su nivel de protección, a fin de implementar acciones de protección específicas.																		
15	Se deben poner en marcha dispositivos de monitoreo de redes y sistemas, capaces de detectar amenazas en tiempo real. Fase 1: Utilizar redes privadas virtuales para los accesos remotos y la seguridad de las redes Wi-Fi. Fase 2: Hacer copias de seguridad regulares, automatizadas y separadas (desconectadas de la red) como medida para mitigar los ciberataques.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
16	Introducir la automatización de los procedimientos municipales esenciales. • Fase 1: Diagnóstico de infraestructura tecnológica y mapeo de trámites. • Fase 2: Introducción de mesa de partes digital y manejo documental. • Fase 3: Evaluación, arranque y vigilancia de la plataforma informática.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
17	Potenciar las capacidades tecnológicas del equipo municipal. Fase 1: Detección de exigencias de formación en TIC. • Fase 2: Estudios útiles acerca del empleo de herramientas digitales y la gestión de escritos en formato electrónico. • Fase 3: Formación evaluado y apoyo especializado en el cargo laboral.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	Implementar una plataforma de control digital y optimización constante.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

	• Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares para la gestión de trámites digitales. • Fase 2: Aplicación de evaluaciones de rendimiento y sistemas de monitoreo. • Fase 3: Valoración de logros y corrección de planificaciones digitales.																			
19	Ejecutar un mecanismo compartido de manejo de los procedimientos digitales. • Fase 1: Diagnóstico de procesos y priorización de trámites susceptibles de digitalización. • Fase 2: Aplicación de herramientas tecnológicas (ventanilla única virtual y gestión documental) y automatización de los procesos. • Fase 3: Evaluación operativa y seguimiento del rendimiento de la plataforma digital.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
20	Fortalecer la cultura digital y capacidades tecnológicas del personal municipal. • Fase 1: Detección de vacíos de capacidades tecnológicas. • Fase 2: Formaciones y seminarios útiles acerca del uso de las TIC y el servicio digital al ciudadano. • Fase 3: Evaluación del desempeño y acompañamiento técnico en la aplicación de herramientas digitales.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
21	Poner en marcha un programa de control y optimización constante del empleo de las TIC. • Fase 1: Elaboración de protocolos y estándares de gestión tecnológica. • Fase 2: Estructura de factores de eficiencia y formas de monitoreo.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

	• Fase 3: Evaluación de resultados, retroalimentación y ajuste de estrategias tecnológicas.																		
22	Elegir software sofisticado sin capacitar al personal, causando demoras por ignorancia y fallos técnicos. Fase 1: Cambiar discos duros por discos SSD reduce a la mitad los tiempos de arranque y de acceso a datos. Fase 2: Aumentar la capacidad RAM previene el uso de la lenta capacidad virtual.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
23	Usar programas con muchas funciones que hacen más difícil lo más simple. Fase 1: Quitar documentos temporales, caché vieja y duplicada. Fase 2: Reordenar documentos en los discos duros antiguas.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
24	Introducir modernas plataformas que se conectan con los sistemas antiguos, obligando a cargar dos veces los datos. Fase 1: Instalar actualizaciones de seguridad y mantener revisado el software para garantizar adecuación y rapidez. Fase 2: Emplear instrumentos para monitorizar el uso de CPU y memoria en tiempo real detectando cuellos de botella antes de que afecten al usuario.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
25	Emplear software que elimine labores innecesarias y libere tiempo del equipo para labores planificadas. Fase 1: Introducir dispositivos virtuales con el fin de suprimir hardware físico sobrante.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Fase 2: Traspasar las cargas laborales a la nube con el fin de mejorar la escalabilidad y reducir el coste de mantenimiento.																		
26	Formar a los empleados para que utilice eficazmente las nuevas tecnologías, a fin de prevenir la oposición al cambio y obtener el máximo retorno del capital. Fase 1: Usar cajas para hacer las plataformas más eficientes. Fase 2: Optimizar el desempeño y prevenir problemas de seguridad actualizando elementos antiguos.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
27	Proteger los datos personales y corporativos mediante protocolos sólidos al implementar nuevas tecnologías. Fase 1: Implementar inspecciones regulares y mantenimiento preventivo de las plataformas. Fase 2: Mejorar la utilización de licencias de software y evitar pagar por aplicaciones que se usan poco.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
28	Evaluar el efecto de las innovaciones puestas en marcha permite afinar las estrategias y garantizar mejoras continuas. Fase 1: Ponemos en marcha soluciones para las tareas repetitivas, desocupando los empleados para dedicarse a las ocupaciones de mayor valor. Fase 2: Establecer procedimientos de labor claros, para evitar que haya esfuerzos duplicados.	15/06/2026	31/08/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
29	El uso de herramientas colaborativas ayuda a mejorar la gestión entre las diferentes áreas y con los usuarios.	15/06/2026	31/08/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

	Fase 1: Emplear tecnología avanzada para la predicción del cuidado necesario y para optimizar el uso de recursos. Fase 2: Implementar apps en la nube, para que la información esté disponible de forma inmediata y segura.																			
30	Capacitar de manera continua, formando al personal en nuevas herramientas es vital para maximizar su potencial y reducir la brecha digital. Fase 1: Alternar a discos de alta resolución con el fin de optimizar la rapidez del ingreso a información. Fase 2: Hacer reestructuración de discos, eliminación de documentos temporales y eliminar archivos duplicados con el fin de liberar espacio para almacenar.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
31	Introducir programa de gestión de turnos para disminuir los tiempos de espera Fase 1: Poner en marcha medidas sólidas de ciberseguridad, resguardar los datos y cumplir con la normativa para crear confianza y prevenir riesgos. Fase 2: Cambiar dispositivos suministrados a servicios en la nube mejorando adaptabilidad, expansión y ganancia.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
32	Eliminar procesos impropios y agilizar la gestión administrativa. Fase 1: Implementar programas automatizadas y unir redes separadas, con el fin de sincronizar información y optimizar la eficiencia.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Fase 2: Renovar equipo y programas, remover herramientas innecesarias y optimizar los tiempos de reacción de los sistemas.																		
33	Construir portales de transparencia y ampliar la implicación del público a través de debates gubernamentales: Fase 1: Introducir instrumentos de estudio sofisticado para una administración completa de la información y una toma de decisiones fundamentada. Fase 2: Formar los empleados y generar una mentalidad creativa que les ayude enfrentar la oposición al cambio y a aprovechar al máximo las plataformas digitales.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
34	Hacer un lugar digital, usando aplicaciones móviles o WhatsApp corporativo con el fin de atender al público. Fase 1: Implementación de informes digitales con el fin de atender al cliente y gestión de incidentes, incrementando las contestaciones. Fase 2: Efectuar inspecciones de tecnología de forma periódica y mantener actualizados los mecanismos de seguridad para resguardar los datos en la nube.	15/06/2026	31/08/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
35	Capacitar a los empleados en la utilización eficaz de dispositivos digitales y en la interacción asertiva: Fase 1: Simplificar labores simples para disminuir gastos técnicos y optimizar el desempeño de servicios de TI. Fase 2: Capacitar a los empleados en la utilización de modernas plataformas digitales y promover una mentalidad de continua innovación.	15/06/2026	31/08/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

36	Garantizar la seguridad de los datos y comprobar el contenido para evitar las noticias engañosas: Fase 1: Emplear medios comunitarias y avisos con el fin de la comunicación inmediata y desarrollar sitios web atractivos. Fase 2: Hacer ver a los empleados la importancia de la interacción.	15/06/2026	31/08/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
37	Mejorar los procedimientos de asistencia para el ciudadano a través de medios digitales: • Fase 1: Estudio sobre los tiempos de cuidado y diagrama de los procedimientos tecnológicos presentes. • Fase 2: Reestructurar y simplificar los métodos electrónicos, suprimir los pasos innecesarios y automatizar las críticas habituales. • Fase 3: Aplicación fase inicial y análisis para reducir los tiempos de asistencia.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
38	Introducir plataformas digitales dirigidas a la eficiencia de la asistencia: • Fase 1: Análisis de exigencias técnicos y escogida de sistemas. • Fase 2: Implementación de mecanismos como monitoreo online de las operaciones y envío automático de avisos para el usuario. • Fase 3: Seguimiento del rendimiento y modificaciones especializados en función de los hallazgos obtenidos.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

39	Potenciar el manejo del recurso digital enfocado en excelencia y posibilidad. • Fase 1: Definición de normas de duración de contestación y procedimientos para la atención virtual. • Fase 2: Formación de los empleados en la prestación óptima de asistencia digital y el uso correcto de herramientas virtuales. • Fase 3: Revisión constante basada en factores de rendimiento y sondeos sobre la complacencia del público.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
40	Aplicar tácticas inclusivas de acceso a internet digital: • Fase 1: Evaluación de obstáculos para acceder (técnicas, conexión y adaptabilidad) que dificultan el acceso a los recursos tecnológicos. • Fase 2: Ajuste de herramientas virtuales bajo normas de alcance, configuraciones adaptables y alineación con aparatos móviles. • Fase 3: Pruebas de usuario y ajustes técnicos para evaluar el nivel de accesibilidad.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
41	Potenciar el aprendizaje digital de los ciudadanos: • Fase 1: Detección de colectivos con superior complicación de ingreso a los recursos tecnológicos. • Fase 2: Campañas de información y talleres de formación sobre el uso de los servicios municipales digitales. • Fase 3: Monitoreo sobre el uso del público y análisis del efecto educativo.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
42	Introducir medios distintos y apoyar la accesibilidad a los recursos virtuales.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	• Fase 1: Creación de áreas de soporte digital y mecanismos de atención para el ciudadano. • Fase 2: Introducción de componentes de guía y asistencia técnica en presencia, así como virtual. • Fase 3: Seguimiento del rendimiento del asistencia y optimización constante a partir de la retroalimentación del público.																			
43	Manejar los recursos municipales a la zona urbana con oficinas localizadas o equipos móviles, promoviendo el manejo de áreas alejadas o con menos recursos. Fase 1: Introducir monitores de pantalla, apps de identificación de voz y dispositivos que satisfagan las normas sobre accesibilidad web, promoviendo la entrada de individuos con diversas capacidades. Fase 2: Formar al equipo en la utilización de dispositivos de facilidad de acceso y concienciar sobre la protección cibernética, a fin de prevenir los fallos más habituales.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
44	Organizar mesas redondas, foros, consejos comunitarios, permitir a la ciudadanía diseñar y controlar los recursos públicos, garantizar su voz. Fase 1: Hacer uso de los avances tecnológicos para adaptar la vivencia del usuario, lo cual posibilita ajustar el contexto de trabajo de forma inmediata. Fase 2: Simplificar labores frecuentes con el fin de disminuir el fallo humano.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
45	Formar al equipo municipal en manejo integrador, prestar la asistencia en varios idiomas o tipos (comprensión sencilla) y	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	emplear diversos medios de interacción (vía telefónica, personal, virtual). Fase 1: Tenemos que conservar los equipos revisados, usar antivirus, administrar las claves y efectuar copias de protección regularmente, para que el contenido esté disponible. Fase 2: Implementar una comunicación precisa acerca de los procedimientos de ingreso y desarrollar medios sin identificarse para reportar faltas o dificultades por parte de los trabajadores.																			
46	Detectar y suprimir los trámites administrativos que no aportan valor. Fase 1: Automatizar las actividades laborales con el fin de eliminar labores innecesarias y agilizar la documentación. Fase 2: Establecer con claridad los recursos de TI listos para optimizar el control y acelerar las peticiones.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
47	Promover la apertura de registros y la utilización de datos abiertos: Fase 1: Acelerar los procedimientos lentos y jurídicos con alternativas virtuales confiables y con legitimidad legal. Fase 2: Fortalecer las plataformas informática a fin de prevenir la duplicidad de conocimiento y optimizar la seguridad.	15/06/2026	31/08/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
48	Poner en marcha mecanismos para el seguimiento que garanticen que la asistencia se dé dentro de los plazos establecidos.	15/06/2026	31/08/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

	Fase 1: Crear métodos convencionales para modificaciones en plataformas y establecer métricas con el fin de evaluar el rendimiento del grupo de TI. Fase 2: Hacer archivos de protección automatizadas y efectuar modificaciones regulares para asegurar la sostenibilidad de la municipalidad.																		
49	Hacer uso del libro de reclamaciones, en su versión física o virtual, así como de los mecanismos de atención al público para registrar la inconformidad. Fase 1: Brindar asistencia las 24 horas del día, los siete días de la semana para preguntas esenciales y contestaciones ágiles. Fase 2: Emplear instrumentos como para manejar las interacciones y conservar el historial, impidiendo que el cliente vuelva a tener la misma dificultad.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
50	Concurrir y ser parte de consejos de supervisión, juntas gubernamentales y fondos democráticos. Fase 1: Dejar que el ciudadano escoja de un dispositivo a otro, ya sea teléfono, correo o redes sociales, sin perjudicar la estabilidad. Fase 2: Incorporar a la ciudadanía en el diseño y prueba de nuevas interfaces de software para asegurar que sean comprensibles.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
51	Establecer consejos comunitarios para fortalecer las peticiones y exponer sugerencias colectivas de optimización ante el municipio.	01/06/2026	31/08/2026	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

	Fase 1: Modificar la interfaz y los servicios de acuerdo con las necesidades particulares identificadas. Fase 2: Utilizar instrumentos de estudio para comprender el sentimiento de la persona detrás de sus opiniones.																		
52	Hacer uso de medios digitales para todos los procedimientos de gestión, disminuyendo el uso de documentos. Fase 1: Inversión únicamente en innovación que mejore de forma directa los beneficios o la eficiencia. Fase 2: Detectar aplicaciones redundantes, hardware anticuado y software que no se utiliza lo suficiente.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
53	Hacer obligatoria la justificación de cada gasto importante, conectándolo con los fines tácticos. Fase 1: Elaborar planes financieros para diversos niveles de actividad, asegurando la flexibilidad. Fase 2: Realizar un calendario preciso para la actualización o eliminación de equipos.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
54	Capacitar a los grupos en la administración financiera para prevenir costos adicionales y una organización inadecuada. Fase 1: Examinar con regularidad las suscripciones de software para no abonar por programas que no se usan. Fase 2: Poner en funcionamiento instrumentos que reduzcan los errores humanos y dispongan tiempo de los empleados.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
55	Disminuir la burocracia para optimizar la eficacia y la imagen pública.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

	Fase 1: Con el fin de que los equipos vayan más rápido, es preciso suprimir archivos temporales y programas que no se usan. Fase 2: Garantizar el desempeño y la seguridad, es necesario mantener al día los programas operativos y el software.																			
56	Optimizar el desempeño, instruir y alentar a los empleados. Fase 1: Usar equipo presente que esté en buen estado en vez de adquirir otro nuevo. Fase 2: El uso de servidores virtuales para disminuir el hardware físico y centralizar la administración.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
57	Utilizar los sistemas de distribución de recursos por la realización de objetivos. Fase 1: Utilizar instrumentos que permitan la automatización de procesos laborales repetitivos, con el fin de liberar tiempo del personal. Fase 2: Para optimizar la escalabilidad y disminuir los gastos de mantenimiento de la infraestructura local, se deben trasladar los servicios a la nube.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
58	Elaborar una política contra la corrupción y el soborno, que esté apoyada por los altos mandos para definir responsabilidades y reglas claras. Fase 1: Para optimizar la eficiencia, llevar a cabo inventarios minuciosos de hardware y software con el fin de detectar limitaciones, actualizar sistemas operativos anticuados y hacer la migración a la nube.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Fase 2: Para disminuir las labores manuales y los errores humanos, aplicar instrumentos de automatización de flujos de trabajo.																			
59	Hacer un análisis de riesgos para detectar y reducir los puntos críticos, designando a una persona o equipo específico. Fase 1: Determinar la seguridad de los datos, gestionar los riesgos de terceros y formar a los empleados en ciberseguridad. Fase 2: Para asegurar la realización de las actividades, es necesario verificar que el POI esté debidamente conectado con el presupuesto financiero y el Plan Estratégico Institucional (PEI).	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
60	Preparar al personal y promover una cultura de transparencia y cooperación entre funciones. Fase 1: Elaborar reportes semestrales de valoración con el fin de cuantificar la implementación económica y concreta de las operaciones operativas. Fase 2: Promover la implementación de innovadoras herramientas digitales y formar al equipo en el manejo apropiado de los sistemas introducidos.	01/07/2026	30/09/2026					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
61	Para exigir transparencia en la gestión pública, formular peticiones formales de acceso a la información pública utilizando el marco reglamentario vigentes.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

	Fase 1: Hacer diagnósticos técnicos para detectar restricciones en software/hardware y renovar la infraestructura para garantizar que el negocio continúe. Fase 2: Emplear tableros de control para calcular en tiempo real indicadores principales de rendimiento, lo que permite tomar decisiones fundamentadas en datos.																			
62	Participar en las sesiones públicas del concejo municipal para exigir información y supervisar la calidad de las resoluciones adoptadas. Fase 1: Examinar la situación organizativa y la infraestructura presente. Fase 2: Definir objetivos claros que estén en línea con las metas comerciales.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
63	Crear comités o conjuntos de ciudadanos que tengan la capacidad de presentar propuestas y reclamaciones a las autoridades de forma colectiva. Fase 1: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a través de la gestión de programas. Fase 2: Aplicar herramientas digitales (software, nube, etc.) a través de la gestión de programas.	15/06/2026	15/09/2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora debido a que, en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica se evidenciaron diferentes dificultades en cuanto a la variable tecnologías de información y comunicación, se encontró problemas tales como: limitaciones presupuestarias, falta de personal técnico capacitado, infraestructura deficiente y resistencia al cambio cultural. Por ello, las acciones de mejora son capacitar al personal, asegurar la ciberseguridad y fomentar la participación ciudadana digital. Mientras que, para la variable el desempeño organizacional, se evidenció problemas como el clima laboral desfavorable, alta rotación por cambios políticos, falta de capacitación, procesos burocráticos ineficientes y limitada transformación digital. Por ello, la acción de mejora se debe iniciar con un diagnóstico claro del clima y los procesos actuales, seguido del diseño de un plan de cambio que involucre activamente al personal, señala la investigación en gestión municipal. Esto aumenta la eficiencia operativa, reduce la burocracia y mejora el servicio al ciudadano.

Se identificó las características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, donde la minoría de los trabajadores señalan que siempre la institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias; por otro lado, a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales; además, a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones. La infraestructura tecnológica es fundamental en las municipalidades para modernizar la gestión pública, aumentar la eficiencia operativa y mejorar la calidad de vida ciudadana. Permite la digitalización de procesos, reduce costos, fomenta la transparencia a través de datos abiertos, y facilita la participación ciudadana, convirtiendo a los municipios en ciudades inteligentes más sostenibles y conectadas. En este sentido, las acciones de mejora estuvieron orientadas a formular un plan alineado con la estrategia nacional para asegurar la continuidad y modernización.

Se definió las características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, en donde la minoría de los personales señalan que a veces utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional; de igual manera, a veces existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información; asimismo, a veces aplican medidas de seguridad adecuadas en

los sistemas para proteger los datos institucionales. Para que la administración local se transforme de manera eficaz, transparente y con base en datos reales, los sistemas de información en las municipalidades son esenciales. Estos sistemas automatizan procesos, integran datos de diversas áreas (catastro, rentas, servicios), reducen costos operativos y mejoran la toma de decisiones estratégicas. Además, facilitan la atención al ciudadano y mejoran la focalización de políticas sociales. En esta dirección, las medidas de mejora se enfocaron en establecer sistemas para el pago de tasas, impuestos y emisión de licencias, disminuir filas y tiempos y digitalizar el flujo de documentos.

Se describió las características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, en donde la mayoría de los personales señalan que a veces las innovaciones de la comunicación y de la información se utilizan eficazmente en la administración de los trámites a nivel municipal; de manera similar, a veces demuestra progreso dentro de la automatización y modernización de los procedimientos administrativos; asimismo, a veces estas tecnologías ayudan a disminuir el tiempo de los procesos institucionales; de igual manera, a veces mejoran la utilización de los recursos existentes a través de herramientas tecnológicas; de igual manera, a veces la eficacia operativa de la organización ha mejorado gracias a la implementación de TIC. Para modernizar la administración, mejorar los servicios públicos y elevar la transparencia, es esencial gestionar la tecnología en los municipios. Facilita la digitalización, al acelerar los procesos internos y hacer que la ciudadanía tenga acceso a los trámites, lo cual mejora la calidad de vida y robustece la democracia a nivel local. En este contexto, las medidas de mejora se centraron en la implementación de licencias digitales, expedientes electrónicos, trámites por internet y mesas de partes virtuales

Se definió las características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, en donde la minoría de los personales señalan que a veces el municipio tiene plataformas digitales operativas para brindar atención a los ciudadanos; igualmente, a veces tiene canales digitales apropiados para comunicarse con los ciudadanos; de igual manera, a veces los sistemas digitales posibilitan que los usuarios sean atendidos de una manera más expedita; de manera similar, a veces todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios digitales. Para modernizar la administración pública, los servicios digitales en las municipalidades son esenciales. Esto se logra por medio de la optimización de procesos y la disminución del tiempo y el costo para el gobierno local y la ciudadanía. Dichas herramientas fomentan la transparencia,

disminuyen la corrupción y optimizan el servicio al público, puesto que hacen los trámites más accesibles, veloces y seguros; de este modo, se refuerzan la confianza y la democracia a nivel local. En esta línea, las medidas de mejora se dirigieron a priorizar la experiencia del ciudadano, poniendo el foco en simplificar los trámites, automatizar con tótems de autoatención y emplear videollamadas.

Se describió las características de los servicios de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, en donde la minoría de los personales señalan que a veces todos los habitantes del distrito tienen acceso a los servicios municipales; igualmente, a veces los procedimientos municipales se llevan a cabo de forma eficaz y a tiempo; de manera similar, a veces los habitantes se sienten contentos con los servicios que ofrece la municipalidad. Para asegurar la eficiencia en la gestión pública, el bienestar de los habitantes y la satisfacción del usuario, es esencial que los servicios municipales sean de alta calidad. Los servicios de calidad elevada impulsan el progreso local, optimizan la calidad de vida y refuerzan la confianza en la autoridad local, poniendo énfasis en la capacidad de respuesta y en la empatía. Por lo tanto, las actividades de mejora se enfocaron en establecer un plan para evaluar y dar seguimiento a los objetivos de la organización, que contemple la identificación exacta de los métodos, indicadores y metas.

Se identificó las características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, en donde la minoría de los personales señalan que casi siempre los colaboradores muestra una productividad apropiada al llevar a cabo sus tareas; de manera similar, para optimizar la gestión, los procedimientos administrativos se han simplificado; por otro lado, a veces el fondo financiero institucional se emplea de forma apropiada y clara; igualmente, a veces la administración municipal utiliza de manera óptima los recursos institucionales. Para optimizar recursos escasos, acelerar los trámites y elevar la calidad de vida de los ciudadanos a través de servicios públicos de alta calidad, es fundamental que las municipalidades tengan una administración eficiente. Facilita la optimización del presupuesto y la disminución de la burocracia, lo cual se traduce en una administración transparente, un desarrollo local sostenible y una ciudadanía más satisfecha. De esta manera, las medidas de mejora se enfocaron en implementar procedimientos de administración que aseguren una gestión eficiente, transparente y que optimice el uso de los recursos.

Se describió las características de la eficiencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, en el que la minoría de los personales señalan que casi siempre realizan las tareas planificadas en el Plan Operativo Institucional (POI), la institución logra cumplir las metas estratégicas que se han propuesto en su planificación, los programas municipales se llevan a cabo de acuerdo con lo que se había planeado, las fechas administrativos que se han fijado en los procedimientos son cumplidos a tiempo. Con el fin de perfeccionar la calidad de los servicios locales, potenciar la eficiencia institucional en las municipalidades es esencial para optimizar la utilización de recursos públicos y consolidar la confianza ciudadana. Promueve la claridad, asegura que el desarrollo local sea sostenible y permite llevar a cabo proyectos de manera más económica. Una gestión eficiente reduce la corrupción y acelera la atención a las necesidades de la población. En este sentido, las acciones de mejora estuvieron orientadas a crear un plan de mejora continúa enfocado en incrementar la satisfacción del usuario.

Se describió las características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, donde la minoría de los trabajadores señalan que siempre realiza rendición de cuentas de manera periódica y transparente; por otro lado, casi siempre la institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes; de manera diferente, a veces existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades; de manera similar, a veces los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad. La transparencia institucional en las municipalidades es crucial para generar confianza ciudadana, combatir la corrupción y garantizar la rendición de cuentas. Permite que los vecinos fiscalicen el uso de recursos, mejora la eficiencia en la gestión pública y fortalece la democracia local al fomentar la participación ciudadana. En este sentido, las acciones de mejora estuvieron orientadas a implementar políticas de comunicación abierta, establecer un código de conducta ético y compartir información financiera y de gestión.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora de tecnologías de información y comunicación y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, debido a que se observaron aspectos críticos en ambas variables, en este sentido se encontró que a veces la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales; además, a veces los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones; de manera similar, a veces los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del

distrito; igualmente, a veces los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente; de manera similar, a veces los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad; por ende, se propone realizar un diagnóstico situacional para identificar problemáticas y definir prioridades tecnológicas, basándose en un plan estratégico de tecnología de información, capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño laboral y la seguridad, reduciendo la resistencia al cambio, utilizar herramientas de inteligencia de negocios para tomar decisiones basadas en datos, asegurando la transparencia.

VII. Recomendaciones

Asegurar la implementación efectiva de la propuesta de mejora de las tecnologías de información para mejorar el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, se debe implementar plataformas de gestión documental, automatizando procesos, usando análisis de datos para la toma de decisiones, capacitando al personal y fomentando una cultura digital. Esto aumenta la eficiencia operativa, reduce la burocracia y mejora el servicio al ciudadano.

Formular un plan alineado con la estrategia nacional para asegurar la continuidad y modernización. Evaluar el estado actual de los equipos (PCs, servidores, redes) e identificar cuellos de botella, establecer estándares para futuras adquisiciones de equipos y crear un equipo técnico responsable exclusivo de la transformación digital. Evaluar el estado actual de los equipos, software, redes y necesidades de la empresa para saber dónde invertir. Analizar el rendimiento de la red y segmentar el tráfico para priorizar las aplicaciones críticas. Mejorar la infraestructura no requiere cambiar todo a la vez, sino tener un plan claro y progresivo.

Implementar plataformas para el pago de impuestos, tasas y emisión de licencias, reduciendo filas y tiempos, digitalizar el flujo de documentos para agilizar trámites internos y externos, conectar las bases de datos de diferentes áreas para mejorar la toma de decisiones y publicar información en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos. Es fundamental realizar auditorías periódicas, establecer protocolos de seguridad sólidos y asegurar la protección contra vulnerabilidades para garantizar la integridad de los datos. De igual manera capacitar al personal en el uso correcto de las herramientas tecnológicas es crucial para maximizar el retorno de inversión del sistema.

Establecer portales web actuales y aplicaciones en dispositivos móviles que permitan el pago de tasas por internet; crear trámites virtuales, expedientes electrónicos, licencias digitales y mesas de partes virtuales para acortar los tiempos de respuesta y la burocracia, atenciones instantáneas y participación de los ciudadanos, así como dar prioridad a la ciberseguridad para salvaguardar los datos delicados, formar al personal en cultura digital y robustecer la infraestructura tecnológica interna. Conservar el software y hardware al día, así como fortalecer la seguridad mediante contraseñas robustas y copias de seguridad frecuentes.

Enfocarse en la experiencia del ciudadano, concentrándose en simplificar los trámites, emplear tótems de autoatención para automatizar procesos, hacer uso de videollamadas para atención a distancia, poner en marcha una mesa de partes digital y robustecer la mesa virtual para manejar documentos electrónicamente. Promover la formación continua y los seminarios para que los trabajadores se acomoden a las nuevas herramientas, así como potenciar el cambio desde la dirección, fomentando una cultura de movilidad e innovación. El cambio digital es un proceso ininterrumpido, no un acontecimiento singular, que persigue optimizar la satisfacción del usuario y la eficacia en las operaciones.

Desarrollar un plan para evaluar y seguir las metas de la organización, que contenga la identificación exacta de los objetivos, indicadores y procedimientos para monitorear la realización efectiva de las estrategias. La plataforma debe incorporar herramientas digitales y reuniones de evaluación periódicas que permitan un análisis continuo del progreso, así como identificar áreas de mejora y brechas. Con el fin de mejorar la capacidad del personal en el uso de estas herramientas, asegurando que cada integrante comprenda cómo su trabajo contribuye a lograr las metas institucionales.

Implementar sistemas de gestión que sean efectivos, claros y que hagan el mejor uso de los recursos, priorizando procesos digitales que reduzcan la burocracia y mejoren la respuesta institucional. Esta acción implica capacitar a los empleados en procesos administrativos y herramientas de gestión, así como establecer indicadores que permitan medir la eficiencia operativa. Fomentar una cultura de mejoramiento continuo es esencial, ya que incentiva la revisión y renovación de los métodos, lo que propicia un entorno organizacional más eficaz y sostenible.

Elaborar un plan de mejora continua orientado a aumentar la satisfacción del usuario, que incluya métodos eficaces para obtener sus opiniones, analizar si se cumplen las expectativas y fortalecer los canales de comunicación. Esta táctica debe promover la capacitación del equipo en el cuidado del usuario, así como incluir buzones de sugerencias y reuniones de retroalimentación. Para garantizar que los servicios satisfagan de manera apropiada las demandas detectadas, es preciso tener en cuenta el seguimiento para valorar los resultados de estas acciones. De este modo se fortalece una administración centrada en la calidad y en la experiencia del usuario.

Poner en práctica políticas de comunicación abierta, instaurar un código de ética y dar a conocer datos financieros y de gestión. Incentivar la retroalimentación, emplear plataformas tecnológicas de colaboración y armonizar los valores de la empresa con las prácticas cotidianas para generar confianza con los interesados son acciones esenciales. El conocimiento público no solo es una obligación ética, sino también un beneficio competitivo que disminuye los riesgos y mejora la reputación.

Poner en marcha la propuesta de un plan para optimizar las tecnologías de la información con el fin de mejorar el rendimiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, mediante un diagnóstico situacional que permita detectar problemas y establecer prioridades tecnológicas, capacitar a los empleados en el uso de instrumentos tecnológicos para optimizar la seguridad y el rendimiento laboral, disminuyendo la resistencia al cambio; emplear herramientas de inteligencia empresarial para tomar decisiones fundamentadas en datos que garanticen la transparencia; apoyándose en un plan táctico de tecnología informativa.

Referencias bibliográficas

Aguirre, F. (2025). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa Tumbes Mar E.I.R.L., Distrito de San Borja, Lima, 2025.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/42997/MOTIVACION_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_AGUIRRE_NOBLECILLA_FERGIE_VALERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones. Lima*: Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%202%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador. https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf

Auditoria Superior del Estado de Hidalgo. (2023). Índice de Evaluación del Desempeño de los Municipios del Estado de Hidalgo 2023. https://aseh.gob.mx/archivos/EntidadesFiscalizadas/municipios/2024/indicedesempe%C3%B1o.pdf

Blanco, D. (2022). Eficacia, eficiencia y transparencia como elemento principal para el éxito de la gestión pública municipal. Revista Aula Virtual, 3(7), 1-18. https://aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/153

Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. Revista de Ciencias Sociales, 28(5), 290-301. https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164

Bojović, Ž., Klipa, Đ., Bojović, P. D., Jovanović, I. M., Šuh, J., & Šenk, V. (2023). Interconnected government services: An approach toward smart government. Applied Sciences (Basel, Switzerland), 13(2), 1-13. https://doi.org/10.3390/app13021062

Cabrera, M., Cabrera, D. G., & Paitan, A. (2025). Tecnologías de información y comunicación en procesos administrativos de una municipalidad provincial de Ica, 2023. Revista Impulso, 5(10), 1-19. https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i10.117

Castro, A., Parra, E., & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. Working Paper ESACE, 1(8), 1-38. https://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB

Castromonte, N. (2025). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la empresa de transportes Camones S.A., distrito de Huaraz, Áncash, 2025.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. https://hdl.handle.net/20.500.13032/43150

Cedeño, G., & Loor, G. (2023). La Gestión del Talento Humano: factor clave en el Desarrollo Organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Manabí (Ecuador). MQRInvestigar, 7(4), 1929-1944. https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1929-1944

Choudhary, R., & Kumar, S. (2024). ICT Application Dynamics: In-Depth Bibliometric Exploration and Insights. Lecture Notes in Educational Technology, 1(1), 1-12. https://doi.org/10.1007/978-981-97-8752-4_5

Cieza, J., Silva, J., & Silva, M. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. Polo del conocimiento, 6(2), 1-18. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253

ComexPerú. (13 de Diciembre de 2024). gobiernos locales no han ejecutado casi la mitad de su presupuesto para proyectos. gobiernos locales no han ejecutado casi la mitad de su presupuesto para proyectos. https://www.comexperu.org.pe/articulo/gobiernos-locales-no-han-ejecutado-casi-la-mitad-de-su-presupuesto-para-proyectos

Cuadros, M. (2022). *Uso de TICs en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/80650

Cuba, E., & Cuba, M. (2023). Desempeño laboral y gestión pública: Un análisis predictivo desde la perspectiva de los trabajadores peruanos. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 8(1), 342-357. https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2797

De Angelis, M., Mazzetti, G., & Guglielmi, D. (2021). Job Insecurity and Job Performance: A Serial Mediated Relationship and the Buffering Effect of Organizational Justice. Front. Psychol, 12(1), 1-18. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.694057

De Barrera, J. (2024). Investigación proyectiva: más allá de la investigación tecnológica. Impacto Científico, 19(1), 13-26. https://produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/42213

Díaz, M., Pizzán, N., & Rosales, C. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 3(1), 728-744. https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258

Ding, N., & Li, C. (2025). Inquiry-based or direct instruction in ICT education among adolescents? Evidence from the reciprocal relationship between different types of digital usage and digital literacy. Education and Information Technologies, 30(18), 27061-27084. https://doi.org/10.1007/s10639-025-13821-0

Económicos, Organización para la Cooperación y el Desarrollo. (2024). Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe. https://www.oecd.org/es/publications/2023/09/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean_75a4be05.html

Ellis, P. (2020). Sampling in quantitative research 2: non-experimental quantitative studies (1). Wounds UK, 16(1), 114-115. https://www.wounds-uk.com/download/wuk_article/8411+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Espejo, L. (2024). Administración de Personal como Clave para la Mejora de la Gestión Empresarial en las Municipalidades Peruanas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(5), 11456-11485. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14537

Espina, L., Ríos, D., Noroño, J., Rojas, G., Cervera, L., & Velásquez, P. (2024). Navigating digital transformation: Current trends in digital competencies for open innovation in organizations. Sustainability, 16(5), 1-19. https://doi.org/10.3390/su16052119

Farroñan, R., Mego, M., Vásquez, E., & Rodriguez, V. (2023). Management by results in public works and its relation to the quality of life of the population of the department of Amazonas. Journal of Law and Sustainable Development, 11(2), 1-22. https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.645

Faza, H. A., & Moko, W. (2025). The influence of strategic planning and organizational culture on organizational performance with transformational leadership as a mediating variable: a study on the Madiun City government. International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478), 14(2), 79-90. https://doi.org/10.20525/ijrbs.v14i2.4044

Febriyanti, D., Widianingsih, I., Sumaryana, A., & Buchari, R. A. (2023). Information Communication Technology (ICT) on Palembang city government, Indonesia: Performance measurement for great digital governance. Cogent Social Sciences, 9(2), 1-21. https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2269710

Gil, J., Gasco, M., & Pardo, T. (2023). Making sense of open government: A conceptual framework and ideas for future research. Perspectives on Public Management and Governance, 6(3), 80-93. https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvad005

Gómez, J., & Soza, K. (2024). *Análisis del Uso de las tecnologías de Información y Comunicación en los Procesos de Oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el Período 2020-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Costa Rica]. Repositorio de la Universidad Nacional Costa Rica. http://hdl.handle.net/11056/28118

González, W., & Vilchez, R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. Pensamiento & Gestión(51), 1-12. https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155

Guillén, J. (2020). Los enfoques de investigación a partir de la teoría del conocimiento. Ciencia, Cultura y Sociedad, 6(1), 62-72. https://www.researchgate.net/publication/347642312_Los_enfoques_de_la_investigacion_a_partir_de_la_Teoria_del_conocimiento

Hernández, C., Báez, A., & Carrasco, M. (2023). El Gobierno como elemento potenciador del desarrollo local. Más Poder Local, 51(1), 25-42. https://doi.org/10.56151/maspoderlocal.91

Hong, S., & Park, W. (2025). Developing user-centered system design guidelines for explainable AI: a systematic literature review. Artificial Intelligence Review, 58(386), 1-18. https://doi.org/10.1007/s10462-025-11363-y

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (18 de Junio de 2024). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2023. Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2023. https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/5665613-peru-indicadores-de-gestion-municipal-2023

Izaguirre, T., Loor, G., & Sánchez, Y. (2025). Tic's en el desempeño laboral en gobiernos municipales ecuatorianos. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, 9(16), 374-391. https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/607

Yunching Lau Li, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. Ciencia latina revista multidisciplinaria, 6(4), 1-23. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

Lopez, A., Vazquez, P., & Quiñoa, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. Journal of Business Research, 140(1), 361-369. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006

Magallón, J. (2024). La situación de la Administración electrónica en el ámbito local a la luz de varios informes. Atención particular al caso de Aragón. Revista De Estudios De La Administración Local Y Autonómica, 21(1), 237-257. https://doi.org/10.24965/reala.11252

Malwade, S., & Budhavale, S. (2023). Exploring Explainable AI: Current Trends, Challenges, Techniques and its Applications. ACM International Conference Proceeding Series, 1-18. https://doi.org/10.1145/3647444.3647912

Martínez, M., Sádaba, C., & Serrano, J. (2022). Dimensions of digital literacy in the 21st century competency frameworks. Sustainability, 14(3), 1-13. https://doi.org/10.3390/su14031867

Marzouk, R., Bassan, S., Katz, G., & De la Higuera, C. (2025). On the Computational Tractability of the (Many) Shapley Values. Proceedings of Machine Learning Research, 1(1), 1-18. https://www.scopus.com/pages/publications/105014326707?

Molano, L., Tibaduiza, L., Aguilera, G., Cañar, D., & Barbera, J. (2022). las tic como herramientas para la transferencia de tecnología y gestión del conocimiento en el sector agropecuario. Revista Científica Agroecosistemas, 10(1), 88-95. https://aes.ucf.edu.cu/index.php/aes

Morrillo, K., & Alegria, L. (2025). Gestion publica en america latina e gobierno, modernizacion y transformacional social. Clio revista de historia, ciencia humanas y pensamiento critico, 5(9), 929-961. https://www.ojs.revistaclio.es/index.php/edicionesclio/article/view/220/425

Nahi, H., Ali, A., Alaraji, A., Jawad, M., & Thamer, M. (2025). Blockchain Network for Regulation Decentralized E-Government Systems. Data and Metadata, 1(1), 1-18. https://doi.org/10.56294/dm2025201

Okeyo, M., Mutua, J., & Tuikong, S. (2026). Digital transformation practices and government service delivery in developing countries. International Journal of Technology and Systems, 11(1), 1-15. https://doi.org/10.47604/ijts.3597

Paco, W. (2021). Infraestructura tecnológica y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yauli 2021. Revista Oeconomicus UNH, 3(2), 7-13. https://doi.org/10.54943/revoec.v3i2.309

Paul, P., & Singh, B. (2022). Viability of Information and Correspondence Innovation for the Improvement of Communication Abilities in the Healthcare Industry. Computational Intelligence and Data Sciences: Paradigms in Biomedical Engineering, 1(1), 1-18. https://doi.org/10.1201/9781003224068-8

Pick, J., Sarkar, A., & Parrish, E. (2021). The Latin American and Caribbean digital divide: a geospatial and multivariate analysis. Information Technology for Development, 1(1), 1-18. https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1805398

Piedras, E. (31 de Octubre de 2024). Presupuesto TIC en la Primera Mitad de 2024: Asignaciones y Ejecución. Presupuesto TIC en la Primera Mitad de 2024: Asignaciones y Ejecución. https://www.theciu.com/publicaciones-2/2024/10/31/presupuesto-tic-en-la-primera-mitad-de-2024-asignaciones-y-ejecucin

Prado, J., Gómez, J., Enciso, R., & Tenorio, F. (2025). Strategies to reduce the digital divide in Peru. Revista Venezolana de Gerencia, 30(14), 1447-1461. https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.especial14.37

Querol, L. (2025). Impact of information and communication technologies on everyday life. Management, 3(130), 1-5. https://doi.org/10.62486/agma2025130

Ramírez, E., & Rinconc, M. (2022). La importancia de la seguridad de la información en el sector público en Colombia. RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, 46(1), 1-18. https://doi.org/10.17013/risti.46.87-99

Ramos, C. (2021). Diseño de investigación experimental. Revista CienciAmérica, 10(1), 1-17. https://www.researchgate.net/publication/349368708_DISENOS_DE_INVESTIGACION_EXPERIMENTAL

Rivera, P., Medrano, A., & Armada, J. (2025). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. Cuestiones Políticas, 42(81), 1-18. https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564

Salazar, F. (2025). Tecnologías de Información y Comunicación y la productividad en las empresas agroexportadoras peruanas en tiempos de pandemia. Revista Científica Pakamuros, 13(2), 66-79. https://doi.org/10.37787/vb0fa164

Saldaña, M. (2024). *Tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública en una municipalidad provincial, Lambayeque*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/163507

Sanchez, F. (2025). *Uso de las TIC y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de una UGEL, Ancash, 2024*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/170843

Santiago, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. Revista Escuela de Administración de Negocios, 1(91), 1-32. https://doi.org/10.21158/01208160.n91.2021.3050

Sosaya, D. (2023). *Uso de las TIC y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén–2023*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/136276

Thoene, U., & García, A. (2025). Broadband disparities and policy responses in Latin America and the Caribbean. Digital Policy, Regulation and Governance, 1(1), 1-18. https://doi.org/10.1108/DPRG-08-2024-0182

Valencia, P., Valencia, P., & Farfán, J. (2025). Modernization of public management on job performance: a systematic review. Impulso, Revista de Administración, 5(12), 61-86. https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i12.170

Van der Kolk, B. (2022). Performance measurement in the public sector: Mapping 20 years of survey research. Financial Accountability and Management, 38(4), 703-729. https://doi.org/10.1111/faam.12345

Vásquez, G. (2021). *Influencia de los TICS en el desempeño laboral en la institución educativa N° 1570 – Nuevo Chimbote – 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/67707

Vega, E. (2025). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la unidad de gestión educativa local de Huaraz, Áncash, 2025*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. https://hdl.handle.net/20.500.13032/43354

Vértiz, J., Buendia, A., & Chilet, S. M. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano. Revista Venezolana de Gerencia, 20(9), 1-16. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36

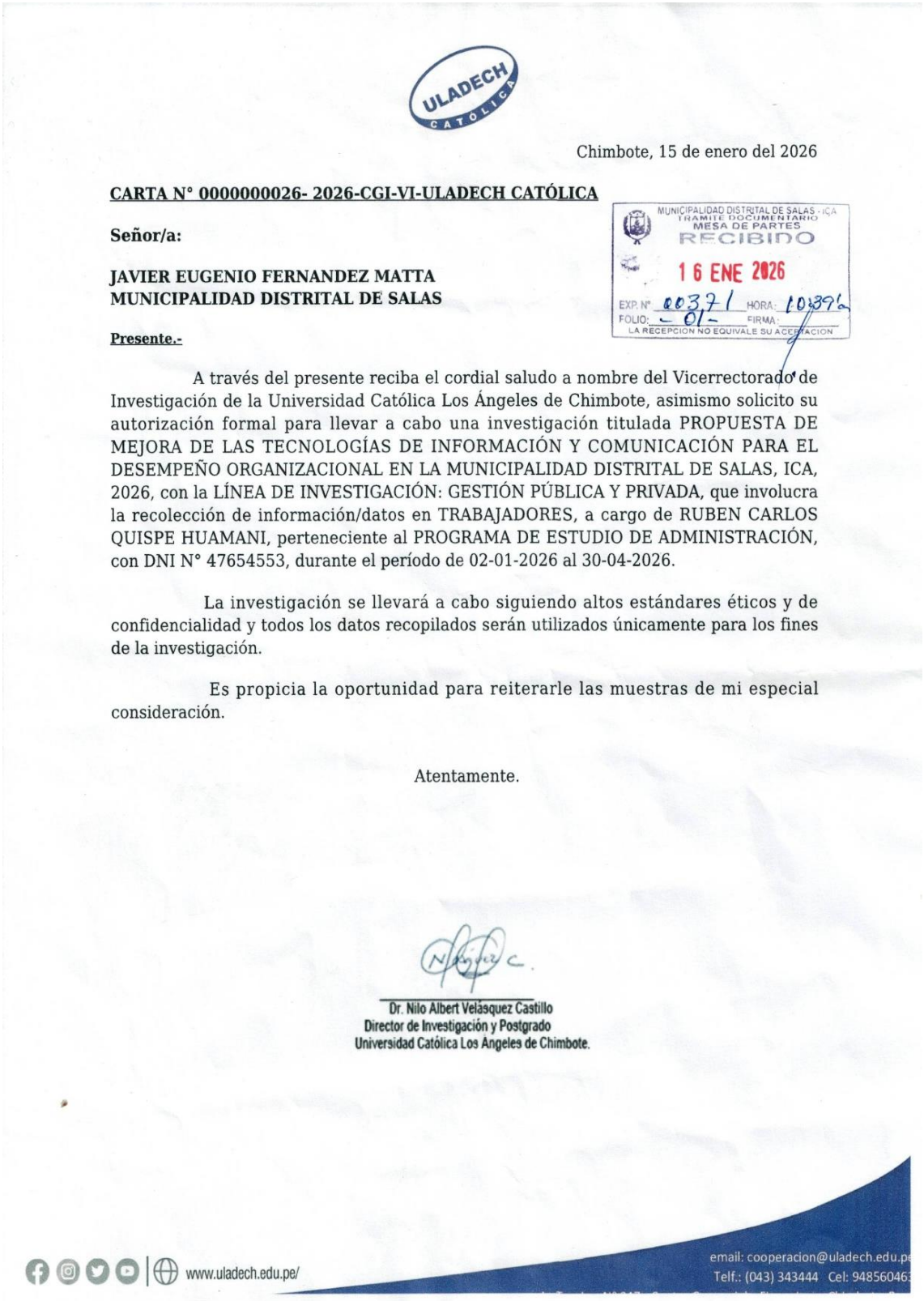
Villafana, G. (2022). *Las TIC's y la gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2021.* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali. https://hdl.handle.net/20.500.14621/5501

Zambrano, D., & Zambrano, M. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. Revista venezolana de gerencia, 28(104), 1519-1533. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9

Zerpa, C. (2025). Tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. https://hdl.handle.net/20.500.13080/12801

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



ULADECH CATÓLICA

Chimbote, 15 de enero del 2026

CARTA N° 0000000026- 2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS - ICA
TRAMITE DOCUMENTARIO
MESA DE PARTES
RECIBIDO
16 ENE 2026
EXP. N° 0037 HORA: 10:39a
FOLIO: 01 FIRMA:
LA RECEPCION NO EQUIVALE SU ACEPTACION

Señor/a:

JAVIER EUGENIO FERNANDEZ MATTA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de RUBEN CARLOS QUISPE HUAMANI, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 47654553, durante el período de 02-01-2026 al 30-04-2026.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Dr. Nilo Albert Velásquez Castillo
Director de Investigación y Postgrado
Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

www.uladech.edu.pe/

email: cooperacion@uladech.edu.pe
Telf.: (043) 343444 Cel: 948560463

Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley 29733)

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Salas, 20 de enero del 2026

Señor:
Dr. Nilo Albert Velásquez Castillo
Director de Investigación y Postgrado
ULADECH Católica

Asunto: Autorización para el desarrollo de la investigación

Referencia: Carta N° 0000000026-2026-CGI-VIP-ULADECH CATÓLICA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo institucional de parte de la Municipalidad Distrital de Salas – Ica en respuesta a su comunicación **Carta N° 0000000026-2026-CGI-VIP-ULADECH CATÓLICA**, fechada el 15 de enero de 2026, nos dirigimos a usted para informarle lo siguiente:

Se **aprueba** su solicitud para:

- Que el estudiante RUBEN CARLOS QUISPE HUAMANI realice actividades de recolección de datos en nuestras instalaciones, en el período comprendido del 05-01-2026 al 30-04-2026.
- Incluir el nombre de la **entidad pública** en el título de su investigación: **PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026**

Con la condición de que los datos recolectados deberán utilizarse exclusivamente con fines académicos, conforme a lo establecido en la **Ley N° 29733** (Ley de Protección de Datos Personales).

Agradecemos su compromiso con la investigación formativa y quedamos a disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS
JAVIER EUGENIO FERNANDEZ MATTA
ALCALDE

Anexo 3. Declaracion jurada de Integridad cientifica y conflictos de interes

Declaración Jurada de Integridad Científica y Conflictos de Interés

Yo, RUBEN CARLOS QUISPE HUAMANI, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad (DNI) N.º 47654553, con domicilio en Av. JUAN VELAZCO ALVARADO, en mi condición de: Autor / Investigador responsable / Coinvestigador / Asesor / ☐ Otro (especificar): Autor vinculado al proyecto de investigación titulado: "PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026"

DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

I. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

1. Que el proyecto de investigación presentado ha sido elaborado respetando los principios de honestidad, veracidad, rigor metodológico, transparencia y responsabilidad científica, conforme al Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
2. Que los datos, resultados, fuentes bibliográficas, instrumentos y procedimientos metodológicos declarados en el proyecto son auténticos y verificables, y no han sido fabricados, falsificados ni manipulados.
3. Que me comprometo a ejecutar la investigación conforme a lo aprobado por el Comité de Ética de la Investigación (CEI), absteniéndome de realizar modificaciones sustanciales sin la autorización previa correspondiente.
4. Que respeto y respetaré los derechos de autor, la propiedad intelectual y las normas de citación académica vigentes, evitando toda forma de plagio, autoplagio o apropiación indebida.
5. Que conozco que cualquier infracción a los principios de integridad científica será evaluada conforme al Reglamento de Integridad Científica y demás normativa institucional aplicable.

II. DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

6. Que declaro haber evaluado la existencia de conflictos de interés reales, potenciales o aparentes que pudieran influir en el diseño, ejecución, análisis o difusión de los resultados de la investigación.
7. En relación con el proyecto de investigación señalado:

X☐ NO PRESENTO conflictos de interés.

☐ SÍ PRESENTO conflictos de interés, los cuales describo a continuación:

……

(indicar la naturaleza del conflicto: económico, laboral, institucional, académico, personal u otro)

8. Que me comprometo a informar oportunamente al Comité de Ética de la Investigación cualquier situación sobreviniente que pudiera constituir un conflicto de interés durante el desarrollo de la investigación.

DECLARACIÓN FINAL

9. Que la información consignada en la presente declaración jurada es verdadera, completa y fidedigna, y que soy consciente de las responsabilidades administrativas, académicas y legales que se derivan de una declaración falsa u omisión deliberada.
10. Que autorizo al Comité de Ética de la Investigación y a las instancias competentes de la universidad a verificar la información declarada, en el marco de sus funciones. Lugar y fecha: Ica 10 de febrero del 2026

Firma del declarante: ……

Nombres y apellidos: RUBEN CARLOS QUISPE HUAMANI

DNI: 47654553

Anexo 4. Formato de Consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ……
INVESTIGADOR RESPONSABLE: ……
INSTITUCIÓN: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

1.INVITACIÓN A PARTICIPAR

Usted está siendo invitado(a) a participar de manera voluntaria en un proyecto de investigación. Antes de decidir si desea participar, es importante que lea cuidadosamente la siguiente información. Si tiene alguna duda, puede realizar las preguntas que considere necesarias.

2.OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo del presente estudio es: ……

3.PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar, se le solicitará: ……..
La duración aproximada de su participación será de: ……

4.RIESGOS Y MOLESTIAS POTENCIALES

La participación en este estudio implica los siguientes riesgos o molestias (si corresponde) ……
En caso de no existir riesgos, se indicará expresamente.

BENEFICIOS

Su participación no generará beneficios económicos directos. Sin embargo, los resultados del estudio podrían contribuir a:

5.CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información que usted proporcione será tratada de manera confidencial y utilizada únicamente con fines académicos y científicos. Sus datos personales serán protegidos conforme a la Ley N.° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
Los resultados serán presentados de forma agregada, sin revelar su identidad.

6.PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA Y DERECHO A RETIRO

Su participación es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello genere ningún tipo de sanción o perjuicio.

7.CONSULTAS Y CONTACTO

Si tiene preguntas sobre el estudio o sobre sus derechos como participante, puede comunicarse con: Investigador responsable: Correo electrónico: Teléfono:
Comité de Ética en Investigación (CEI): Correo institucional: ……

8.DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

He leído la información proporcionada, se me han aclarado mis dudas y acepto participar de manera voluntaria en el presente proyecto de investigación.

Nombre del participante: ……
Documento de identidad: ……
Firma del participante: ……..
Lugar y fecha: …….
Firma del investigador responsable: …….

Anexo 5. Matriz de consistencia y operacionalización

Matriz de consistencia

Título: propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? **Problemas específicos:** Variable 1. Tecnologías de información y comunicación • ¿Cuáles son las características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? • ¿Cuáles son las características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? • ¿Cuáles son las características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? • ¿Cuáles son las características de los servicios digitales en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026?	**Objetivo general** Establecer una propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. **Objetivos específicos** Variable 1. Tecnologías de información y comunicación • Identificar las características de la infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. • Definir las características de los sistemas de información en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. • Describir las características de la gestión tecnológica en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. • Definir las características de los servicios digitales en la	La presente investigación denominada Propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. No se planteó hipótesis, dado que los estudios son de nivel de investigación fue descriptivo de propuesta.	**Variable 1:** Tecnologías de información y comunicación **Dimensiones:** •Infraestructura tecnológica •Sistemas de información •Gestión tecnológica • Servicios digitales **Variable 2:** Desempeño organizacional **Dimensiones:** • Servicio de calidad •Eficiencia administrativa	**Tipo de investigación:** Aplicada **Enfoque:** Cuantitativo **Nivel de investigación:** Descriptiva con propuesta **Diseño de investigación:** No experimental-transversal **Población:** 138 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas

	Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.		•Eficacia institucional •Transparencia institucional	**Muestra:** 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas **Técnica e instrumentos:** Encuesta y el cuestionario estructurado de 30 preguntas.
Variable 2. Desempeño organizacional • ¿Cuáles son las características del servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? • ¿Cuáles son las características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? • ¿Cuáles son las características de la eficacia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? • ¿Cuáles son las características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026? • ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026?	Variable 2. Desempeño organizacional • Describir las características del servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. • Identificar las características de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. • Describir las características de la eficacia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. • Describir las características de la transparencia institucional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026. • Elaborar una propuesta de un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Salas, Ica, 2026.			

Matriz de operacionalización

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Tecnologías de información y comunicación	En la variable tecnologías de información y comunicación se plantaron cuatro dimensiones. Para la primera dimensión denominado Infraestructura tecnológica, con sus siguientes indicadores: disponibilidad de equipos, acceso a computadoras, acceso a internet; para la segunda dimensión denominado Sistemas de información, con sus siguientes indicadores: uso de sistemas informáticos, integración entre áreas, seguridad; para la tercera dimensión denominado Gestión tecnológica, con sus siguientes indicadores: uso de TIC en trámites, digitalización, automatización, reducción de tiempos, optimización de recursos, eficiencia operativa; para la cuarta dimensión denominado Servicios digitales, con sus siguientes indicadores; plataformas digitales, canales virtuales, rapidez en atención, accesibilidad a servicios. Para lo cual se elaboró 15 ítems para la variable tecnologías de información y comunicación. (Paco, 2021).	Infraestructura tecnológica	– Disponibilidad de equipos – Acceso a computadoras – Acceso a internet	Likert	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
		Sistemas de información	– Uso de sistemas informáticos – Integración entre áreas – Seguridad		
		Gestión tecnológica	– Uso de TIC en trámites – Digitalización, automatización – Reducción de tiempos – Optimización de recursos – Eficiencia operativa		
		Servicios digitales	– Plataformas digitales – Canales virtuales		

			– Rapidez en atención – Accesibilidad a servicios		
Desempeño organizacional	En la variable desempeño organizacional se plantean cuatro dimensiones. Para la primera dimensión denominado Servicio de calidad, con sus indicadores: Accesibilidad a servicios, Resolución de trámites, Satisfacción del ciudadano; para la segunda dimensión denominado Eficiencia administrativa, con sus siguientes indicadores: Uso adecuado del presupuesto, Optimización de recursos, productividad del personal, Simplificación de procesos; para la tercera dimensión denominado Eficacia institucional, con sus siguientes indicadores: Cumplimiento del POI, Logro de objetivos estratégicos, Ejecución de proyectos municipales, Cumplimiento de plazos administrativos; para la cuarta dimensión denominado Transparencia institucional, con sus siguientes indicadores: Cumplimiento de normas, Rendición de cuentas, Prevención de irregularidades y Acceso a la información. Para lo cual se elaboró 15 ítems para la variable desempeño organizacional (Faza & Mako, 2022).	Servicio de calidad	– Accesibilidad a servicios – Resolución de trámites – Satisfacción del ciudadano	Likert	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
		Eficiencia administrativa	– Uso adecuado del presupuesto – Optimización de recursos – Productividad del personal – Simplificación de procesos		
		Eficacia institucional	– Cumplimiento del POI – Logro de objetivos estratégicos – Ejecución de proyectos municipales – Cumplimiento de plazos administrativos		

		Transparencia institucional	– Cumplimiento de normas – Rendición de cuentas – Prevención de irregularidades – Acceso a la información		

Anexo 6. Fichas de identificación del experto

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina

Nº DNI/CE: 25760824 Edad: 52 años

Teléfono / celular: 981605064 Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Titulo profesional:

Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X Doctorado: _____

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026

Autor: RUBEN CARLOS QUISPE HUAMANI

Programa académico: ADMINISTRACIÓN

Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
Firma

Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Nadia Bullón Solís

Nº DNI/CE: 46272012 Edad: 36 años

Teléfono / celular: 904334391 Email: nbullons@ucvvirtual.edu.pe

Titulo profesional:

Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X Doctorado: _____

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad César Vallejo

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026

Autor: RUBEN CARLOS QUISPE HUAMANI

Programa académico: ADMINISTRACIÓN

Mg. Nadia Bullón Solís
Docente en Administración
CLAD 53646

Firma

Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Omar Bullón Solís

Nº DNI/CE: 43674409 Edad: 40 años

Teléfono / celular: 945179325 Email: omarbullon@gmail.com

Titulo profesional:

Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: _____ Doctorado: X

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad César Vallejo

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026

Autor: RUBEN CARLOS QUISPE HUAMANI

Programa académico: ADMINISTRACIÓN

Firma

Huella digital

Anexo 7. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros)

Validación por Juicio de Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Wilber Quispe Medina

Presente. –

Tema: PROCESO DE VALIDACION a través de juicio de expertos

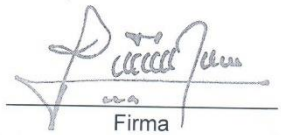
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Ruben Carlos Quispe Huamani, egresado del programa académica de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debe realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Experto.

Mi proyecto se titula: "**PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026**" y envió a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variable
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma
Rubén Carlos Quispe Huamani
DNI: 47654553

FICHA DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN **TITULO:** PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026								
	Variable 1: Tecnologías de información y comunicación (Infraestructura tecnológica, sistema de información, gestión tecnológico municipal, servicios digitales)	**Relevancia**		**Pertinencia**		**Claridad**		**Observaciones**
	Dimensión 1: Infraestructura tecnológica	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	
1	La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	X		X		X		-
2	Los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones.	X		X		X		-
3	La institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias.	X		X		X		-
	Dimensión 2: Sistema de información							
1	Se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.	X		X		X		-
2	Existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	X		X		X		-
3	Se aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.	X		X		X		-
	Dimensión 3: Gestión tecnológico municipal							
1	Las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	X		X		X		-
2	Se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.	X		X		X		-
3	Las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	X		X		X		-
4	Se optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	X		X		X		-
5	La implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.	X		X		X		-
	Dimensión 4: Servicios digitales							
1	La municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	X		X		X		-
2	Se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	X		X		X		-
3	Los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.	X		X		X		-

4	Los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.	X		X		X		-
	Variable 2: Desempeño organizacional (Servicio de calidad, eficiencia administrativa, eficacia institucional, transparencia institucional)							
	Dimensión 1: Servicio de calidad							
1	Los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito.	X		X		X		-
2	Los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	X		X		X		-
3	Los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.	X		X		X		-
	Dimensión 2: Eficiencia administrativa							
1	El presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	X		X		X		-
2	Los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.	X		X		X		-
3	El personal demuestra productividad adecuada en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		-
4	Los procesos administrativos se encuentran simplificados para mejorar la gestión.	X		X		X		-
	Dimensión 3: Eficacia institucional							
1	Se cumplen las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI).	X		X		X		-
2	La institución logra alcanzar los objetivos estratégicos planteados en su planificación.	X		X		X		-
3	Los proyectos municipales se ejecutan conforme a lo programado.	X		X		X		-
4	Los plazos administrativos establecidos en los procedimientos se cumplen oportunamente.	X		X		X		-
	Dimensión 4: Transparencia institucional							
1	La institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes.	X		X		X		-
2	Se realiza rendición de cuentas de manera periódica y transparente.	X		X		X		-
3	Existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.	X		X		X		-
4	Los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.	X		X		X		-

Recomendaciones: ……

Opinión de experto: Aplica (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto: Mg. Wilber Quispe Medina DNI: 25760824

Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179

Firma

Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Nadia Bullon Solis

Presente. –

Tema: PROCESO DE VALIDACION a través de juicio de expertos

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Ruben Carlos Quispe Huamani, egresado del programa académica de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debe realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Experto.

Mi proyecto se titula: "**PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026"** y envió a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variable
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Firma
Rubén Carlos Quispe Huamani
DNI: 47654553

FICHE DE VALIDACIÓN

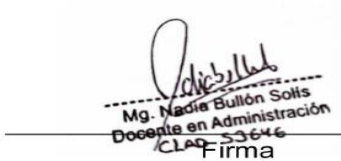
FICHA DE VALIDACIÓN **TITULO:** PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026								
	Variable 1: Tecnologías de información y comunicación (Infraestructura tecnológica, sistema de información, gestión tecnológico municipal, servicios digitales)	**Relevancia**		**Pertinencia**		**Claridad**		**Observaciones**
	Dimensión 1: Infraestructura tecnológica	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	
1	La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	X		X		X		-
2	Los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones.	X		X		X		-
3	La institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias.	X		X		X		-
	Dimensión 2: Sistema de información							
1	Se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.	X		X		X		-
2	Existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	X		X		X		-
3	Se aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.	X		X		X		-
	Dimensión 3: Gestión tecnológico municipal							
1	Las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	X		X		X		-
2	Se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.	X		X		X		-
3	Las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	X		X		X		-
4	Se optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	X		X		X		-
5	La implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.	X		X		X		-
	Dimensión 4: Servicios digitales							
1	La municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	X		X		X		-
2	Se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	X		X		X		-
3	Los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.	X		X		X		-

4	Los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.	X		X		X		-
	Variable 2: Desempeño organizacional (Servicio de calidad, eficiencia administrativa, eficacia institucional, transparencia institucional)							
	Dimensión 1: Servicio de calidad							
1	Los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito.	X		X		X		-
2	Los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	X		X		X		-
3	Los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.	X		X		X		-
	Dimensión 2: Eficiencia administrativa							
1	El presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	X		X		X		-
2	Los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.	X		X		X		-
3	El personal demuestra productividad adecuada en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		-
4	Los procesos administrativos se encuentran simplificados para mejorar la gestión.	X		X		X		-
	Dimensión 3: Eficacia institucional							
1	Se cumplen las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI).	X		X		X		-
2	La institución logra alcanzar los objetivos estratégicos planteados en su planificación.	X		X		X		-
3	Los proyectos municipales se ejecutan conforme a lo programado.	X		X		X		-
4	Los plazos administrativos establecidos en los procedimientos se cumplen oportunamente.	X		X		X		-
	Dimensión 4: Transparencia institucional							
1	La institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes.	X		X		X		-
2	Se realiza rendición de cuentas de manera periódica y transparente.	X		X		X		-
3	Existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.	X		X		X		-
4	Los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.	X		X		X		-

Recomendaciones: .....

Opinión de experto: Aplica (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto: Mg. Nadia Bullón Solís DNI: 46272012



Firma

Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Omar Bullon Solis

Presente. –

Tema: PROCESO DE VALIDACION a través de juicio de expertos

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Ruben Carlos Quispe Huamani, egresado del programa académica de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debe realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Experto.

Mi proyecto se titula: "**PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026"** y envió a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variable
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Firma
Rubén Carlos Quispe Huamani
DNI: 47654553

FICHA DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN **TITULO:** PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, ICA, 2026								
	Variable 1: Tecnologías de información y comunicación (Infraestructura tecnológica, sistema de información, gestión tecnológico municipal, servicios digitales)	**Relevancia**		**Pertinencia**		**Claridad**		**Observaciones**
	Dimensión 1: Infraestructura tecnológica	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	**Cumple**	**No cumple**	
1	La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para el desarrollo de las actividades laborales.	X		X		X		-
2	Los trabajadores tienen acceso a computadoras en buen estado para realizar sus funciones.	X		X		X		-
3	La institución dispone de acceso a internet estable y adecuado para las labores diarias.	X		X		X		-
	Dimensión 2: Sistema de información							
1	Se utilizan sistemas informáticos adecuados para la gestión de la información institucional.	X		X		X		-
2	Existe integración y comunicación entre las diferentes áreas a través de sistemas de información.	X		X		X		-
3	Se aplican medidas de seguridad adecuadas en los sistemas para proteger los datos institucionales.	X		X		X		-
	Dimensión 3: Gestión tecnológico municipal							
1	Las tecnologías de información y comunicación se emplean de manera efectiva en la gestión de trámites municipales.	X		X		X		-
2	Se evidencia avance en la digitalización y automatización de los procesos administrativos.	X		X		X		-
3	Las TIC contribuyen a la reducción de tiempos en los procedimientos institucionales.	X		X		X		-
4	Se optimizan los recursos disponibles mediante el uso de herramientas tecnológicas.	X		X		X		-
5	La implementación de TIC ha mejorado la eficiencia operativa de la institución.	X		X		X		-
	Dimensión 4: Servicios digitales							
1	La municipalidad cuenta con plataformas digitales funcionales para la atención al ciudadano.	X		X		X		-
2	Se dispone de canales virtuales adecuados para la comunicación con los ciudadanos.	X		X		X		-
3	Los servicios digitales permiten una atención más rápida a los usuarios.	X		X		X		-

4	Los servicios digitales son accesibles para todos los ciudadanos.	X		X		X		-
	Variable 2: Desempeño organizacional (Servicio de calidad, eficiencia administrativa, eficacia institucional, transparencia institucional)							
	Dimensión 1: Servicio de calidad							
1	Los servicios municipales son accesibles para todos los ciudadanos del distrito.	X		X		X		-
2	Los trámites municipales se resuelven de manera oportuna y eficiente.	X		X		X		-
3	Los ciudadanos se muestran satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad.	X		X		X		-
	Dimensión 2: Eficiencia administrativa							
1	El presupuesto institucional se utiliza de manera adecuada y transparente.	X		X		X		-
2	Los recursos institucionales se aprovechan de forma óptima en la gestión municipal.	X		X		X		-
3	El personal demuestra productividad adecuada en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		-
4	Los procesos administrativos se encuentran simplificados para mejorar la gestión.	X		X		X		-
	Dimensión 3: Eficacia institucional							
1	Se cumplen las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI).	X		X		X		-
2	La institución logra alcanzar los objetivos estratégicos planteados en su planificación.	X		X		X		-
3	Los proyectos municipales se ejecutan conforme a lo programado.	X		X		X		-
4	Los plazos administrativos establecidos en los procedimientos se cumplen oportunamente.	X		X		X		-
	Dimensión 4: Transparencia institucional							
1	La institución cumple con las normas y disposiciones legales vigentes.	X		X		X		-
2	Se realiza rendición de cuentas de manera periódica y transparente.	X		X		X		-
3	Existen mecanismos efectivos para la prevención de irregularidades.	X		X		X		-
4	Los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información pública de la municipalidad.	X		X		X		-

Recomendaciones: .....

Opinión de experto: Aplica (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Omar Bullón Solís DNI: 43674409

Dr. Omar Bullón Solís
CLAD N° 14622

Firma

Huella digital

Confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach

Variable 1. Tecnologías de información y comunicación

Trabajadores

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																
Código	Variable1: Tecnologías de Información y Comunicación															Sumatoria
	D1			D2			D3					D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
E1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	35
E2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
E3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	40
E5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	55
E6	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
E7	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	56
E8	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	1	5	1	1	58
E9	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	46
E10	3	3	5	3	3	1	3	1	5	3	3	1	2	2	2	40
E11	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	60
E12	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	45
E13	3	4	5	4	2	4	4	4	1	3	4	5	3	3	3	52
E14	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	46
E15	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	41
E16	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2	4	3	50
E17	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	29
E18	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	49
E19	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	41
E20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	66
E21	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
E22	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	41

E23	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	49
E24	4	4	4	4	5	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	57
E25	2	2	3	1	1	1	3	1	5	5	3	1	1	5	5	39
E26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74
E27	3	1	5	3	4	4	3	2	3	3	3	4	1	3	3	45
E28	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	46
E29	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	5	5	5	5	50
E30	4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
E31	3	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	3	39
E32	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	60
E33	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	62
E34	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	51
E35	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	42
E36	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	42
E37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	42
E38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
E39	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	1	5	1	1	58
E40	4	4	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
E41	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	1	5	1	1	58
E42	3	2	3	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	45
E43	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	4	42
E44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	53
E45	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
E46	2	3	3	2	1	3	3	1	5	2	1	3	3	5	3	40
E47	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	64
E48	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	55
E49	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	31
E50	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	70
E51	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	36

E52	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	53
E53	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	58
E54	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	52
E55	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	34
E56	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	61
E57	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	46
E58	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	57
E59	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	53
E60	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	47
E61	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	60
E62	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	36
E63	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	28
E64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	40
E65	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	39
E66	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
E67	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	49
E68	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	50
E69	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	52
E70	4	4	2	3	4	1	4	1	5	4	5	4	4	4	3	52
E71	5	2	5	4	3	1	5	4	5	3	2	5	4	5	5	58
E72	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	50
E73	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	40
E74	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
E75	3	4	5	4	3	4	3	3	2	1	3	1	2	4	2	44
E76	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	47
E77	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	42
E78	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	49
E79	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	39
E80	2	4	5	3	3	4	3	3	2	1	4	1	2	4	2	43

E81	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	37
E82	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	56
E83	1	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	34
E84	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	62
E85	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	42
E86	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	40
E87	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	36
E88	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	41
E89	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	47
E90	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	44
VARIANZA	0.885062	0.805432	0.885062	0.977778	1.083951	1.210988	0.784691	0.921111	1.242099	0.951111	1.032099	1.333333	1.122099	1.205556	1.232222	104.22024
Sumatoria de la varianza de cada ítem	15.67259259															
Varianza Total	104.2202469															

Variable 1. Tecnologías de información y comunicación		
Alfa de Cronbach	α	0.910307638
Numero de ítems	K	15
Sumaria de Varianza de cada item	Σ Vi	15.67259259
Varianza total	Vt	104.2202469

$$\propto = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right]$$

α	Valores de Interpretación
1	Confiabilidad perfecta
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.60 a 0.65	Confiable
0. 54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.53 a menos	Confiabilidad nula

Interpretación	En la variable tecnologías de información y comunicación, se encuestó a 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, del cual, según la medición del coeficiente Alfa de Cronbach, dio como resultado un 0.910307638, por lo cual se evidencia que el instrumento de recolección de datos que se aplicó posee una excelente confiabilidad

Confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach
Variable 2. Desempeño organizacional
Trabajadores

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																
Código	Variable2: Desempeño Organizacional															Sumatoria
	D1			D2					D3			D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
E1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	38
E2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	56
E4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
E6	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	53
E7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
E8	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	62
E9	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	52
E10	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E11	5	5	5	4	3	2	4	5	4	4	4	5	5	3	5	63
E12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	51
E13	4	4	4	5	1	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	56
E14	5	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	57
E15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
E16	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	59
E17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E18	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	64
E19	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	58
E20	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	72
E21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47
E23	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55

E24	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	61
E25	4	3	3	5	3	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	57
E26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
E27	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	3	5	3	3	5	61
E28	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	52
E29	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	57
E30	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	59
E31	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	59
E32	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	68
E33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65
E34	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	51
E35	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	37
E36	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
E37	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	39
E38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
E39	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	62
E40	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	63
E41	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	62
E42	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	51
E43	5	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	48
E44	5	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	48
E45	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	68
E46	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	48
E47	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	70
E48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	66
E49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	46
E50	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	67
E51	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	46
E52	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	55

E53	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	64
E54	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	55
E55	2	2	1	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	40
E56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	60
E57	4	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	47
E58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	63
E59	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	58
E60	5	5	5	4	2	3	2	4	5	4	4	4	5	3	4	59
E61	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	60
E62	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
E63	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E64	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	47
E65	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	49
E66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	64
E67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56
E68	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
E69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	49
E70	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
E71	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	1	5	65
E72	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	49
E73	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39
E74	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	47
E75	4	3	2	1	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	49
E76	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	58
E77	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
E78	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	52
E79	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	37
E80	4	3	2	1	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	49
E81	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	56

E82	3	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	59
E83	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	62
E84	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	58
E85	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	45
E86	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
E87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	32
E88	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	46
E89	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	36
E90	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	48
VARIANZA	0.973333	0.730988	0.990247	1.035062	0.80000	0.645556	0.778889	0.718025	0.625802	0.606914	0.492469	0.693333	0.916173	0.937778	1.049877	106.34333
Sumatoria de la varianza de cada ítem	12.01938272															
Total de varianza	106.3433333															

Variable 2. Desempeño Organizacional		
Alfa de Cronbach	α	0.950331088
Numero de ítems	K	15
Sumaria de Varianza de cada item	Σ Vi	12.01938272
Varianza total	Vt	106.3433333

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right]$$

α	**Valores de Interpretación**
1	Confiabilidad perfecta

0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.60 a 0.65	Confiable
0. 54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.53 a menos	Confiabilidad nula

Interpretación	En la variable desempeño organizacional, se encuestó a 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas, del cual, según la medición del coeficiente Alfa de Cronbach, dio como resultado un 0.950331088, por lo cual se evidencia que el instrumento de recolección de datos que se aplicó posee una excelente confiabilidad.

DECLARACIÓN JURADA

Yo. Ruben Carlos Quispe Huamani con DNI: 47654553, con domiciliado real en Av. Juan Velasco Alvarado SN, en el Distrito de Acoria, Provincia Huancavelica, Departamento Huancavelica.

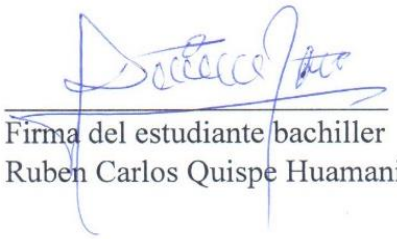
DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de Bachiller en Administración con código de estudiante 3111140134 del Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Humanidades, Ciencias y Salud de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2026-I.

Que con los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACION PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICICPALIDAD DISTRITAL DE SALAS, 2026, ICA, son reales y no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, todo lo que se presenta en la investigación, tantos resultados, validaciones de los expertos y toda la información colocada es autentica y real.

Doy fe que esa declaración corresponde con la verdad.

Ica, 14 de marzo del 2026



Firma del estudiante bachiller
Ruben Carlos Quispe Huamani

(Huella digital)