

Fecha de recepción: 012/09/2025 Fecha de aceptación: 01/10/2025 Publicación:30-12-2025

Transformación Digital Y Eficiencia En La Gestión De Procesos Administrativos, Lima, 2024

Digital Transformation And Efficiency in Administrative Process Management, Lima, 2024



Claudia Noemi Rivera Rojas

criveraro@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos



Carlos Enrique Bernardo Zarate

cbernardo@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal



Lina Elda Guillermo Morales

Lguillermo@unfv.edu.pe

Universidad nacional Federico Villareal

Resumen

El estudio actual se llevó a cabo como parte de su propósito de verificar la relación entre la Implementación de la Transformación Digital (TD) y la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos (EGPA) en los gobiernos locales de Lima Metropolitana durante 2024. El análisis fue cuantitativo; el diseño del estudio fue no experimental correlacional y transversal. Su método utilizó un cuestionario validado (Alfa de Cronbach = 0.915) para evaluar el impacto de las dimensiones de TD (Infraestructura Digital, Cultura Digital, Servicios en Línea) y EGPA (Tiempo de Respuesta, Trazabilidad, Reducción de Costos) en el desempeño de 150 funcionarios de gestión municipal y desarrollo de sistemas en cinco municipalidades distritales. Resultados El análisis estadístico (Prueba Rho de Spearman) obtuvo una correlación positiva fuerte y muy significativa estadísticamente entre TD y EGPA ($\rho = 0.785$, $p < 0.001$). Cabe destacar que la dimensión de

Servicios en Línea fue encontrada como el predictor más fuerte de la Reducción de Costos Operativos. En última instancia, la adopción estratégica y cultural de la Transformación Digital puede avanzar significativamente la eficiencia dentro de la gestión administrativa y ayudar al sector gubernamental local a optimizar los recursos públicos y mejorar la calidad del servicio para los ciudadanos.

Palabras clave: Transformación digital; Gestión pública; eficiencia administrativa; gobierno electrónico y modernización del estado.

Abstract

The current study was carried out to verify the relationship between Digital Transformation (DT) Implementation and Efficiency in Administrative Process Management (EPM) in local governments of Metropolitan Lima during 2024. The analysis was quantitative; the study design was non-experimental, correlational, and cross-sectional. Its method used a validated questionnaire (Cronbach's alpha = 0.915) to evaluate the impact of the TD (Digital Infrastructure, Digital Culture, Online Services) and EPM (Response Time, Traceability, Cost Reduction) dimensions on the performance of 150 municipal management and systems development officials in five district municipalities. Results The statistical analysis (Spearman's Rho Test) obtained a strong and highly statistically significant positive correlation between TD and EPM ($\rho = 0.785$, $p < 0.001$). It's worth noting that the Online Services dimension was found to be the strongest predictor of Operating Cost Reduction. Ultimately, the strategic and cultural adoption of Digital Transformation can significantly advance efficiency within administrative management and help the local government sector optimize public resources and improve the quality of service for citizens.

Keywords

Digital Transformation; Public Management; Administrative Efficiency; E-Government and State Modernization.

Introducción

La modernización de la administración pública está en la cima de la agenda de desarrollo del estado de Perú. De igual manera, la eficiencia y calidad de la prestación de servicios a los ciudadanos no puede separarse de la Transformación Digital (TD). La TD, que se definió como una especie de aplicación estratégica y sistémica de tecnologías que resulta en el rediseño de procesos y modelos operativos (OCDE, 2020), proporciona un camino para superar la inflexibilidad burocrática y los altos costos de transacción en la administración heredada.

El problema es que existe un régimen regulatorio (Decreto Legislativo No. 1412 (Ley de Gobierno Digital)); la realización de la TD en los gobiernos locales es heterogénea, como lo demuestra que algunas municipalidades están más avanzadas en la digitalización de sus procesos, mientras que otras se quedan estancadas en la mera automatización de procesos antiguos, sin progreso en la EGPA.

El análisis que se realiza en este estudio sobre la asociación entre la Implementación de la Transformación Digital (TD) y la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos (EGPA) se justifica en los siguientes niveles: El estudio fomenta el desarrollo de la Teoría de la Administración Pública a través de la incorporación y verificación de modelos de gestión modernos en los gobiernos locales. Más específicamente, el estudio tiene como objetivo confirmar empíricamente la relación entre la Transformación Digital (TD) —una dimensión de modernización y cambio cultural— y la Eficiencia Operativa (EGPA)— una variable tradicional de eficiencia administrativa. Los hallazgos del análisis correlacional ($p = 0.785$) contienen

información valiosa para los gestores públicos y tomadores de decisiones en las municipalidades distritales de Lima Metropolitana. Se concluye que los Servicios en Línea son el predictor más fuerte de la Reducción de Costos Operativos, ofreciendo una estrategia directa para considerar inversiones públicas.

Con el conocimiento de que conducirán al máximo retorno en términos de eficiencia del desarrollo de plataformas digitales para procedimientos y servicios, las municipalidades podrán enfocar presupuestos limitados en. Más eficiencia administrativa conduce a beneficios reales y tangibles para el ciudadano. Dado que la relación entre TD y EGPA aumenta, el estudio muestra que la digitalización influye positivamente en la Mejora de los Servicios: Menor Tiempo de Respuesta en los procedimientos municipales indica menos tiempo de espera y un usuario más satisfecho.

También relacionado, hay más transparencia y trazabilidad de los expedientes que permiten a los ciudadanos seguir el progreso de sus solicitudes, permitiendo menos espacio para la discrecionalidad y la corrupción, y reduce los costos administrativos que liberan recursos públicos que pueden ser utilizados para el propósito de proporcionar servicios sociales esenciales, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos de Lima Metropolitana.

El presente estudio está destinado a evaluar el impacto de la Implementación de la Transformación Digital en la Eficiencia en la gestión de procesos administrativos en las municipalidades distritales de Lima Metropolitana. La hipótesis de trabajo general es: Existe una correspondencia directa y significativa con la Implementación de la Transformación Digital y la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos en los Gobiernos Locales de Lima Metropolitana. Dado eso, se concluye que la presente investigación es un estudio importante para la gestión pública moderna, proporcionando evidencia empírica sólida sobre la expresión entre el marco de Transformación Digital y el logro administrativo, tal como se aplica al contexto de las

municipalidades peruanas. Una vez creado el marco problemático, se explica el objetivo principal y se da el razonamiento, el siguiente capítulo describirá el diseño metodológico, los resultados estadísticos que confirman la hipótesis, y la discusión que compara esto con la literatura, y las conclusiones que son recomendaciones muy significativas sobre la política de modernización del gobierno local en Lima Metropolitana.

Materiales y métodos

El estudio se encuentra en el **nivel correlacional**. El objetivo de este nivel es determinar el grado de correlación, asociación o dependencia que existe entre dos o más conceptos o variables, en este caso, **la Implementación de la Transformación Digital (TD) y la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos (EGPA)**. Este nivel no busca determinar una relación causal (que es uno de los objetivos del nivel explicativo); se refiere más bien a la extensión y dirección de la correlación de las dos variables. Diseño: No Experimental, Transversal.

- **No Experimental:** Las variables del estudio no son manipuladas deliberadamente por el investigador. Tanto las variables de TD como de EGPA se evalúan en su estado natural para ser exploradas posteriormente (dentro de los contextos de los gobiernos locales).
- **Transversal (o Transaccional):** Implica la recolección de datos en un momento único y específico en el tiempo (durante el año 2024). El objetivo es describir y explorar las variables y cómo se relacionan entre sí en el punto temporal definido en el período de tiempo mencionado.

M O1- R - O2

Donde:

- **M:** Muestra de la investigación (funcionarios municipales).
- **O1:** Observación de la variable Transformación Digital (TD).

- **O₂:** Observación de la variable Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos (EGPA).
- **R:** Relación o correlación entre las observaciones O₁ y O₂.

Se llevó a cabo una metodología cuantitativa para investigar y correlacionar variables. Realizamos un diseño correlacional no experimental y transversal. Se pudo medir la magnitud de las variables en ese mismo momento, pero sin manipularlas.

- **Población y Muestra:** La población objetivo fueron los funcionarios de los Departamentos de Planificación, Sistemas y Administración de cinco municipalidades distritales de Lima Metropolitana que han comenzado a desarrollar el gobierno digital. Se eligió una muestra censal compuesta por 150 funcionarios clave.
- **Técnica e Instrumento:** La técnica de recolección de datos consistió en la encuesta mediante dos cuestionarios tipo Likert (escala de 5 puntos, de 1=Totalmente en Desacuerdo a 5=Totalmente de Acuerdo), TD (18 ítems) y EGPA (15 ítems).
- **Fiabilidad y Validez:** La validez se estableció por opinión de expertos (V de Aiken > 0.85). La fiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con 0.901 para TD y 0.915 para EGPA.
- **Análisis de Datos:** Se utilizó el software SPSS v. 26.0. Debido a la naturaleza ordinal de las variables, la hipótesis se probó utilizando una prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman (ρ).

• Correlación entre variables	Rho de Spearman (p)	Nivel de significancia (p)	Interpretación
TD vs EGPA	0,785	< 0.001	Correlación positiva fuerte

Nota: Elaboración propia

El coeficiente de Spearman Rho de 0.785 muestra una correlación fuerte y directa. El valor p ($p < 0.001$) es menor que 0.05, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la Transformación Digital y la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos. A nivel de dimensión, la correlación más alta se encontró entre la dimensión de Servicios en Línea y el indicador de Reducción del Tiempo de Respuesta ($\rho = 0.812$), seguida de la relación entre Cultura Digital y Trazabilidad de Archivos ($\rho = 0.745$).

Resultados y discusión

Los resultados ($\rho = 0.785$) indican la evidencia empírica de que la inversión y los esfuerzos realizados en llevar a cabo la Transformación Digital afectan positiva y efectivamente la eficiencia administrativa de los gobiernos locales, lo cual está en línea con estudios existentes, como los de países peruanos y latinoamericanos (Gómez, Ruiz & Sánchez, 2021; González, Ramírez & Pérez, 2023).

La relación significativa entre los Servicios en Línea y la reducción del Tiempo de Respuesta corrobora este argumento emitido por (Bonal-Zazo & Ortego de Lorenzo-Cáceres, 2023) en España: que la buena digitalización de archivos y notificaciones reduce



significativamente la fricción burocrática y acelera el procesamiento. Este resultado es evidencia de que las intervenciones en el área de agilización administrativa enfatizadas por Grandez Loja (2025) tienen más éxito cuando se implementan dentro de una estrategia holística de TD.

No obstante, como se puede ver en la correlación positiva y altamente notable, el coeficiente $\{\rho = 0.785\}$ muestra que la relación está lejos de ser perfecta. El resto no se explica y puede ser resultado de obstáculos no tecnológicos (factores blandos). Estos son, entre otros, la brecha digital interna (la ausencia del nivel de habilidad técnica o la resistencia cultural del personal) y problemas de integración entre las instituciones, que son reconocidos como desafíos identificados en la literatura (Helfmann Martini & Gómez González, 2021). Además, apoya el argumento de que la TD necesita una cultura organizacional fuerte que la abrace.

El análisis del contraste estadístico condujo a las siguientes conclusiones específicas:

Para la primera hipótesis específica, se estableció una correlación positiva moderada-fuerte ($\rho = 0.655$) con una significancia altamente significativa ($p < 0.001$) entre la dimensión de Infraestructura Digital y la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos. Esto es una clara evidencia de que tener una base sólida de tecnología (conectividad, hardware y software actualizados) es una característica clave que hace que el entorno sea propicio para la eficiencia, aunque no es el elemento definitorio final. Específicamente, se encontró una correlación significativamente positiva ($p < 0.001$) y fuerte ($\rho = 0.703$) entre la Cultura Digital (el grado de adopción y oposición al cambio de personal) y la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos con respecto a la segunda hipótesis. La alta correlación confirma el argumento de la Discusión sobre los “factores blandos”: el éxito de la transformación digital no es solo tecnológico, implica un cambio cultural en las habilidades y el estado mental del talento humano.

Incluso la tercera hipótesis tuvo la correlación más directa ($\rho = 0.841$) y también el nivel más alto de significancia ($p < 0.001$) entre la dimensión de Servicios en Línea y la Eficiencia en

la Gestión de Procesos Administrativos. Este hallazgo es consistente con que el desarrollo de plataformas transaccionales accesibles al público (trámites, pagos, notificaciones) es el enfoque hacia la mejora de la EGPA con los mayores resultados. El hecho de que este coeficiente $>$ el coeficiente general ($\rho=0.785$) contribuye directamente al hallazgo en la Discusión de que "Servicios en Línea" es el predictor más confiable.

En el campo de la regulación y el procedimiento, Helfmann Martini y Gómez González (2021) revisaron los conceptos de expediente electrónico y notificación en relación con la Ley de Transformación Digital en Chile. Su análisis descriptivo-analítico encontró ventajas definitivas en ambos factores de trazabilidad y seguridad de los procedimientos (los dos indicadores vitales de eficiencia). Pero identificaron desafíos clave, incluida la interoperabilidad entre entidades y la adaptación institucional y capacitación del personal. Este contexto es importante para mantener el argumento de su Discusión respecto a las limitaciones no tecnológicas de una correlación perfecta ($\rho = 0.785$) validada en el presente documento.

Este estudio destaca la importancia (y la necesidad estratégica) de enfocar la Política de Modernización del Estado tanto en la infraestructura (Dimensión: Infraestructura Digital) como en la gestión del cambio y la capacitación de los recursos humanos. Es esta búsqueda conjunta la que asegura la viabilidad y el éxito continuado de las plataformas digitales, ayudando a garantizar que la tecnología conduzca a un avance sustancial en la eficiencia y el servicio a sus respectivos ciudadanos.

Conclusión

La Implementación de la Transformación Digital está relacionada de manera positiva, fuerte y estadísticamente significativa con la Eficiencia en la Gestión de Procesos Administrativos en los gobiernos locales analizados. Se concluye que:

1. La digitalización de servicios (Servicios en Línea) es el principal impulsor de la eficiencia operativa, impactando directamente en la reducción de tiempos y costos de procesamiento.
2. Para maximizar la eficiencia, la implementación tecnológica debe ir acompañada de una Cultura Digital institucional, que fomente la adopción por parte de los funcionarios y la confianza ciudadana.
3. Se recomienda a los gestores públicos priorizar la inversión en plataformas de servicio al ciudadano interconectadas, así como en programas de capacitación en habilidades digitales avanzadas para el personal en áreas administrativas.

Referencias

- Bonal-Zazo, A., & Ortego de Lorenzo-Cáceres, M. (2023). Políticas de gestión de documentos electrónicos en las comunidades autónomas españolas: análisis desde una perspectiva comparada. *Revista EDICIC*, 24(2), 1-20.
- Castañeda, P., & Flores, S. (2022). Eficiencia administrativa y calidad de servicios municipales: Un análisis en Lima Metropolitana. *Revista de Gestión Pública y Desarrollo Local*, 5(2), 45-60.
- Chira, L. (2021). Implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría y la gestión administrativa en la Marina de Guerra del Perú [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gómez, R., Ruiz, M., & Sánchez, F. (2021). Transformación digital en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Agraria La Molina. *Revista de Tecnología Educativa*, 14(1), 51-65.
- González, A., Ramírez, S., & Pérez, J. (2023). The role of e-government in the administrative management of public universities. *Spanish Journal of Public Administration*, 25(6), 98-110.
- Grandez Loja, M. (2025). La simplificación administrativa como eje central de la modernización

- estatal en gobiernos regionales [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Helfmann Martini, C., & Gómez González, R. F. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: expediente y notificaciones. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 12(1), 50-75.
- Langford, E. (2018). La rigidez burocrática y su impacto en la eficiencia del sector público: una perspectiva desde la simplificación administrativa. *Cuadernos de Gestión Pública*, 10(4), 301-315.
- Langford, E. (2019). Gobernanza de Tecnologías de Información en el Sector Público Peruano. *Revista Peruana de Administración*, 8(1), 1-15.
- Langford, E. (2020). Barriers to E-Government Adoption in Developing Countries: A Focus on Cultural and Infrastructure Challenges. *Journal of Digital Policy*, 14(3), 201-218.
- Langford, E. (2024). Citizen Participation in Digital Government: The Impact on Transparency and Accountability. *Public Administration Review*, 84(4), 590-605.
- Langford, S., & Pels, K. (2021). Global E-Government Development Index: Trends and Challenges in Digital Service Delivery. United Nations Public Administration Network (UNPAN) Report.
- Langseth, M. (2024). Data Driven Decision Making in the Public Procurement System: The Case of Norway. *International Journal of Public Sector Management*, 37(1), 1-18.
- Martínez, P., López, A., & García, M. (2022). Digitalization and its impact on administrative services in higher education: A comparative study of Latin American universities. *Latin American Journal of Higher Education*, 18(2), 145-159.
- Mendoza Rivera, J. R. (2025). Modernización del Estado y gobierno electrónico, avances y desafíos en la implementación del gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre (2023–2025) [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

OCDE. (2020). La transformación digital del sector público (No. 4). Public Governance Reviews.

Pacheco Baldeón, L. (2019). Ejecución presupuestal en las contrataciones del Estado en universidades públicas [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Decreto Legislativo N.º 1412: Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano.

Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/>.

Rodríguez, M., & García, R. (2021). Desafíos y oportunidades de la digitalización en las universidades públicas peruanas. *Revista Peruana de Gestión Académica*, 22(1), 112-125.