

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Gobierno digital y gerencia pública de gestores del  
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali  
Warma Unidad Territorial Junín - 2021**

Josmell Trucios Lopez

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gerencia Pública

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Dr. Carlos Lozano Núñez

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado, en primer lugar, a Dios por haberme dado la vida y, en segundo lugar, a mi familia, esposa e hijos por ser mi inspiración, darme fuerza, por su apoyo constante el cual me motiva a ser alguien mejor cada día.

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por bendecirme con la vida, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida; a mis padres, por guiarme con ejemplo de honradez, trabajo y esfuerzo; a mi esposa, por su paciencia y apoyo en esta etapa de mi formación profesional y a mi asesor por compartir sus altas experiencias de investigación científica.

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula .....                              | i    |
| Asesor.....                                 | ii   |
| Dedicatoria.....                            | iii  |
| Agradecimientos .....                       | iv   |
| Índice de contenidos .....                  | v    |
| Índice de tablas.....                       | xi   |
| Índice de figuras.....                      | xiii |
| Resumen .....                               | xv   |
| Abstract.....                               | xvi  |
| Introducción .....                          | xvii |
| Capítulo I: Planteamiento del Estudio ..... | 6    |
| 1.1. Planteamiento del problema.....        | 6    |
| 1.2. Formulación del problema .....         | 10   |
| 1.2.1. Problema general.....                | 10   |
| 1.2.2. Problemas específicos.....           | 10   |
| 1.3. Objetivos de la investigación .....    | 11   |
| 1.3.1. Objetivo general.....                | 11   |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....           | 11   |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 12   |
| 1.4.1. Justificación teórica.....           | 12   |
| 1.4.2. Justificación práctica.....          | 13   |
| 1.4.3. Justificación social.....            | 14   |
| 1.4.4. Justificación Metodológica.....      | 15   |
| 1.4.5. Justificación tecnológica.....       | 15   |
| 1.5. Importancia de la investigación .....  | 17   |

|                                  |   |    |
|----------------------------------|---|----|
| 1.6.                             | Delimitación de la investigación.....                                     | 17 |
| 1.6.1.                           | Territorial. ....   | 17 |
| 1.6.2.                           | Temporal. ....  | 18 |
| 1.6.3.                           | Conceptual.....   | 18 |
| 1.6.4.                           | Institucional.....  | 18 |
| Capítulo II: Marco Teórico ..... |   | 19 |
| 2.1.                             | Antecedentes de investigación .....                                       | 19 |
| 2.1.1.                           | Antecedentes de tesis.....  | 19 |
| A.                               | Antecedentes internacionales.....   | 19 |
| B.                               | Antecedentes nacionales.....  | 23 |
| C.                               | Antecedentes locales. ....  | 28 |
| 2.2.                             | Bases teóricas.....   | 31 |
| 2.2.1.                           | El gobierno digital. ....   | 31 |
| A.                               | Gobierno digital en la administración pública.....                        | 35 |
| B.                               | La tecnología digital.....  | 37 |
| C.                               | Servicios digitales en el estado.....                                     | 39 |
| D.                               | Agenda digital en el aparato estatal.....                                 | 44 |
| E.                               | Ecosistema digital Qali Warma. ....                                       | 47 |
| 2.2.2.                           | La gerencia pública.....  | 52 |
| A.                               | La gerencia pública y la modernización del estado....                     | 56 |
| B.                               | La gerencia del desempeño en la institución. ....                         | 65 |
| C.                               | Las estrategias de gestión pública.....                                   | 67 |
| D.                               | La satisfacción de la gestión del conocimiento. ....                      | 70 |
| E.                               | El perfil competitivo .....   | 74 |
| 2.2.3.                           | El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.                  | 80 |
| A.                               | Creación del Programa Nacional de Alimentación<br>Escolar Qali Warma..... | 81 |

|   |        |   |    |
|---|--------|---|----|
|   | B.     | Objetivos del programa Qali Warma. ....   | 83 |
|   | C.     | Funciones, operaciones y compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. .... | 83 |
|   | D.     | La Cogestión en el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma. ....                            | 85 |
|   | E.     | Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ante la emergencia sanitaria (Covid-19). ....       | 87 |
|   | F.     | Unidad Territorial Junín – Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. ....           | 88 |
| 2.3.                                    |        | Definición de términos básicos .....  | 89 |
|   | 2.3.1. | Agenda digital. ....  | 89 |
|   | 2.3.2. | Ecosistema digital. ....  | 89 |
|   | 2.3.3. | Estrategias de gestión. ....  | 89 |
|   | 2.3.4. | Gerencia del desempeño. ....  | 89 |
|   | 2.3.5. | Gerencia pública. ....  | 90 |
|   | 2.3.6. | Gobierno digital. ....  | 90 |
|   | 2.3.7. | Qali Warma. ....  | 90 |
|   | 2.3.8. | Servicio digital. ....  | 90 |
|   | 2.3.9. | Gestión tecnológica. ....   | 91 |
| Capítulo III Hipótesis y Variables..... |        |   | 92 |
| 3.1.                                    |        | Hipótesis .....   | 92 |
|   | 3.1.1. | Hipótesis general. ....   | 92 |
|   | 3.1.2. | Hipótesis específicas. ....   | 92 |
| 3.2.                                    |        | Identificación de las variables.....  | 93 |
| 3.3.                                    |        | Operacionalización de las variables .....   | 93 |
|   | 3.3.1. | Definición conceptual de las variables. ....  | 93 |
|   | A.     | Gobierno digital. ....  | 93 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| B.   | Gerencia pública.....                                 | 94  |
| 3.3.2.   | Definición operativa de las variables.....            | 95  |
| A.   | Gobierno digital. ....                                | 95  |
| B.   | Gerencia pública.....                                 | 96  |
| 3.3.3.   | Componentes dimensionales de las variables. ....      | 96  |
| A.   | Gobierno digital. ....                                | 96  |
| B.   | Gerencia pública.....                                 | 97  |
| 3.3.4.   | Matriz de operacionalización de variables.....        | 97  |
| Capítulo IV: Metodología de la Investigación ..... |   | 98  |
| 4.1.   | Enfoque de la investigación.....                      | 98  |
| 4.2.   | Tipo de investigación.....                            | 98  |
| 4.3.   | Nivel de investigación.....                           | 99  |
| 4.4.   | Métodos de investigación .....                        | 100 |
| 4.5.   | Diseño de investigación.....                          | 101 |
| 4.6.   | Población y muestra .....                             | 101 |
| 4.6.1.   | Población.....  | 101 |
| 4.6.2.   | Muestra.....  | 102 |
| A.   | Unidad de Análisis.....                               | 102 |
| B.   | Tamaño de la muestra.....                             | 103 |
| C.   | Selección de la muestra. ....                         | 103 |
| 4.7.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 104 |
| 4.7.1.   | Técnicas. ....  | 104 |
| 4.7.2.   | Instrumento.....                                      | 105 |
| A.   | Validez y confiabilidad. ....                         | 106 |
| B.   | Baremación. ....                                      | 107 |
| 4.8.   | Técnicas estadísticas de análisis de datos .....      | 109 |
| 4.8.1.   | Utilización del Programa SPSS 26.....                 | 110 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| 4.8.2.   | Estadística descriptiva. ....                                   | 110 |
| 4.8.3.   | Estadística inferencial. ....                                   | 111 |
| 4.8.4.   | Estadístico de prueba de hipótesis. ....                        | 111 |
| Capítulo V:  | Aspectos Administrativos.....                                   | 113 |
| 5.1.   | Resultados de gobierno digital .....                            | 114 |
| 5.1.1.   | Resultados de tecnología digital. ....                          | 114 |
| 5.1.2.   | Resultados de servicios digitales. ....                         | 116 |
| 5.1.3.   | Resultados de agenda digital. ....                              | 118 |
| 5.1.4.   | Resultados de ecosistema digital Qali Warma. ....               | 120 |
| 5.2.   | Resultados de gerencia pública.....                             | 123 |
| 5.2.1.   | Resultados de gerencia del desempeño. ....                      | 123 |
| 5.2.2.   | Resultados de estrategias de gestión. ....                      | 125 |
| 5.2.3.   | Resultados de satisfacción de la gestión del conocimiento. .... | 127 |
| 5.2.4.   | Resultados del perfil competitivo.....                          | 130 |
| 5.3.   | Contrastación de hipótesis .....                                | 133 |
| 5.3.1.   | Prueba de hipótesis general. ....                               | 133 |
| 5.3.2.   | Prueba de hipótesis específica 1. ....                          | 134 |
| 5.3.3.   | Prueba de hipótesis específica 2. ....                          | 135 |
| 5.3.4.   | Prueba de hipótesis específica 3. ....                          | 136 |
| 5.3.5.   | Prueba de hipótesis específica 4. ....                          | 137 |
| 5.4.   | Discusión de resultados .....                                   | 138 |
| Conclusiones                                       | .....   | 147 |
| Recomendaciones                                    | .....   | 150 |
| Referencias bibliográficas                         | .....   | 154 |
| Apéndice   | .....   | 162 |
| Anexo A: Matriz de consistencia                    | .....   | 163 |
| Anexo B: Matriz de operacionalización de variables | .....   | 165 |

|   |     |
|---|-----|
| Anexo C: Validez y confiabilidad por juicio de expertos.....          | 168 |
| Anexo D: Personal Qali Warma – Unidad Territorial Junín 2021 .....    | 171 |
| Anexo E: Instrumento de recolección de datos .....                    | 173 |
| Anexo F: Carta y constancia de autorización de la investigación ..... | 175 |
| Anexo G: Memorando de aplicación de encuesta .....                    | 177 |
| Anexo H: Tabulación de datos .....                                    | 178 |
| Anexo I: Certificado de capacitación – BID (Gobierno Digital).....    | 179 |
| ANEXO J: Fotografías.....   | 180 |

## Índice de tablas

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| Tabla 1  | Tecnología digital web on line e infraestructura                            | 114 |
| Tabla 2  | Tecnología digital blockchain, conectividad y repositorio digital           | 115 |
| Tabla 3  | Servicios digitales trámite digital, publicación y tasas de pago            | 116 |
| Tabla 4  | Servicios digitales descentralizado, provee servicios y ejerce su derecho   | 117 |
| Tabla 5  | Agenda digital articulada con participación de actores digitales            | 118 |
| Tabla 6  | Agenda digital donde fortalecen capacidades y cumple normativa              | 119 |
| Tabla 7  | Ecosistema digital, manual SIGO y los módulos SGD de Cali Warma             | 120 |
| Tabla 8  | Ecosistema digital de registro, proveedores y postulación Cali Warma        | 121 |
| Tabla 9  | Ecosistema digital de registro, firma digital e identidad digital           | 122 |
| Tabla 10 | Gerencia del desempeño funcional y desarrollo institucional                 | 123 |
| Tabla 11 | Gerencia del desempeño evalúan resultados y cumplimiento normativo          | 124 |
| Tabla 12 | Estrategias de gestión de generación de valor y gestión por resultados      | 125 |
| Tabla 13 | Estrategias de gestión desconcentrada, decisión descentralizada articulada  | 126 |
| Tabla 14 | Satisfacción del servicio con participación y fortalecimiento de actores    | 127 |
| Tabla 15 | Satisfacción del servicio y respuesta a necesidades                         | 128 |
| Tabla 16 | Satisfacción del servicio de usuarios, evalúan, entregan y orientar         | 129 |
| Tabla 17 | Perfil competitivo con preparación, nivel académico y experiencia del cargo | 131 |
| Tabla 18 | Perfil competitivo que exige habilidades, soluciones y decisión en equipo   | 132 |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| Tabla 19 | Correlación entre gobierno digital y gerencia pública                | 133 |
| Tabla 20 | Correlación entre tecnología digital y gerencia del desempeño        | 134 |
| Tabla 21 | Correlación entre ecosistema digital y las estrategias de gestión    | 135 |
| Tabla 22 | Correlación entre agenda digital y perfil competitivo                | 136 |
| Tabla 23 | Correlación entre servicios digitales y la satisfacción del servicio | 137 |

## Índice de figuras

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| Figura 1  | Ámbitos del gobierno digital  | 40  |
| Figura 2  | Pilares y ejes transversales de la política de modernización de la gestión pública. | 62  |
| Figura 3  | Niveles de estrategia.  | 69  |
| Figura 4  | Principales usos y razones para la Gestión del Conocimiento.                        | 72  |
| Figura 5  | Las tres habilidades del administrador.   | 78  |
| Figura 6  | Modelo de cogestión del PNAE Qali Warma.  | 86  |
| Figura 7  | Tecnología digital web on line e infraestructura                                    | 114 |
| Figura 8  | Tecnología digital blockchain, conectividad y repositorio digital                   | 115 |
| Figura 9  | Servicios digitales trámite digital, publicación y tasas de pago                    | 116 |
| Figura 10 | Servicios digitales descentralizado, provee servicios y ejerce su derecho           | 117 |
| Figura 11 | Agenda digital articulada con participación de actores digitales                    | 118 |
| Figura 12 | Agenda digital donde fortalecen capacidades y cumple normativa                      | 119 |
| Figura 13 | Ecosistema digital, manual SIGO y los módulos SGD de Qali Warma                     | 120 |
| Figura 14 | Ecosistema digital de registro, proveedores y postulación Qali Warma                | 121 |
| Figura 15 | Ecosistema digital de registro, firma digital e identidad digital                   | 122 |
| Figura 16 | Gerencia del desempeño funcional y desarrollo institucional                         | 123 |
| Figura 17 | Gerencia del desempeño evalúan resultados y cumplimiento normativo                  | 124 |
| Figura 18 | Estrategias de gestión de generación de valor y gestión por resultados              | 125 |
| Figura 19 | Estrategias de gestión desconcentrada, decisión descentralizada articulada          | 126 |
| Figura 20 | Satisfacción del servicio con participación y fortalecimiento de actores            | 127 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| Figura 21 | Satisfacción del servicio y respuesta a necesidades                         | 128 |
| Figura 22 | Satisfacción del servicio de usuarios, evalúan, entregan y orientar         | 129 |
| Figura 23 | Perfil competitivo con preparación, nivel académico y experiencia del cargo | 131 |
| Figura 24 | Perfil competitivo que exige habilidades. soluciones y decisión en equipo   | 132 |

## Resumen

El problema investigado fue: ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial Junín, 2021? A su vez, el objetivo general fue “Determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021”. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de nivel correlacional; se utilizó y aplicó una encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario que fue sometido a validez y confiabilidad por juicio de expertos, siendo el Alfa de Cronbach de 0,882. La población investigada fue de 88 trabajadores cuya muestra determinada estuvo compuesta por 72 trabajadores de la Unidad Territorial Junín.

De otro lado, los resultados de gobierno digital refieren que la tecnología permite gestionar, supervisar y monitorear los procesos de gestión de Qali Warma en la Unidad Territorial Junín. El cumplimiento normativo es determinante. El soporte es el ecosistema y la agenda digital la cual permite prestar servicios digitales eficientes y eficaces. La gerencia pública permite evaluar el cumplimiento funcional de los trabajadores mediante estrategias de gestión desde la recepción de expedientes hasta la determinación de los usuarios y la entrega de los productos alimenticios. Se requiere un alto perfil competitivo del gerente público y de los trabajadores mediante una formación académica y experiencial para llevar a cabo los procesos de gestión Qali Warma mediante los módulos SIGO y el SGD que permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales trazados, que se traducen en un indicador de satisfacción de los usuarios. Se concluye que, existe correlación positiva baja de  $r=0,397$  entre el gobierno digital y la gerencia pública en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y es significativa (0,001). Se recomienda adecuación digital gradual potenciando las capacitaciones del personal.

**Palabras clave:** Gobierno digital, gerencia pública, programa Qali Warma, Unidad Territorial Junín.

## Abstract

The investigated problem was: Which relation exists between digital government and the public management of the managers School Food National Program Qali Warma Junín Territorial Unit Junín 2021? and the general objective was "Determine which relation exists between digital government and the public management of the managers of the School Food National Program Qali Warma Territorial Unit 2021" Junín. The used methodology was of quantitative focusing of applied type and of correlational level, it was used the survey whose instrument was the questionnaire that was submitted to validity and reliability by opinion of expert, being that Alpha of Cronbach of 0, 882. The investigated population belonged to 88 workers whose certain sample was the 72 workers of the Unidad Territorial Junín. The results of digital government they tell that the technology allows to manage, supervise, and monitor the processes of Qali Warma management in the Junín Territorial Unit Junín. The normative compliance is determinant. The support is the ecosystem and the digital notebook that allow efficacious and efficient digital services. The management public, allows to evaluate the functional compliance of the workers by management strategies from the proceeding's reception until the beneficiaries' determination and the food product delivery. It requires the competitive high profile public of the public manager's and of the workers by an education academic and experiential to complete the processes of management Qali Warma by the SIGO modules and the SGD that allow the compliance of the traced institutional objectives, that gets translated in a the beneficiaries' satisfaction prompt. It concludes, that exists short positive correlation of  $r=0,397$  between digital government and the public management in the School Food National Program Qali Warma of the Junín Territorial Unit and is significant (0,001). It is recommended gradual digital adaptation empowering the personnel's trainings.

**Keywords:** Digital government, public management, Qali Warma program, Junín Territorial Unit.

## Introducción

La presente investigación gira en torno al gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín. Mediante Decreto Legislativo N° 1412 publicado en setiembre del 2018 se crea la ley de gobierno digital que tiene por objeto “Establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales” (Diario El Peruano, 2018)

En virtud de esta norma, la modernidad tecnológica y la disrupción de las tecnologías en el contexto estatal han contribuido a generar una variedad de cambios en el gobierno digital de las instituciones públicas del Estado peruano, sin embargo, en forma paralela, aún se observa que sus instituciones públicas siguen gerenciando o gestionando ineficientemente a través de los procedimientos mecánicos y tradicionales. Precisamente, dichos hechos determinados son los que nos han conllevado a realizar la presente investigación, para lo cual se planteó la siguiente pregunta general: ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?

Para ello, el objetivo investigado fue “Determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021”. En otras palabras, el objetivo es demostrar la relación existente entre la gestión del gobierno digital y la gerencia pública en el marco de las dimensiones determinadas.

La población estuvo conformada por 88 trabajadores de la Unidad Territorial Junín Qali Warma 2021 y la muestra determinada fue de 72 servidores públicos de la entidad mencionada.

La presente investigación se realizó en el marco de cinco capítulos establecidos según el índice de contenidos establecido por la Escuela de Postgrado de la Universidad Continental, los cuales se precisan, a continuación.

En el Capítulo I, denominado Planteamiento del Estudio, se presentan el planteamiento del problema, la formulación del mismo, los objetivos de investigación tanto general como específicos, la justificación, importancia y la delimitación de la investigación.

El Capítulo II, denominado Marco Teórico, comprende los antecedentes de investigación, las bases teóricas, así como la definición de los términos básicos relacionados con el tema de investigación.

El Capítulo III: Hipótesis y Variables, abarca las hipótesis tanto general como específicas planteadas, así como la identificación de las dos variables de investigación una independiente y la otra dependiente y se presenta también la matriz de operacionalización de las variables”.

A su vez, el Capítulo IV: Metodología de la Investigación abarca el enfoque de investigación, el tipo y nivel de investigación, los métodos y el diseño de la misma, así como la población y la muestra. De igual forma, se presentan las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas estadísticas de análisis de datos”.

Por último, el Capítulo V: Resultados comprende, precisamente, los resultados de la encuesta aplicada en cuanto a las dimensiones tanto de la variable independiente gobierno digital como de la variable dependiente gerencia pública y la contrastación de hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los Apéndices correspondientes.

El Autor.

## **Capítulo I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

A raíz de la pandemia del Covid-19 se ha manifestado la necesidad de acelerar la transformación digital en la gerencia pública. En la actualidad, todos los funcionarios públicos deben de desarrollar sus labores utilizando y aprovechando el uso de las tecnologías digitales de tal manera que se pueda crear valor público y brindar al ciudadano servicios y productos de calidad.

Respecto al rol del Estado en el uso de las tecnologías digitales y según la publicación del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, (Farias et Al, 2016), señalan lo siguiente:

Nos hallamos en la “cuarta revolución” para reinventar el Estado. En este contexto, el accionar del Estado debe centrarse en el ciudadano, lo cual representa una verdadera revolución copernicana al concepto weberiano de la burocracia. Esto excede la revolución gerencial de la “nueva gestión pública”. La reforma regulatoria y la simplificación administrativa adquieren una nueva dinámica para lograr un Estado más ágil y “desburocratizar” el accionar público. La transformación digital de la administración pública es uno de los pilares de los últimos procesos de modernización de la gestión pública. En esta transformación, las innovaciones tecnológicas son el motor del cambio para integrar la perspectiva del ciudadano y hacer que se establezcan procesos que se ajusten a sus expectativas.

(Farías et Al, 2016, p. 79)

El gobierno digital como necesidad y adaptación a los cambios del entorno se ha incorporado en los países y gobiernos del mundo como la agenda de modernización del Estado en la gerencia pública generando

diversos mecanismos, iniciativas y compromisos de actuación estableciéndose objetivos comunes. (SEA, 2018, p. 2). Y es que este sistema de alineación digital por parte del Estado requiere estar articulado desde “El enfoque establecido desde la División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital (DPIDG) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) centrado en el análisis y el apoyo de iniciativas que se alinean a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)” (SP, 2020, p. 3).

De otro lado, Calderón (2021) refiere que existen diversos rankings e índices internacionales en los que se mide el desarrollo digital de los países. El E-Government Development Index 2020 [EGDI 2020], índice que evalúa el desarrollo en gobierno electrónico de 193 miembros de las Naciones Unidas, ubica al Perú en el puesto 71 de su ranking. Ello más que una amenaza, debería ser considerado como una oportunidad de mejora que sensibilice a las entidades estatales correspondientes a fin de disponer las mejoras necesarias para mejorar el desempeño del país en la gestión del gobierno electrónico. Definitivamente, tal y como lo afirma (Escalante, 2016) “La reforma y la modernización del Estado en Latinoamérica es una tarea que los gobiernos han ido jerarquizando con nitidez” (p. 32).

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la implementación efectiva del gobierno digital ayudaría al gobierno peruano a mejorar sus niveles de transparencia, participación pública y satisfacción con el Estado, reforzando a su vez la confianza en las instituciones. Según el Latinobarómetro (2018), solo un 13% de la población peruana confía en el gobierno, posicionándose entre los tres países con menor confianza de América Latina. (Calderón, 2021)

En este entorno de modernidad tecnológica, la disrupción de las tecnologías en el contexto estatal ha generado una variedad de cambios en el gobierno digital de las instituciones públicas del Estado peruano, sin embargo, también en forma paralela aún se observa que en éstas se sigue

gerenciando o gestionando mediante los procedimientos mecánicos y tradicionales. Al respecto, (Escobar, 2019) señala que “La administración pública tradicional ya no puede continuar siendo una tramitadora de expedientes, legalista, lenta, ritualista, apegada al procedimiento y a los manuales, que debe romper con su pasado burocrático para convertirse en una productora de resultados”(p. 95).

Se requiere promover una transformación digital en los componentes de tecnología digital, servicios digitales, establecer una agenda digital, articular eficientemente y eficazmente el ecosistema digital siendo uno de ellos el Programa Qali Warma en forma articulada y de acuerdo a la realidad social y económica del país y sus regiones a través de sus unidades territoriales.

La situación en las instituciones estatales de Perú refleja una realidad cruda que se manifiesta en el hecho de que aún no hemos superado esta valla de adaptación y cambio en gobierno digital. Por esta razón, la presente investigación es novedosa y esencial frente a la problemática de adaptación a la modernidad y a la tecnología que le corresponde al Estado en torno al gobierno digital estatal. La tarea consiste, precisamente, en promover una nueva forma de gestión en donde los subsistemas o las redes estén descentralizadas con poder de decisión en el ámbito de sus competencias.

En ese sentido, surge la necesidad de interacción y relación del gobierno digital con la gerencia pública que se considera necesaria para que abarque toda la estructura sincrónica del Estado peruano. Se espera que el gerente público tenga un desempeño gerencial proactivo mediante estrategias de gestión que se orienten a la creación de valor público, para proveer servicios y productos de calidad, en este caso específico, al servicio alimentario escolar que promueve el Estado mediante el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en forma descentralizada a través de sus unidades territoriales en las regiones.

En este contexto de gerencia pública es necesario que el perfil competitivo de un gerente público esté ligado a su desempeño laboral normativo y funcional donde su labor está orientada a crear valor público en los servicios, buscando modernizar el desempeño del gerente tradicional. Para ello es sumamente importante y necesario centrar la investigación en determinar cómo se encuentra la gestión del gobierno digital y el desempeño de la gerencia pública por parte de los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín del programa Qali Warma. En este sentido, el eje central de toda esta gestión, en este caso, el gerente público, requiere desarrollar un eficaz manejo a la gestión del conocimiento, permitiéndole ello diseñar y formular un planeamiento estratégico orientado a la mejora continua de los procesos y la prestación de servicios.

En el marco de todo este proceso, es vital la labor del gerente público quien debe estar altamente capacitado y, además, tener la creatividad para adaptar el conocimiento técnico aprendido durante su formación a situaciones concretas muy diversas para resolver los problemas cotidianos propios de su gestión.

En la presente investigación, también es necesario evaluar el cumplimiento normativo sobre gobierno digital establecido por el Estado mediante el Decreto Legislativo N° 1412 de setiembre del 2018 a través del cual se promulga la ley de gobierno digital la cual tiene por objetivo general: “Establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales” (El Peruano, 2018).

En base a lo normado, se requiere evaluar específicamente el cumplimiento sobre el ecosistema de gobierno digital y la gerencia pública en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial Junín. “El MIDIS Qali Warma viene adaptando sus procesos al

entorno de Gobierno Digital, el cual tiene como eje fundamental la creación de valor público para nuestros usuarios más de 3.8 millones de niñas, niños y adolescentes de las escuelas públicas del país” (MIDIS, 2020).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

PE1: ¿Qué relación existe entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?

PE2: ¿Qué relación existe entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?

PE3: ¿Qué relación existe entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?

PE4: ¿Qué relación existe entre el uso de los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

OE1: Determinar qué relación existe entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

OE2: Determinar qué relación existe entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

OE3: Determinar qué relación existe entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

OE4: Determinar qué relación existe entre el uso de los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación teórica.**

La presente investigación permitió generar una reflexión teórica en cuanto a la variable gobierno digital, cuyos componentes son la tecnología digital, servicios digitales, agenda digital y ecosistema digital Qali Warma, que requieren la necesidad de su respectiva medición. Los componentes de la otra variable denominada gerencia pública son la gerencia del desempeño, estrategias de gestión, el perfil competitivo y la satisfacción de la gestión del conocimiento que requieren también la necesidad de medición. Ambas variables han sido investigadas y contrastadas lo cual generó conclusiones y las respectivas recomendaciones aportando así valor al conocimiento.

A su vez, como resultado de la investigación, se generó un nuevo marco teórico que podrá aplicarse a situaciones problemáticas en torno a las mismas variables u otras similares o complementarias que enfrentan las instituciones públicas de distintos sectores. En suma, aportó a generar nuevos constructos teóricos de las variables de investigación.

Así mismo, se ha utilizado un instrumento de investigación cuantitativo como es la encuesta basada en un cuestionario dirigida a los gestores públicos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma de la Unidad Territorial Junín que conforman la muestra. Por último, al realizar la validación de la hipótesis general y específicas, se determinó las conclusiones y recomendaciones las cuales contribuirán a la mejora de la gerencia pública en las instituciones públicas del Estado peruano.

#### **1.4.2. Justificación práctica.**

Se justifica la presente investigación pues ha permitido conocer de una manera aplicada la teoría en la práctica sobre el entorno del gobierno digital en la Unidad Territorial Junín. Se logró conocer la realidad del uso de tecnologías del soporte del ecosistema digital que utiliza el servidor público asignado al programa Qali Warma de la Unidad Territorial Junín.

La aplicación práctica de las variables de investigación permitió conocer los indicadores establecidos y realizar su medición correspondiente. A su vez, La aplicación de la encuesta ayudó a conocer el estado situacional in situ sobre cómo se encontraba la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, respecto al gobierno digital en la gerencia pública de los servidores públicos, lo cual aportó de forma práctica a las conclusiones y recomendaciones. En virtud a la información obtenida, la Unidad Territorial Junín y a su Dirección Ejecutiva tomará decisiones oportunas en cuanto a mejoras continuas para la prestación de servicios con valor público a los usuarios, y a la mejora en la cogestión con proveedores del programa y ciudadanía en general, beneficiando así de forma práctica a la gerencia ya que al conocer el estado situacional permitirá obtener información oportuna, fidedigna que tiene transparencia y aportará para la toma de decisiones con mayor confianza para la gerencia y para su mejora continua en la institución.

La presente investigación beneficiará a los servidores públicos, gerentes, usuarios, y proveedores del programa. Al determinar la relación de gobierno digital y gerencia pública de los gestores en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ello contribuirá a planear estrategias de gestión

para la mejora continua, con lo cual se buscara la atención optima con valor público al ciudadano, permitiendo a la gerencia tomar acciones para que los servidores públicos aprovechen las herramientas de tecnología digital con lo cual provean un mejor servicio a los ciudadanos, minimizando costos logísticos al Estado y mejora en la articulación con los actores de cogestión En suma, la labor de los gestores públicos será con mayor transparencia y tendrá la confianza de la ciudadanía en general.

#### **1.4.3. Justificación social.**

El estudio sobre el gobierno digital y la gerencia pública son aspectos importantes que se toman en cuenta para satisfacer las necesidades de tecnología, internet, gestión y vigencia y cumplimiento de metas y objetivo sobre todo de los programas sociales que impulsa el Estado, en este caso, referido al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma circunscrito a la Unidad Territorial Junín.

El presente estudio ha evaluado y medido en qué medida se aplican o utilizan las tecnologías en un ambiente de gobierno digital y en qué medida las autoridades que la conducen y los servidores públicos copan los procesos de manera eficiente y eficaz el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y coordinan o articulan los actores que participan.

La presente investigación beneficiará a la ciudadanía en general, ya que al determinar la relación existente entre el gobierno digital y la gerencia publica de los gestores en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, lo cual contribuirá a la gerencia publica a planear estrategias de gestión

para la simplificación de trámites administrativos utilizando tecnología digital, lo cual preservará el medio ambiente. De hecho, que gracias a la transformación digital, se trabajará con menos papel (objetivo cero papel en la gestión pública) con lo cual se preserva el medio ambiente y los trámites administrativos serán menos burocráticos.

#### **1.4.4. Justificación Metodológica.**

La presente investigación se sustenta en el método científico empezando con la determinación de las variables materia de investigación. Así mismo, se hacen uso de herramientas de investigación cuantitativa como la encuesta en base a un cuestionario conformado de preguntas y aplicado a gestores públicos del PNAE Qali warma de la Unidad Territorial Junín conformantes de la muestra. Se determinó las dos matrices la de Consistencia y la de Operacionalización de Variables. Todo ello sobre la base de fuentes de información tanto primaria como secundaria, entre otros temas que se consideran desde el punto de vista metodológico y estadístico.

#### **1.4.5. Justificación tecnológica.**

Día a día, la tecnología cambia o mejora los procesos, conocimientos, infraestructuras y entornos y todo ello conlleva a que se haga necesario interactuar y armonizar con la modernidad. Todos los países desde los más industrializados hasta los países más emergentes toman decisiones para promover el gobierno digital lo cual constituye todo un reto para alcanzar mejores niveles de modernidad en el Perú.

Por otro lado, se justifica dado que el personal o servidor público que labora en el Estado debe estar acorde con esta modernidad y utilizar los medios tecnológicos para cumplir sus

funciones y desempeño como parte de la estructura organizativa del aparato estatal y, precisamente, eso es lo que se pretende medir y evaluar tanto el gobierno digital como la gerencia pública en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial Junín.

Las capacidades de gestión de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma nos llevaron a determinar las limitaciones y deficiente infraestructura y equipamiento. Es así que, en muchos casos, la infraestructura fue precaria y el equipamiento y mobiliario fueron obsoletos. Además, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial Junín tiene varias sedes de trabajo y su personal está disperso y fraccionado entre ellas, lo cual trajo una serie de costos de gestión y coordinación como resultado de pérdidas de tiempo en traslados para sostener reuniones o tramitar documentos.

Adicionalmente a esto, se determinaron carencias de planificación y gestión de tecnologías de información. Anteriormente, el área a cargo de tecnologías e informática era percibida como la única responsable del soporte técnico y no como un área que podía aportar al planeamiento y gestión de la institución, en cuanto a la identificación y gestión de las necesidades tecnológicas para apoyar las funciones sustantivas de la institución y con ello, coadyuvar a la consecución de sus metas y resultados de gestión. Al conocer la relación de gobierno digital y gerencia pública se maximizó el uso de las plataformas tecnológicas y digitales para generar mayor participación de los gestores públicos vía remota en reuniones, lo cual mejorará la gestión, aplicando estrategias y acciones tácticas para la consecución de los objetivos de la institución y considerando las políticas de gestión de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## **1.5. Importancia de la investigación**

La importancia de la investigación fue determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Unidad Territorial - Junín, 2021.

Así mismo, nos ha permitido conocer la realidad del estado actual sobre el gobierno digital en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, evaluando sus procesos y atenciones. Con relación a la gerencia pública, la presente investigación nos ha permitido medir y evaluar la gerencia funcional que se aplica y gestiona en el programa Qali Warma en la Unidad Territorial Junín. A través de estas mediciones de las variables analizadas pudimos contar con un instrumento para replicar, medir y diagnosticar la realidad tecnológica y la gestión del gerente en las demás unidades territoriales a nivel nacional del Estado peruano, motivos de siguientes investigaciones.

La pandemia Covid-19 ha acelerado la necesidad de adaptarnos a nivel mundial a la nueva forma de vida haciendo uso de la tecnología digital, lo cual gracias a ello ha permitido una enorme reflexión en cuanto a los beneficios de aplicar la tecnología digital en la gerencia pública en los programas sociales.

## **1.6. Delimitación de la investigación**

### **1.6.1. Territorial.**

La investigación realizada se circunscribe al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial Junín (UTJunín) cuya oficina sede está localizada en el Jr. Los Manzanos

N° 976-978, El Tambo – Huancayo. La investigación abarcó a la muestra de los servidores públicos del ámbito de la Región Junín.

#### **1.6.2. Temporal.**

La investigación sobre las variables estudiadas: gobierno digital y gerencia pública en el programa Qali Warma en la Unidad Territorial Junín comprendió el periodo 2021, siendo la fecha de inicio: febrero 2021 y la fecha de término: julio 2021.

#### **1.6.3. Conceptual.**

Se delimitó la investigación mediante los constructos teóricos de las siguientes variables:

Gobierno digital, cuyos componentes o dimensiones son: tecnología digital, servicios digitales, agenda digital y ecosistema digital Qali Warma.

Gerencia pública, cuyos componentes o dimensiones son: gerencia del desempeño, estrategias de gestión, satisfacción de la gestión del conocimiento y el perfil competitivo.

#### **1.6.4. Institucional.**

El estudio comprendió la investigación de las variables gobierno digital y gerencia pública aplicados a los servidores públicos para la sede Junín del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial Junín (UTJunín).

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes de tesis.**

Habiendo revisado los antecedentes de investigación de los últimos años sobre el estudio de gobierno digital y gerencia pública, cabe precisar que las tecnologías y los conocimientos están en constante evolución paradigmática en la que algunos se contrastan y otros se ratifican o están vigentes, razones suficientes para seguir investigando.

En ese sentido, previo a la revisión y descripción de los estudios anteriores algunos autores denominaban a la primera variable “gobierno electrónico”, “egobierno”, “egoberment”, “egov” conceptos que se encuentran en constante evolución y que ahora, según los autores citados, se le denomina “gobierno digital”. Con respecto a la segunda variable denominada “gestión pública”, “administración pública” refiere también sobre el desempeño en la “gerencia pública” motivos por el cual, se ha considerado como antecedentes algunos estudios anteriores con dicha denominación conceptual.

También se ha considerado como antecedente los estudios referidos al Programa Nacional Escolar Qali Warma, los cuales se relacionan directamente con el tema materia de la presente investigación.

#### **A. *Antecedentes internacionales.***

Salas (2020), en su tesis doctoral titulado “La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso

organizacional” formuló su objetivo de investigación: “Generar un constructo teórico dirigido a la gerencia pública de los Órganos Superiores del Nivel Central de la Alcaldía del Municipio Girardot del estado Aragua, considerando la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del talento humano” cuya muestra de estudio fue de 70 trabajadores de los órganos superiores del nivel central de la Alcaldía del Municipio a quienes aplicó el instrumento denominado cuestionario en número de tres.

Sus resultados relevantes fueron “Que las características de cada trabajador como estado civil, género, edad, periodo de permanencia en la institución entre otros permiten distinguir la satisfacción laboral y el talento humano. Es necesario que el trabajador se motive y aportará significativamente a la organización”.

La conclusión relevante, fue que “De modo participativo y colaborativo y el trabajo en equipo considera la acción gerencial junto con ellos sobre todo para la toma de decisiones”.

Lizardo (2017) en su tesis titulado “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica” formuló su objetivo de investigación: “Determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo de eGobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos en los países de Latinoamérica identificando en el proceso si hay incidencia de otras variables intervinientes, recolectando información desde el 2003 hasta el 2014 de informes elaborados por organismos internacionales”.

Los resultados, arrojaron que el eGobierno explica el 38.8% de la variación de la percepción de corrupción en los países latinoamericanos, que ambas variables tienen un coeficiente de correlación de 0.623, y que por 1 punto (en una escala del 0 al 1) de desarrollo del eGobierno se reduce en 2.68 puntos (en una escala del 0 al 10) la percepción de corrupción.

Las conclusiones refieren que “Un país debe alcanzar los niveles de democracia, madures y aceptabilidad política para la región de Latinoamérica el egobierno manifiesta que incide poco en la percepción de la corrupción”.

Rojas (2017) en su tesis doctoral titulado “¿Hacia una administración pública 2.0? Un análisis empírico de la adopción de las redes sociales digitales en el sector público” formuló su objetivo de investigación: “La razón principal que inspira esta investigación es comprender el proceso de adopción de las RSD por parte de las administraciones públicas españolas”.

La investigación está orientada a ofrecer la adopción y redes sociales en las gestiones públicas españolas. Los resultados más relevantes fueron: “Proporcionar información (94,1 %), Incrementar la transparencia (94,1 %) y Fomentar la participación (94,1 %). La percepción es positiva de ellos RSD, puesto que la mayoría (64,7 %) de las CC. AA. indican que están avanzando rápidamente. Afectan negativamente la Cultura organizativa (3,2/5), Ausencia de marcos de gobernanza (3,1/5) y Seguridad (3,1/5). Afectan positivamente la Acumulación de experiencia de uso (64,7 %) y la Generación de trabajo en equipo (58,8 %)”.

La conclusión relevante de esta investigación “Ha confirmado la importancia del enfoque neo institucionalista para comprender los procesos de adopción de las TICs en las administraciones públicas”.

Soto (2017) en su tesis doctoral titulado “El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile” Se estudió “La influencia del gobierno electrónico en el derecho al acceso informativo siendo importante el gobierno electrónico”.

La conclusión relevante fue “Que es necesaria la consideración de los flujos de información para la administración del estado con flujos de información, sus derechos fundamentales de los ciudadanos a la información, los servicios públicos, la publicidad y transparencia de información esto conlleva a combatir los actos de corrupción”.

Torres (2016) en su tesis doctoral titulado “El empoderamiento de las TIC desde la gerencia y las políticas públicas. Una visión sociocrítica y constructiva del proceso educativo transformador” formuló su objetivo de investigación: “Desarrollar un constructo teórico del gerente educativo orientado a la integración de las TIC, en el marco de las políticas públicas”.

La conclusión relevante refiere que “El gerente (directores) como dispositivo cultural-histórico-educativo propicia a la existencia de sujetos concretos, generando interacción sujeto-sujeto o sujeto-objeto”.

## **B. Antecedentes nacionales.**

Portocarrero (2020) en su tesis de maestría titulado “Gobierno digital y su relación con la rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, 2020” formuló su objetivo de investigación: “Buscar la relación que existe entre el gobierno digital y rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú” cuya muestra de estudio fue de 108 servidores públicos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú.

Aplicó el instrumento denominado cuestionario en su diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional. Utilizó la data para para contrastar la hipótesis general. “Existe relación significativa entre la variable gobierno digital y la variable rendición de viáticos en el Senamhi, 2020”.

Sus resultados acerca del gobierno digital “Están afiliados con el nivel alto de la dimensión inoportuna rendición de cuentas, sumando un porcentaje de 28.7 %. La variable gobierno digital está afiliado con el nivel alto de la variable rendición de viáticos, sumando un porcentaje de 36,1%”.

La conclusión relevante es que “El gobierno digital se relaciona media y significativamente con la rendición de viáticos en el Senamhi, 2020”.

Ángeles (2019) en su tesis de maestría titulado “El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, período 2016-2018” formuló su objetivo de investigación: “La implementación del gobierno digital tendrá incidencia en el control y la

transparencia de las partidas presupuestarias del presupuesto del sector público, lográndose el buen uso de los recursos fiscales y alcanzando la plenitud de eficiencia en el cumplimiento de funciones del estado” cuya muestra de estudio fue de 56 funcionarios públicos del congreso de la republica a quienes aplicó el instrumento denominado cuestionario.

Utilizó la data para contrastar la hipótesis general: “El congreso de la república mediante el gobierno digital tendrá incidencia en la gestión del control del presupuesto, potenciando la transparencia de la administración pública, la calidad de los servicios públicos y participación ciudadana. Sus resultados refieren que el gobierno digital, permite mejorar y simplificar los procesos institucionales, facilitando además la creación de canales que permitan aumentar la calidad y transparencia de los bienes y servicios públicos, así como la participación ciudadana sea el presupuesto o los servicios”.

La conclusión relevante fue que “El Congreso de la República no realiza una gestión del control del presupuesto General de la República, lo que le resta transparencia, privándose de las oportunidades de mejora”.

Infante (2019) en su tesis de maestría titulado “Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública del RENIEC” formuló su objetivo de investigación: “Determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima” cuya muestra de estudio fue de La Población en la investigación cuenta con 49 profesionales que laboran en el Registro de

Nacional de Identificación y Estado Civil – Lima a quienes se les aplicó el instrumento denominado cuestionario.

Utilizó la data para para contrastar la hipótesis general: “El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima”. Sus resultados relevantes fueron: “Resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.882, siendo alto y significativo”.

La conclusión relevante fue que “El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC – Lima”.

Cervantes (2018) en su tesis doctoral titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central , 2017” formuló su objetivo de investigación: “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Territorial, 2017” cuya población muestral de estudio fue de 50 usuarios de la Gerencia Territorial Huallaga Central 2017 a quienes aplicó el instrumento denominado cuestionario.

Utilizó la data para para contrastar la hipótesis general: “Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central Mariscal Cáceres, 2017”. Sus resultados relevantes fueron “Que los servidores públicos no perciben que esto genere poca satisfacción al usuario, más bien califican a la calidad del servicio con una puntuación de 4 sobre 5 que representa un

porcentaje de satisfacción del 80%, el mismo que indicaría que en el servicio existe satisfacción. En relación a la gestión administrativa en la Gerencia Territorial Huallaga Central; es regular según la percepción del 56% de usuarios de la institución”.

La conclusión relevante refiere que “La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central”.

Allauca (2017) en su tesis doctoral titulado “Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash 2014-2015” formuló su objetivo de investigación: “Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la transparencia de la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash 2014-2015” la muestra estuvo conformada por 100 personas representantes de los gobiernos locales de la Región Ancash a quienes aplicó el instrumento denominado cuestionario.

La hipótesis general planteada fue: “El gobierno electrónico incide en grado estadísticamente razonable en la transparencia de la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash”. Sus resultados relevantes fueron: “El 83% de los encuestados acepta que el gobierno electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación para el funcionamiento de los gobiernos locales, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana”.

La conclusión relevante refiere que “El gobierno electrónico incide en la transparencia de la gestión pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash”.

Molina (2017) en su tesis de maestría titulado “Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en las Comisarías del distrito de Independencia - 2016” formuló su objetivo de investigación “Determinar la relación entre el plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en las Comisarias de la Policía Nacional del distrito de Independencia en Lima 2016” cuyo tamaño muestral del estudios quedó establecido en 122 participantes pertenecientes a administración, comunidad y sectorización a quienes se les aplicó el instrumento denominado ficha de cuestionario.

Utilizó la data para para contrastar la hipótesis general: “Existe relación directa y significativa entre el plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en las Comisarias de la Policía Nacional del distrito de Independencia en Lima 2016”. Sus resultados que determinan que “El acceso al gobierno electrónico es lento y no es del agrado de los usuarios hechos que promueven el analfabetismo digital”.

Los resultados indican “Poco eficiente la parte informativa del gobierno electrónico como medio de gestión en la Comisaria Policial del distrito de Independencia 2016; asimismo el 26.2% asignó como deficiente dicha herramienta, mientras que solo el 7.4% asigno el nivel de eficiente”.

La conclusión es que “Existe relación directa (0,606) y significativa (0,000) entre el plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la Comisaria Policial del distrito de Independencia en Lima 2016”.

### **C. Antecedentes locales.**

Quijada (2017) en su tesis doctoral titulado “La aceptabilidad del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los usuarios en la escuela Manuel Scorza del distrito de La Oroya” formuló su objetivo de investigación: “Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los usuarios en la Escuela Manuel Scorza del distrito de La Oroya”.

La muestra de estudio fue de 160 padres de familia a quienes aplicó el instrumento denominado cuestionario. Utilizó la data para para contrastar la hipótesis general: “La aceptabilidad del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, se relaciona significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Escuela Manuel Scorza del distrito de La Oroya”.

Sus resultados son “De esperarse que la satisfacción de sus usuarios sea baja, en el caso del programa de desayuno escolar Qali Warma, y que esto traiga como consecuencia un bajo consumo de los desayunos. Los usuarios califican la gestión del programa de buena a excelente, que el programa está encaminado a cumplir sus objetivos”.

La conclusión relevante es que “Se demuestra que a un servicio de desayuno con una alta satisfacción de sus usuarios le corresponde una alta aceptabilidad y viceversa a un servicio de desayuno con una baja satisfacción de sus usuarios le corresponderá una baja aceptabilidad”.

Quinte (2017) en su tesis de pregrado titulado “La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima” formuló su objetivo de investigación: “Establecer en qué medida la implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima” cuya muestra de estudio fue de 289 personas conformada por ciudadanos contribuyente (138), trabajadores administrativos (119) y los funcionarios municipales (32) a quienes aplicó el instrumento denominado cuestionario.

Utilizó la data para para contrastar la hipótesis general: “La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima”. Refiere que “Es necesario para informar a los vecinos obliga a transparentar la información debiendo cambiar la información clásica que se da mediante franelógrafos o avisos escritos que utilicen tecnologías de información los vecinos y que cuenten con internet y dispositivos móviles para mejorar las comunicaciones oportunas”.

“La implementación del gobierno electrónico influye mejorando la participación ciudadana del distrito de San Martín de Porres – Lima, el 63.54% de los encuestados respondió que están de acuerdo y el 9.03% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo. Esto significa que la municipalidad de estar en el contexto de actualización tecnológica e internet sugiere convocar mediante las redes sociales promoviendo la participación vecinal”.

La conclusión relevante refiere “Que las municipalidades del país para dinamizar su gestión utilicen el gobierno electrónico

mediante las diversas tecnologías disponibles interactuando con los trabajadores, funcionarios y los vecinos”.

Ortega y Rojas (2015) en su tesis de pregrado titulado “Factores socio-económicos en la participación de padres de familia en la cogestión del programa Qali Warma en las instituciones educativas "La Alborada" y "María Natividad" de la ciudad de Huancayo, 2015” formuló su objetivo de investigación “Identificar y analizar los factores influyentes en la participación de los padres de familia en la cogestión del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas ‘La Alborada’ y ‘María Natividad’ de la ciudad de Huancayo”.

La muestra de estudio fue de Institución Educativa “La Alborada” 133 padres de familia y la Institución Educativa “María Natividad” 160 padres de familia a quienes aplicó el instrumento denominado cuestionario. Utilizó la data para para contrastar la hipótesis general: “Los factores sociales y económicos son los que influyen en la participación de los padres de familia en la cogestión del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas ‘La Alborada’ y ‘María Natividad’ de la ciudad de Huancayo”.

El resultado que destaca es “Que en la I.E. La Alborada los padres no participan principalmente por: trabajo (30.6%), atender a sus demás hijos (60.1%) y no les gusta la comida (20.9%) en la cogestión del programa Qali Warma. Por otra parte, en la I.E. María Natividad los padres no participan principalmente por: trabajo (50.6%), atender a sus demás hijos (35%) y no les gusta la comida (4.6%)”.

Los padres de la I.E. La Alborada “Valoran la participación en la cogestión de los miembros del comité de alimentación escolar: bueno (68.8%), regular (28.9%) y malo (2.3%) en la cogestión del programa Qali Warma. Por otra parte, en la I.E. María Natividad valoran la participación en la cogestión de los miembros del comité de alimentación escolar: bueno (8.4%), regular (63.6%) y malo (28%)”.

La conclusión refiere que “La participación de los padres de familia es diferente en ambas instituciones y que influyen de manera significativa los factores sociales el factor empleo e ingresos económicos, estos fue importante considerar para los usuarios del programa Qali Warma”.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. El gobierno digital.**

¿Gobierno digital o gobierno electrónico?

Según refiere el Instituto de Administración Pública (2018, p. 39):

“No existe un consenso académico acerca de la definición del concepto de gobierno electrónico o gobierno digital. Pueden señalarse tres fuentes principales de este disenso. En principio, Harorimana (2011) distingue la existencia de un pensamiento viejo y de uno nuevo en función de los stakeholders y de los canales tecnológicos enfatizados a la hora de la definición conceptual. El pensamiento viejo alude al uso de internet, WAN y servicios móviles por parte de los

organismos públicos que puede transformar las relaciones con los ciudadanos, los empresarios y otros organismos estatales, mientras el nuevo refiere al uso de internet para proveer información y servicios a la ciudadanía. En síntesis, el pensamiento viejo incluye muchos stakeholders y canales tecnológicos, mientras el nuevo pensamiento considera un único canal, internet, y un único stakeholder, la ciudadanía”.

Según la Sociedad de comercio exterior del Perú (COMEX PERU, 2021) refiere que: Con el auge de la economía digital, la mayor disponibilidad de herramientas tecnológicas y la inmersión de nuestro país en el proceso de globalización, uno de los mayores desafíos del Gobierno y las empresas es su transformación digital. Las nuevas tecnologías digitales y los nuevos enfoques para el uso de la tecnología ofrecen formas más colaborativas de trabajar dentro y entre las administraciones, y así mejorar la forma de interactuar con el ciudadano. Esto ayudaría a los Gobiernos a ser no solo más eficientes y eficaces, sino también más abiertos, transparentes y responsables. (párrafo primero).

Esta nueva etapa de madurez de las tecnologías digitales y su creciente uso por parte de los Gobiernos están marcando un cambio de paradigma, del Gobierno electrónico al Gobierno digital. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Gobierno electrónico o e-government se define como el uso de las TIC, y en particular de internet, para lograr una mejor gobernanza. Eso ha significado que los Gobiernos pongan cada vez más servicios en línea para el ciudadano. Sin embargo, a menudo esto no ha cambiado significativamente las estructuras y los procesos de back office para que el foco esté en lograr mejores eficiencias operativas dentro de dominios de políticas públicas, y tampoco ha hecho que los servicios públicos y las operaciones sean digitales por

diseño para un uso más sinérgico, coordinado y coherente de las tecnologías en todo el sector público. (COMEX PERU, 2021, párrafo segundo).

Al reflexionar sobre lo que significa realmente la transformación digital de un Gobierno, un mecanismo clave para fortalecer la gobernanza pública, puede ayudar a que los Gobiernos sean más abiertos, efectivos y eficientes. Esta transformación no se trata solo de poner servicios en línea y lograr la eficiencia operativa del sector público, sino de incorporar un nuevo concepto denominado Gobierno digital. Según la OCDE[1], esto se define como “el uso de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los Gobiernos, para crear valor público”, una concepción completamente nueva de las TIC como elemento central de la transformación del sector público. (COMEX PERU, 2021, párrafo tercero).

Por lo que, para la presente investigación frente a los avances de las tecnologías y los stakeholders que incluye plataformas digitales modernas se circunscribe la variable a investigar denominándola “Gobierno Digital” en razón al nuevo pensamiento evolutivo de la tecnología con un único canal, internet y un único stakeholder y la ciudadanía digital que engloba a la estructura digital del aparato estatal de la administración pública para una mejor gobernanza digital.

(Escalante, 2016, p. 17). La realidad muestra que “La transformación digital y el manejo de datos no son cosas nuevas. Lo nuevo es cómo se está acelerando la tecnología. nosotros consideramos que el diferenciador es cómo vamos a usar la data para tomar decisiones” (Hoyle, 2019, p. 155). Y que “La plataforma no es lo más importante sino todo lo que se requiere por detrás: logística, sistemas,

mecanismos de cobro, etc. Adicionalmente, debes invertir en generar tráfico para el sitio web y esto no es simple” (Loidi & Baldovino, 2020, p. 12).

¿Qué es digital e información?

Gavilán (2019, p. 31) propone la siguiente definición “Digital es el procesamiento binario de información y la información es un hecho u observación que permite reducir la incertidumbre acerca del estado de una parte del mundo”. El acrónimo de ‘binary digit’ “se refiere a los dígitos binarios que se le denota como la unidad de datos estas se representan empleando los valores de “1” o “0” que actúan en el sistema mediante pulsos eléctricos con duración de segundos” (Suárez, 2020, p. 13).

Se precisa en detalle la gobernanza digital en el diario de circulación nacional y oficial del gobierno del Perú denominado El Peruano refiere que:

“El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital” (El Peruano, 2018, p. 5).

Halman et al. (2018, p. 31) refiere que “El uso de las tecnologías digitales se impone y extiende en otras áreas de las políticas públicas, una implementación efectiva requiere la participación de una variedad

de actores”. Precisa que en las entidades públicas debe existir la coordinación efectiva con los directores de tecnologías (CIOs) para orientar a la institución hacia un liderazgo efectivo que les permita alinear su planificación emprendida hacia la implementación formulada mediante las políticas públicas sostenibles con el tiempo que les permita aplicar y desarrollara su agenda digital.

#### **A. *Gobierno digital en la administración pública.***

Las diferentes instituciones públicas del mundo “Ya orientaron el gobierno digital a sus organizaciones públicas como tal que les permiten aplicar blochains (cadenas sistémicas) de gestión mediante las tecnologías digitales y las plataformas virtuales a través de internet. La temática referida a la apropiación de tecnologías digitales llevado a cabo en el país de Uruguay en el mes de noviembre del 2018 en el Tercer Encuentro de la Red de Investigadores sobre ahí la temática tratada representa sobre los intereses centrales de la RIAT que se inspiran en las transformaciones provocadas en un mundo signado por una nueva estructura, basada en el flujo de información que se ha visto acrecentada por la emergencia de las tecnologías digitales” (Rivoir & Morales, 2019, p. 17).

El gobierno digital permite armonizar la aplicación y uso de la tecnología por los usuarios digitales en los procesos y programas del gobierno que les permite articular los servicios online vía la sistematización digital. Se sustenta en la aplicación de gobernanza digital utilizada en el gobierno del país de Colombia. Refiere que la “Estrategia de Gobierno en Línea de Colombia ha llevado a una mayor satisfacción de los ciudadanos con los servicios digitales, una mayor participación

digital de los ciudadanos y al uso compartido y estratégico de datos, información y sistemas TIC” (OCDE, 2017, p. 3).

Según Escalante (Escalante, 2016, p. 135) “El contexto en que el mundo se desarrolla, se hace indispensable que el gobierno peruano desarrolle un plan de incursión del gobierno electrónico en favor de la ciudadanía”.

En el Perú se crea mediante Decreto Legislativo N° 1412 la ley de gobierno digital que permite el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en las instituciones públicas para mejorar la gestión y administración del valor público que les permita a los trabajadores, a los gerentes y a la ciudadanía usuaria en general interactuar articuladamente en los servicios públicos orientados a una mejora de gestión de calidad en un entorno de servicios públicos para cada comité de gobierno digital y el rol que le corresponde a los líderes de gobierno digital.

Se entiende al “Valor público a los beneficios que induce el Estado, mediante la prestación de bienes, servicios y regulaciones, para promover el bienestar y desarrollo colectivo - presente y futuro - de la sociedad o de determinados sectores de esta” (INAP, 2018, p. 16).

Asimismo, se emite el Decreto de Urgencia 006-2020-PCM que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital donde refiere que “La transformación digital es el proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas” (El Peruano, 2020, p. 4).

Mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM se aprueba el Reglamento de la ley de gobierno digital que precisa las condiciones y los requisitos para que las instituciones públicas utilicen la tecnología electrónica en los procedimientos de gestión administrativa del estado para una eficiente y eficaz gobernanza digital del estado.

Por otro lado, Halman (Halman, Irvin A. ; Fasano, Luis; Reyes, 2018, 31-32) refieren que:

“El uso de las tecnologías digitales se impone y extiende en otras áreas de las políticas públicas, una implementación efectiva requiere la participación de una variedad de actores. Se necesita un liderazgo fuerte, coordinación con los directores de tecnologías de las entidades principales, un alineamiento entre la planificación y la formulación de políticas y su implementación, y así como la continuidad y sostenibilidad necesarias para proporcionar una coherencia a la Agenda Digital del Gobierno”.

Componentes del gobierno digital: a continuación se precisa las dimensiones para medir el gobierno digital cuyos componentes son:

**B. *La tecnología digital.***

Hoy en día la tecnología digital juega un rol importante en el desarrollo de una nación como refiere Rivoir y Morales (2019, p. 87) “Inciendo en la política, la economía y la educación, en la medida en que ha producido transformaciones en las

relaciones de producción, las relaciones sociales, los procesos de subjetivación, entre otros aspectos”.

En el Perú la importancia de utilizar la tecnología digital y que esté al alcance de los ciudadanos radica en que es necesaria la evolución del uso de las tecnologías digitales a la espera de mejorar los resultados de gestión de todo el aparato estatal y su entorno. Estas se traducen en el siguiente objetivo de:

“Establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno” (El Peruano, 2018, p. 4).

Por otro lado, se considera pertinente que el estado desarrolle diferentes estrategias en colaboración con los principales stakeholders para aplicar tecnologías emergentes e innovadoras que les permita optimizar la gestión tecnológica en la institución estatal. Según Halman et al. (2018, p. 33) “Esto puede permitir al gobierno apalancar el talento innovador y las tecnologías disponibles, proporcionando un campo de juego equilibrado, con altos niveles de coherencia y eficiencias para el sector público”.

Según Hoyle “Para iniciar un cambio en la tecnología refiere que esta deba ser escalable, para el procesamiento de los datos contar con una capacidad óptima, canal de transmisión, la data obtenida debe ser adecuadamente distribuida y no

centralizada solamente en la ciudad de Lima, entre otros programas que puede integrar” (2019, p. 15). También,

### **C. *Servicios digitales en el estado.***

“El Marco de Servicios Digitales del Estado Peruano comprende la interacción de los ciudadanos y personas en general con los servicios digitales provistos de forma total o parcial a través de Internet u otra red de la Administración Pública” (El Peruano, 2021, p. 13).

Es así que uno de los objetivos de política del gobierno peruano que se ha trazado es una “Mayor cobertura de los servicios y trámites digitales del Gobierno para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a estos a través de medios digitales seguros” (Chocobar, 2018, p. 12).

Se precisa la definición de servicio digital en el diario de circulación nacional y oficial del gobierno del Perú denominado El Peruano define que:

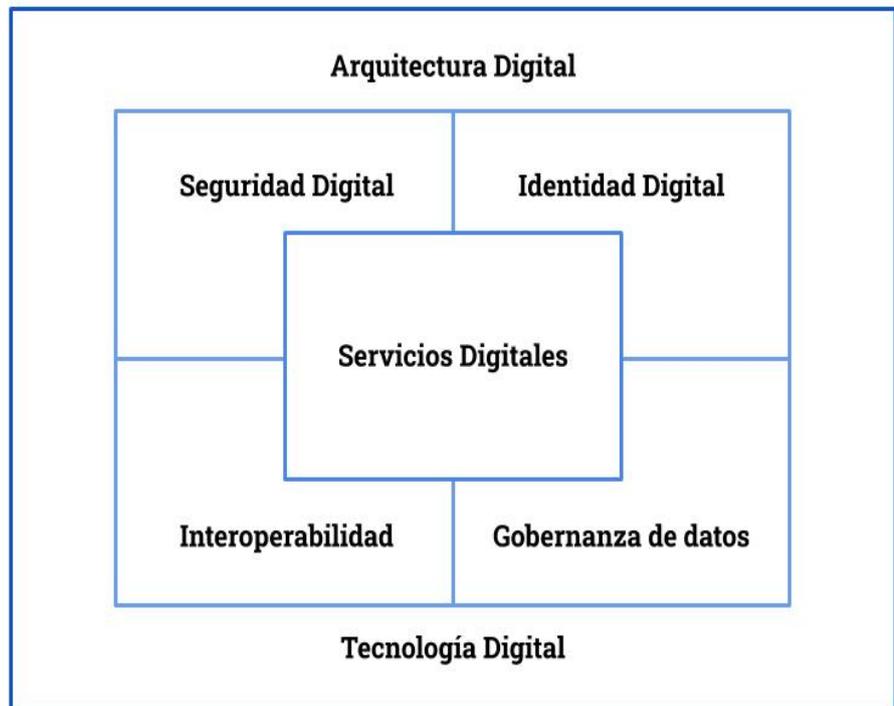
“Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general” (El Peruano, 2018, p. 5).

Presentamos la interrelación de los servicios digitales con los componentes de creación de valor público en la siguiente Figura 1 que refiere dicha interrelación se da por su

composición dotada de una arquitectura digital, seguridad digital, identidad digital, interoperabilidad, la tecnología digital y la gobernanza de datos. Las cuales son:

### Figura 1

#### *Ámbitos del gobierno digital*



Fuente: (Osinermin, plan de gobierno digital 2020-2022).

A través de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM se crea el Comité de Gobierno Digital donde se normativiza que cada administración pública en atribución a la normatividad vigente debe constituir y organizar su comité de gobierno digital cuyas funciones para su cumplimiento son de carácter obligatorio por las instituciones del estado como son:

- “Elaborar, formular y aprobar su plan de gobierno digital en sus respectivas instituciones”.
- “Nombrar a sus líderes que deben dirigir sus procesos y transformarlos”.

- “Asignar el recurso económico y el personal necesario que permita gestionar los planes de gobierno digital en la institución”.
- “Implantar las buenas prácticas de gestión digital en la institución”.
- “Informar el proceso y desarrollo de la gobernanza digital en la institución”.
- “Cumplir la normatividad sobre la gobernanza digital”.
- “Promover entre las instituciones públicas que conforman el estado peruano el intercambio y colaboración de información digital basado en experiencias de su implantación, aplicación y desarrollo”.
- “Otras funciones que se requieran que son de su competencia o exigidas por la normatividad vigente”.

La tipificación de los servicios digitales se clasifica por su complejidad y por el apersonamiento las cuales se precisan a continuación:

El servicio digital por su complejidad comprende: el servicio digital informativo, el servicio digital cercano, el servicio optimizado y el servicio conectado.

El servicio por su apersonamiento comprende: el servicio digital no presencial, el servicio digital semipresencial y el servicio digital presencial.

Estos servicios digitales de la institución están sujetos al ciclo de vida de los servicios digitales y a la respectiva innovación digital de los mismos que debe difundirse en la plataforma digital única del estado peruano que sirve como fuente de orientación al ciudadano.

En la actualidad el estado cuenta con una plataforma única de servicios digitales según el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, se crea la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, en adelante Plataforma GOB.PE, cuyo dominio en Internet es [www.gob.pe](http://www.gob.pe), y que se constituye como el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales. Es administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI). (PCM, 2018, p. 11).

Según el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM refiere que “Las entidades comprendidas en el alcance del presente Decreto Supremo realizan las siguientes acciones: 1 Adoptar la Plataforma GOB.PE como su único canal digital para publicar información de trámites y servicios, así como información institucional distinta de aquella publicada en el Portal de Transparencia Estándar; 2 Digitalizar sus trámites y servicios, nuevos existentes, para ser prestados a través de la Plataforma GOB.PE; 3 Habilitar la infraestructura tecnológica necesaria y proporcionar el acceso e intercambio gratuito de datos e información que soportan sus servicios públicos digitales para integrarlos a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE); 4 Hacer uso de mecanismos de identificación que faciliten el acceso a los servicios públicos digitales.” (PCM, 2018, p. 11).

Para que funcione en forma óptima la plataforma única del estado el funcionario público debe utilizar la tecnología de punta y estar capacitado en cuanto a tecnología digital, para de esa forma proveer información de calidad al ciudadano por medio de los servicios digitales, siempre creando valor público.

Según señala el Banco Interamericano de Desarrollo en su publicación Gobierno Digital Principios para el diseño y gestión de servicios transaccionales manifiesta lo siguiente "Cuando las personas tienen que realizar un trámite (incluida la búsqueda de información sobre el mismo) y lo pueden hacer a través de internet, no tienen por qué saber de antemano cuál es el organismo que presta el servicio, el nombre oficial del trámite o cómo acceder al mismo. Por ello, es necesario crear un portal único de servicios, que sirva como punto básico de relación con el Estado y sea la piedra angular del canal digital, en donde las personas puedan encontrar lo que buscan. Esto se plasma en un portal, diseñado con criterios simples y estándares, que van desde el estilo editorial y gráfico de presentación de la información, hasta la usabilidad, el uso de lenguaje amigable, un buscador con niveles de efectividad cercanos a los de los buscadores más comunes y, para los trámites disponibles en línea, la funcionalidad para identificarse, ingresar solicitudes, interactuar y, finalmente, realizar pagos asociados a las mismas. También se podría disponer la posibilidad de agendar citas y, en caso de que esté implementada la carpeta ciudadana, el portal debería incluir un acceso a la misma. El contenido a incluir en los portales orientados a personas y empresas debería focalizarse en servicios, beneficios y obligaciones, dejando en un segundo plano otro tipo de información como, por ejemplo, la organizacional (organigrama, planes estratégicos, autoridades,

etc.) El eje para el contenido del portal debería ser el catálogo de trámites”. (BID, 2021, p. 04).

Si bien se presenta información y se realizan transacciones a través del portal único del estado peruano, este es solo un concentrador. Es como un aeropuerto: los operadores del servicio principal son las diversas líneas aéreas que operan en él (las entidades públicas que son los organismos prestadores) y el aeropuerto es el punto de encuentro entre proveedores y viajeros (los ciudadanos o empresas).

El gestor público utilizando las herramientas de tecnología digital debe de dotar de buena información transparente y fidedigna en su quehacer laboral para proveer servicios digitales de calidad a los ciudadanos.

#### ***D. Agenda digital en el aparato estatal.***

“La revolución digital es uno de los procesos más prometedores y complejos a los que se enfrenta la humanidad en el siglo XXI. Su avance representa el triunfo de la globalización y la conectividad a nivel geopolítico, económico” (Ford, 2019, p. 19). Es así que, el Perú mantiene una agenda digital que le permitirá incluir la necesidad de implementar y controlar las políticas digitales dentro del aparato estatal para mejorar la gobernanza digital. Precizando la agenda digital:

“Está compuesta por varios ejes que contienen una diversidad importante de iniciativas y proyectos, algunos en estado de ejecución y otros en proceso de planificación previsto para el periodo 2013-2018, de forma que la

ciudadanía pueda estar conectada, informada y capacitarse a través de Internet y acceder a servicios y trámites ofrecidos a través de las instituciones del sector público, acciones que a su vez colaboran con la transparencia del Estado en la provisión y acceso de información generada en el sector público” (Lizcano, 2016, p. 18).

Según Naser y Concha (2011, p. 33) “Las denominadas agendas o planes son los términos que comúnmente los gobiernos de la región usan para denominar el mecanismo para el desarrollo ‘armónico y coherente’ de las iniciativas de gobierno digital”.

Las agendas digitales contienen dentro de sus planes los proyectos que se incorporan a la agenda digital, es decir:

“Los proyectos definidos son incorporados en los portafolios de proyectos de los Planes de Gobierno Digital e instrumentos de gestión (PEI, POI) de las entidades responsables e involucradas. La Secretaría de Gobierno Digital incorpora dichos proyectos en la Agenda Digital Perú o documento equivalente vigente y supervisa la implementación” (El Peruano, 2021, p. 9).

El valor público que se pretende inducir en la agenda digital prevista por parte de las entidades públicas del aparato estatal refiere que:

“Dado que las entidades públicas deben inducir valor público para cumplir con su misión y valor político para sobrevivir, sus mayores retos para inducir el valor público

previsto en su agenda son: (a) obtener en su entorno habilitante el apoyo político necesario para avanzar en la inducción de valor público sin necesidad de incurrir en componendas que la desvirtúen, (b) concertar y coordinar armónicamente la cooperación con los actores necesarios para inducir efectivamente el valor público previsto, y (c) obtener, desarrollar y mantener la capacidad operativa necesaria para que sus prestaciones sean efectivamente inductoras del valor público previsto” (INAP, 2018, p. 18).

En ese contexto De Armas precisa que “Una estrategia de gobierno electrónico, a través de planes como una agenda de conectividad nacional, necesitan como factores indispensables: la estabilidad política y económica, de lo contrario, no será posible implementar correctamente una plataforma eficiente” (De Armas Urquiza & De Armas Suárez, 2011, p. 10).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros el objetivo de la agenda digital para el Perú es “Realizar una transformación digital que permita al Perú llegar al 2021 como un país transparente, competitivo, innovador y que pueda hacer viable la mejora social” (PCM, 2019).

Sin duda la agenda permite el despliegue de las tecnologías en un entorno digital que promueve mejorar el desarrollo social y económico brindando a la ciudadanía y a las instituciones públicas mejorar su calidad de servicios y el nivel de conectividad, competitividad y educación digital a través de las plataformas Perú integro, Perú competitivo, Perú cercano, Perú confiable, Perú innovador y Perú articulado.

## **E. Ecosistema digital Qali Warma.**

Un ecosistema “Es una red de servicios y productos interconectados entre sí que están creados para generar una gran satisfacción y experiencia al cliente” (Heredia, 2005, p. 12) Hoy.

“El ecosistema digital, es el conjunto de prestaciones y requerimientos de diversa naturaleza que se proveen desde y a través de las redes de telecomunicaciones, el conjunto de infraestructuras y prestaciones asociadas que habilitan la prestación de dichos servicios” (Katz, 2015, p. 18).

Mediante estos ecosistemas digitales se puede conocer toda la data e información del sistema de administración pública, específicamente de las instituciones públicas tales como su organización, sus niveles digitales, los usuarios, los líderes digitales, composición de los miembros del comité digital, la infraestructura entre otros que semejan a unas plazas digitales.

“Los nuevos servicios que han aparecido en este ecosistema digital tienen en común una serie de características en relación con su demanda, su dinamismo y sus modelos de negocio, algunas de las cuales son típicas de mercados multilaterales” (Pérez Martínez & Frías Barroso, 2016, p. 13).

Heredia (2005, p. 13) refiere que “Viendo este panorama es que las empresas están forzadas de alguna manera a crear un ecosistema propio y a su vez tener alianzas con otros ecosistemas digitales”. “En el ecosistema digital conviven diferentes agentes que interaccionan entre sí y compiten en la

prestación de servicios finales a los usuarios” (Pérez Martínez & Frías Barroso, 2016, p. 11).

Según Pérez et al. (2016) refiere que la necesidad de información y del avance tecnológico requiere el uso de ecosistemas digitales de forma que se adapten frente a las disrupciones basados en un marco regulador es decir:

“La coyuntura actual del ecosistema digital demanda un level playing field, que equilibre las reglas de juego en los servicios y que permita garantizar la sostenibilidad de todas sus vertientes: la inversión, la innovación, la competencia justa y la protección de los derechos de los usuarios” (p. 13).

“El ecosistema digital, entendido como el conjunto de prestaciones y requerimientos de diversa naturaleza que se proveen desde y a través de las redes de telecomunicaciones, el conjunto de infraestructuras y prestaciones asociadas que habilitan la prestación de dichos servicios” (Katz, 2015, p. 18).

Según Lizcano (Lizcano, 2016, p. 6) refiere que “Los diferentes países que adecúan su ecosistema digital deben pasar todos los obstáculos para su adecuación como infraestructura, los servicios al usuario, las aplicaciones desarrolladas, el uso de internet en forma masiva en forma inclusiva de todos los habitantes del país orientados hacia la sociedad estratégica de la información y el conocimiento informando mediante los canales de difusión estatal de las TIC cuya finalidad es el desarrollo económico y social”.

refiere Barrantes (2018, p. 3) “Que las medidas de digitalización calculadas a nivel nacional pueden ser muy útiles para analizar niveles promedio de desarrollo de la sociedad de información. Sin embargo, cuando las desigualdades dentro de la nación son amplias, podrían llevarnos a propuestas inefectivas”.

Los componentes de un ecosistema digital parten de una página web que tiene un diseño de contenido, aspectos de servicios, aplicaciones para la plataforma digital, clientes digitales, ciudadanos digitales que interactúan.

El ecosistema digital de Qali Warma tiene componentes de aplicación de tecnología digital como el Sistema Integrado de Gestión Operativa - SIGO y los módulos que registran procesos e interactúan con los actores de la cogestión como son la sociedad civil, el sector público y la empresa privada, certificando los procesos y responsabilidades con su firma digital. Las cuales, iniciamos su alcance teórico y de contenido normativo regulador en el sistema Qali Warma, específicamente abarcará en la presente investigación para la Unidad Territorial Junín.

El manual del sistema de gestión digital de expedientes de liberación (V1.1). Presentamos de manera resumida los procesos:

- El acceso se da mediante el código del participante y su contraseña.
- Aparece en la pantalla, los datos generales, consultas y observaciones, postular, mis postulaciones y utilitarios.

- Liberaciones documentos, indicador del estado de trámite, nombre del proveedor, registro del documento o nuevo, campaña, proceso de compras, tipo de documento, producto, marca, búsqueda y resultado, acciones y cantidades de documentos.

El sistema de gestión documental (SGD). Presentamos de manera resumida los procesos:

- Se accesa mediante usuario y contraseña
- Documentos UTI, bandejas para despacho, en proyecto, no leídos, urgentes/muy urgentes, para vistos buenos.
- Opción documentaria, emisión de documentos, recepción de documentos, emisión del profesional. Consultas.

El sistema de registro de participantes. Presentamos de manera resumida los procesos:

- Solicitud del código de participantes, ingresa RUC (validación SUNAT), razón social, correo electrónico y contraseña, registrar y activar.
- Proceso de compras 2021, código de acceso y contraseña, credenciales e iniciar sesión.
- Información general, capacidad legal, información contable financiera, información capacidad máxima de contratación, solicitar evaluación, solicitudes observadas, cómo usar firma ONPE.

El aplicativo sistema integrado de gestión operativa (SIGO) proveedores. Presentamos de manera resumida los procesos:

- Ingreso al sitio web y autenticación del proveedor (usuario y contraseña).
- Información de la Web, se aprecia el registro del proveedor Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Módulos del aplicativo, IMEI equipos, registros entregas, seguimiento de expedientes, acceso, descargas.

El aplicativo del usuario (postulación). Presentamos de manera resumida los procesos:

- Código de participante y contraseña.
- Actualización de la interfaz web, cuenta, datos generales, consultas u observaciones, postular como, mis postulaciones.
- Usar mi firma ONPE, cuenta del postor, consultas u observaciones, postular como individual, postular como consorcio, establecimiento (registro), propuesta técnica, garantía de seriedad, propuesta económica, cómo postular.

El aplicativo registro del expediente. Presentamos de manera resumida los procesos:

- Crear cuenta, abrir su correo, bandeja de recibidos, ingresa correo, validar identidad.
- Ingreso al sistema, mesa de partes virtual (DNI y contraseña).
- Registas un expediente, historia de expedientes registrados, expediente observado.

El aplicativo para la firma digital de documentos. Presentamos de manera resumida los procesos:

- Recibe orientación en la Unidad Territorial Junín.
- Instala el aplicativo (URL: Firma ONPE).
- Instalar Tramitedoc (Ejecutar cada ventana emergente: install).

### **2.2.2. La gerencia pública.**

Según Arias refiere que "La Gerencia pública es el resultado moderno y evolutivo en la conducción de las organizaciones públicas, resultante de una progresiva adaptación de la legislación del servicio civil a la cambiante realidad que incorpora a la tradicional gestión del Estado, métodos y prácticas reservadas en antaño para la empresa privada" (2019, p. 101).

"La gerencia pública cubre un campo de discusión muy amplio donde se mueven diversas corrientes que parten de posiciones ideológicas muy distintas; sin embargo, se destacan en él algunos conceptos básicos para entender la visión gerencial sobre la organización" (Pisconte, 2015, p. 7).

Respecto del origen de la gerencia pública (Pisconte, 2015, p. 6) refiere que "La emergencia de una nueva perspectiva sobre la organización en el ámbito de la administración pública puede ubicarse, entonces, en la serie de cambios que registró el papel del Estado en los países desarrollados, desde principios de los años setenta".

Considerando la importancia de que "La gerencia y planeación de la empresa pública de los municipios y los departamentos, fue concebido para dinamizar la formación de funcionarios y líderes de

los municipios, los departamentos, los distritos especiales y las áreas metropolitanas” (Polanco, 2016, p. 66).

En ese contexto es necesario precisar la diferencia la administración pública, la gerencia pública y la gestión pública que suele confundirse y se utilizan indistintamente quitándole la esencia y el marco conceptual que abarca cada una de ellas. Según Orellana (como se citó en Gómez, 2017, p. 37) refiere que estos (para el caso de la gestión pública y la administración pública) “En realidad son dos enfoques, que en alguna medida corresponden a períodos distintos de la historia de la Administración y por otra, a dos perspectivas del mismo objeto”.

“El proceso de cambio en los modelos de gestión pública, del paradigma “Burocrático Administrativo” al nuevo modelo “Gerencial”, no es un tema nuevo, pero las dificultades que debe enfrentar su desarrollo dan cuenta de la necesidad de continuar abriendo líneas de análisis para su tratamiento” (Atrio & Piccone, 2008, p. 1).

Precisando el análisis terminológico Gómez (Gómez, 2017, 37) refiere que: “La administración pública haría referencia a la estructura de las normas y los procedimientos establecidos, “se refiere a la parte estática y formal del fenómeno administrativo; y por el otro la gestión pública señalaría “la parte dinámica: las acciones, los resultados, las evaluaciones y las correcciones en el quehacer administrativo”.

Según Salvatore (como se citó en Gómez, 2017, p. 37) precisa la distinción entre gerencia pública y gestión pública “La gerencia es un proceso estructural (organizacional), es un proceso administrativo, en cambio, la gestión incluye la gerencia y liderazgo, siendo este último un concepto mucho más amplio que el de gerencia”.

“La gerencia pública cubre un campo de discusión muy amplio donde se mueven diversas corrientes que parten de posiciones ideológicas muy distintas; sin embargo, se destacan en él algunos conceptos básicos para entender la visión gerencial sobre la organización” (Pisconte, 2015, p. 7).

¿Nueva gerencia pública o nueva gestión pública?

Entendiéndose según la corriente teórica Escobar (Escobar, 2019, p. 94) refiere que “Todo lo que se relacione con estado de bienestar, administración pública y modelo burocrático, proponen que la gestión de lo público migre desde el “modelo oficina” (burocrático) hacia el “paradigma gerencial”.

Escalante (Escalante, 2016, p. 9) refiere que “La gestión pública aporta de manera significativa al buen desempeño y fortalecimiento de las organizaciones del Estado, utiliza herramientas y modelos de gestión de la administración y, en particular, de la administración pública, ejemplo SNIP, SIAF, entre otros”.

¿Administrar o gerenciar?

Al realizar un análisis “Explica que la administración es como un manual de instrucciones ya que se ejerce una administración tradicional mecánica y lleno de trámites y lenta de carácter procedimental orientado hacia la burocracia, y que gerenciar implica conseguir los resultados trazados mediante los procesos adecuados dentro del entorno institucional motivados por una acción gerencial dotadas de las 3E de eficiencia, eficacia y economía” (Escobar, 2019, p. 95).

Muñoz y Giraldo (2008, p. 17) refiere que “Gerenciar en el campo público a su vez implica, interrogantes probablemente aún más complejos que los que significa esa actividad en el campo económico en general. Implica interrogantes, son particulares a las características y objetivos de las organizaciones públicas”.

“La administración pública ha ido transitando por una serie de transformaciones relacionadas a la forma de realizar actividades de gestión en las empresas del Estado” (Escalante, 2016, p. 122). Razones por la cual, esta requiere adaptarse al entorno cambiante que les permita gerenciar las instituciones públicas desde la óptica del cambio y la perspectiva de la modernidad de gerencia digital.

Según la American Management Association (como se citó en Gómez, 2017, p. 41) refiere que la gerencia pública es:

“Una función que tiene por objeto conducir recursos humanos y físicos hacia unidades de organización dinámica, para lograr objetivos a satisfacción de aquellos a quienes sirva, con alto grado de moral y sentido de realización por parte de aquellos que rinden el servicio”.

En el Perú “Un nuevo Estado gerencial se está gestando, y para ello se requiere una visión política de la gerencia y una orientación hacia los resultados por parte del político” (Atrio & Piccone, 2008, p. 5).

Finalmente se considera según Muñoz (2008, p. 30) frente a la complejidad y a la modernización de la gerencia pública se requiere:

“Una gerencia pública regida por el paradigma tradicional será necesariamente impotente para responder con eficiencia a las nuevas demandas antes planteadas: Estado inteligente, complejidad, calidad de los servicios, desarrollo humano, integración. ¿Qué tipo de

gerencia se necesita? Para visualizarla es necesario ir más allá del paradigma tradicional e internarse en el nuevo paradigma que se está conformando en gerencia a nivel internacional y que están tendiendo a aplicar las organizaciones públicas y privadas más avanzadas”.

Polanco (Polanco, 2016, p. 11) valorando la gerencia pública visionaria refiere que:

“Tenemos que encontrar una vía, un procedimiento, una estructura de gerencia gubernamental en lo político y partidista, que, a partir de una ponderada y racional organización de la sociedad y sus instituciones regionales del sector público, enderece los fenómenos aterradores de desequilibrio social, cuya presencia denota una calamitosa anormalidad en la cotidianidad”.

#### **A. *La gerencia pública y la modernización del estado.***

“La modernización de la gestión pública consiste en la selección y utilización de todos aquellos medios orientados a la creación de valor público en una determinada actividad o servicio a cargo de las entidades públicas” (Morón, 2019, p. 528).

Respecto a la administración pública Gómez (2017, p. 40) refiere que:

“En conclusión, la administración pública y su accionar deben aproximarse a materias que posean una implicación e incidencia directas en la sociedad, que deban estar ligadas a los principios de la legalidad y de

responsabilidad, en donde esta puede actuar pero bajo estos dos referentes; los cuales le sirven como fundamento político y jurídico a la misma función administrativa que desempeña del Estado; en donde la presencia y permanencia de estos constituyen la razón de ser como función y como órgano de la misma administración; que se vinculan”.

Dentro de este análisis para no incurrir en una cosmovisión paradigmática interpretativa presento literalmente lo expresado por Escobar (2019) refiere que “New Public Management (NPM) (en español, Nueva Gestión Pública o Nueva Gerencia Pública, (NGP) fue el término que se abrió paso y se generalizó para describir, explicar, sintetizar, teorizar en algunos casos criticar, los cambios organizativos, directivos y operativos”.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros basado en la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, refiere que “ Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). ” (PCM, 2017, p. 19).

De acuerdo a la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, Los principios orientadores de la gestión pública son los siguientes:

- a. Orientación al ciudadano:  
"La razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos. Ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente ". (PCM, 2017, p. 22).
- b. Articulación intergubernamental e intersectorial:  
"Las entidades públicas deben planificar y ejecutar sus acciones de manera articulada, tanto a nivel de los sectores, de los sistemas administrativos como entre los niveles de gobierno, fomentando la comunicación y la coordinación continuas, asociando sus recursos y capacidades o cooperando entre sí de otras formas posibles, para poder responder a las demandas ciudadanas con eficiencia y de manera oportuna" (PCM, 2017, p. 23).
- c. Balance entre flexibilidad y control de la gestión:  
"Las entidades deben desarrollar una gestión ágil, eficaz, eficiente y oportuna, para lo cual deben tener la posibilidad de responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del medio donde intervienen. Ello será posible en tanto tengan la posibilidad de adaptar oportunamente sus estructuras organizacionales, así como sus procesos y procedimientos –sobre todo los vinculados a los sistemas administrativos- de manera que se asegure la prestación

de servicios públicos según las necesidades de los ciudadanos” (PCM, 2017, p. 23).

- d. Transparencia, rendición de cuentas y ética pública:  
“Los funcionarios públicos deben servir a los intereses de la Nación, procurar aumentar la eficiencia del Estado para brindar una mejor atención a los ciudadanos y actuar con probidad, idoneidad, veracidad, justicia, equidad, lealtad y respeto al Estado de Derecho y a la dignidad de las personas. El Estado, sus autoridades y servidores deben rendir oportunamente cuentas a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la actuación de las entidades públicas y generar canales adecuados para permitir el acceso ciudadano permanente a la información pública. Asimismo, deben promover la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre los asuntos de interés público” (PCM, 2017, p. 24).
  
- e. Innovación y aprovechamiento de las tecnologías:  
“Para alcanzar los resultados que la ciudadanía espera, se requiere que las entidades públicas avancen en un proceso constante de revisión y renovación de los procesos y procedimientos mediante los cuales implementan sus acciones. Ello las llevará seguramente, a implementar nuevas propuestas de servicios o procedimientos que innoven su gestión para responder mejor a las expectativas de los ciudadanos y empresas. Ese proceso constante de innovación debe incorporar el aprovechamiento intensivo de tecnologías apropiadas – no sólo a nivel de dependencias prestadoras de servicios, sino también de aquéllas responsables de sistemas administrativos-, de manera que dichas tecnologías

contribuyan al cambio y mejora de la gestión pública” (PCM, 2017, p. 24).

f. Principio de sostenibilidad:

“La gestión pública se sustenta en la integración equilibrada de las políticas sociales, ambientales y económicas del desarrollo nacional, así como en la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones de ciudadanos. El diseño y la implementación de las políticas públicas y de los planes estratégicos y operativos deben asegurar la gobernanza ambiental” (PCM, 2017, p. 25).

El ciudadano es la razón de ser de la Gestión Pública por lo cual se le debe dar un servicio de calidad y con valor público para satisfacer sus necesidades.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros basado en la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, refiere que “ para lograr una gestión pública moderna orientada a resultados, las entidades deben: I. Desarrollar canales para lograr mayor transparencia, accesibilidad y participación de todos los ciudadanos y rendición de cuentas por el Estado; II. Desarrollar y emplear intensivamente tecnologías de información y comunicación (TIC) que permitan acercar los servicios del Estado a los ciudadanos y empresas, y optimizar los procesos de todos y cada uno de los organismos que conforman la Administración Pública; III. Coordinar y cooperar entre sí, a fin de articular y complementar objetivos, acciones, recursos y capacidades institucionales en función de maximizar el

rendimiento de dichos recursos y capacidades y a través de estos, el desempeño y los servicios del Estado a favor de los ciudadanos; y finalmente; IV. Fomentar un cambio cultural en las instituciones públicas que permita sostener el esfuerzo de modernización, el cual deberá partir por entender la necesidad de cambiar la gestión pública hacia una gestión por resultados. En ese sentido, la gestión del cambio constituye el motor que hará posible sostener este salto de una gestión centrada en sí misma a una que enfoque su accionar en el ciudadano.” (PCM, 2017, p. 28).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros basado en la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, indica que “Los 5 pilares han sido elaborados sobre la base de los componentes y complementados por 3 ejes transversales. Estos pilares son: i) las políticas públicas nacionales y el planeamiento, ii) el presupuesto para resultados, iii) la gestión por procesos y la organización institucional, iv) el servicio civil meritocrático y v) el seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento. Como se menciona, estos pilares deben ser apoyados por tres ejes transversales: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional (gobierno colaborativo multinivel); siendo animados por un proceso explícito de gestión del cambio” (PCM, 2017, p. 35).

**Figura 2**

*Pilares y ejes transversales de la política de modernización de la gestión pública.*



Fuente: (PCM, 2017, p. 35).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros basado en la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, refiere que " El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación, y permite impulsar el gobierno abierto. " (PCM, 2017, p. 50).

Componentes de la gerencia pública: a continuación se precisa las dimensiones para medir la gerencia pública cuyos componentes son:

1. Gerencia del desempeño (GD), " La medición del desempeño se concentrara en el equipo y en la contribución de sus miembros a la competitividad mejorada mediante mejoras en el costo, la calidad, el tiempo y el servicio con respecto a los procesos principales de negocio u organización" (Johanson, McHugh, Pendlebury, Wheeler, 1994, p.219).
2. Estrategias de Gestión (EG), " Si queremos adecuar el estado a su administración pública, a las exigencias del cambio, flexibilidad e innovación que requiere el nuevo entorno, debemos contar con gerentes que se vinculen y articulen inteligentemente con el entorno político, económico y social de sus organizaciones, de tal manera que haya coherencia con misión, estructura y estrategia organizacional. Que el gerente público se ligue inteligentemente con la realidad implica estimular el pensamiento estratégico dentro de la organización e impulsar lo que Dror denomina inteligencia estratégica" (Navarro, s/a, p. 9).
2. Satisfacción de la Gestión del Conocimiento (SGC), " La gestión del conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas. Relacionado con el problema anterior, actualmente, en el Estado no existe de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento, ni existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; las lecciones aprendidas de la propia experiencia no se registran, por lo que se

repite los mismos errores y se buscan soluciones a problemas que ya habían sido resueltos, generando pérdidas de tiempo, ineficiencias, además de que las mejores prácticas no se aplican, ni se comparten” (PCM, 2017, p. 16).

4. Perfil Competitivo (PC), “El gerente público deberá poseer los mismos requisitos de competencia y habilidades que se exigen en el sector privado y demostrar niveles razonables de: inteligencia, educación, experiencia y habilidad administrativa, habilidad para las relaciones humanas, capacidad de liderazgo, diálogo, concertación y un alto grado de vocación de servicio a la comunidad. Este gerente debe poseer la disposición y el interés para escuchar opiniones muy diversas sobre los temas de su responsabilidad, consultar la opinión de muchos sectores y personas, evaluar con objetividad los diferentes puntos de vista y tomar la decisión que le parezca más acertada, sin temor a rectificar si la experiencia le demuestra que ha incurrido en error” (Retes y Cabrera, s/a, p. 5).

La función primordial que recompensa la organización deja de ser el estricto cumplimiento de tareas para trasladarse a la esfera de los logros en impulsar proyectos, conciliar organismos participantes, capacidad de interlocución con otras organizaciones públicas y con grupos de la sociedad. La aptitud técnica, creativa y emprendedora sustituye los esquemas tradicionales. Las vías de la promoción y el ascenso se encaminan al reconocimiento de los logros profesionales del servidor público como elemento de cambio e impulsor de iniciativas. Este es el perfil del gerente público. (Mendoza, 1997, p. 41).

Las cuales pasamos a precisar su contenido conceptual y teórico:

**B. *La gerencia del desempeño en la institución.***

Una gerencia del desempeño es efectiva al considerar “El valor de una correcta gestión de los recursos humanos durante la transición radica, entre otros aspectos, en la necesidad de materializar la función integradora del nuevo modelo” (Atrio & Piccone, 2008, p. 12).

Caballero (2019, p. 11-12) precisa que “Al gerenciar en las instituciones públicas El modelo de la Nueva Gestión Pública, en el contexto del siglo XXI, ha suscitado grandes cambios como: la cuarta revolución tecnológica, la globalización y el neoliberalismo. En este marco, se impone la eficiencia, la rentabilidad, la innovación a ultranza, siendo el único mecanismo de sobrevivencia de las organizaciones”.

En la gerencia del desempeño es importante según Escalante “El enfoque de economía institucional que concibe al estado como un conjunto de instituciones públicas de la sociedad, las cuales conforman reglas de juego y los mecanismos de imposición correspondientes. Permite evaluar la gerencia del desempeño del gerente público” (2016, p. 53).

Es así que “Los equipos de conducción que llevarán adelante el proceso modernizador deberán incorporar competencias gerenciales en reemplazo de las competencias directivas que caracterizarán al paradigma de la administración pública” (Atrio & Piccone, 2008, p. 9).

En armonía con el proceso innovador requiere la gerencia del desempeño decisonal considerar según Muñoz (2008, p. 22) que:

“Cada nivel justifica diferentes criterios a la hora de tomar decisiones. Para el caso del nivel político, se trata de llegar y mantenerse en el poder; para el nivel de gobierno, la necesidad de identificar un rumbo que convenga a intereses mayoritarios, (en el caso de sistemas democráticos) y finalmente para lo gerencial lograr un uso eficiente de recursos y optimizar los resultados de la acción organizativa”.

“El gerente debe tener la capacidad de interpretar y usar estados financieros para asignar los recursos de la empresa, de modo que, a largo plazo, generen la máxima rentabilidad posible, sin sacrificar la continuidad de operaciones a corto plazo” (Macías, 2020, p. 1). Por eso se considera que el desempeño gerencial es muy importante y crucial dentro de la organización estatal hecho que se coincide con Hoffman (Hoffmann, 2012, p. 41) que refiere:

“Gerenciar el desempeño de la gente es una de las habilidades fundamentales del gerente o ejecutivo que desee una carrera exitosa. La mayoría de los gerentes saben muy bien su trabajo, manejan excelentemente conocimientos y herramientas técnicas, financieras, informáticas, mercadológicas o de ventas, jurídicos, etc. Sin embargo, cuando entramos al campo del manejo efectivo de la gente, muchos gerentes reportan debilidades, temores o incompetencias en el manejo efectivo de esta habilidad estratégica. La gerencia del

desempeño es estratégica por una simple razón: los resultados dependen fundamentalmente del trabajo efectivo, oportuno y con calidad de la gente que trabaja con ese gerente”.

### **C. *Las estrategias de gestión pública.***

“La llamada modernización de la gestión pública presupone el asumir el problema de la adaptación del aparato estatal a las nuevas realidades políticas, económicas, sociales que, obviamente, puede ser contemplado desde variadas perspectivas y con diversos objetos de análisis” (Escalante, 2016, p. 31).

Atrio y Piccone (Atrio & Piccone, 2008, p. 11) refieren que para la implantación gradual de las tecnologías de gestión y control como estrategias:

“Es necesario comenzar a incorporar algunas de ellas, en forma gradual, desde el primer momento de la transición. Por ejemplo: gestión para resultados, planeamiento estratégico, formulación de programas y proyectos -con los procesos de control de gestión adecuados-, auditorías, indicadores de gestión, reingeniería de procesos, reestructuraciones y gestión de recursos humanos, entre otras”.

Caballero et al. (2019, p. 10) refiere que como una estrategia de gestión en las instituciones públicas:

“El gran reto de la NGP, no está en imponer modelos económicos, políticos y sociales a ultranza, no se trata de dilucidar la disyuntiva entre neoliberalismo o progresismo.

El reto está en dar respuestas dialógicas y dialécticas que sirvan de manera integral a la ciudadanía en su totalidad”.

Las instituciones públicas en las acciones gerenciales que realiza precisa según Muñoz (2008, p. 24) que las estrategias de gestión de:

“La gerencia refiera a las actividades de búsqueda de oportunidades, coordinación de capacidades y aplicación racional de recursos. La tarea básica gerencial es construir equipos de trabajo y conducir proyectos a la acción, bajo criterios económicos de eficiencia y eficacia”.

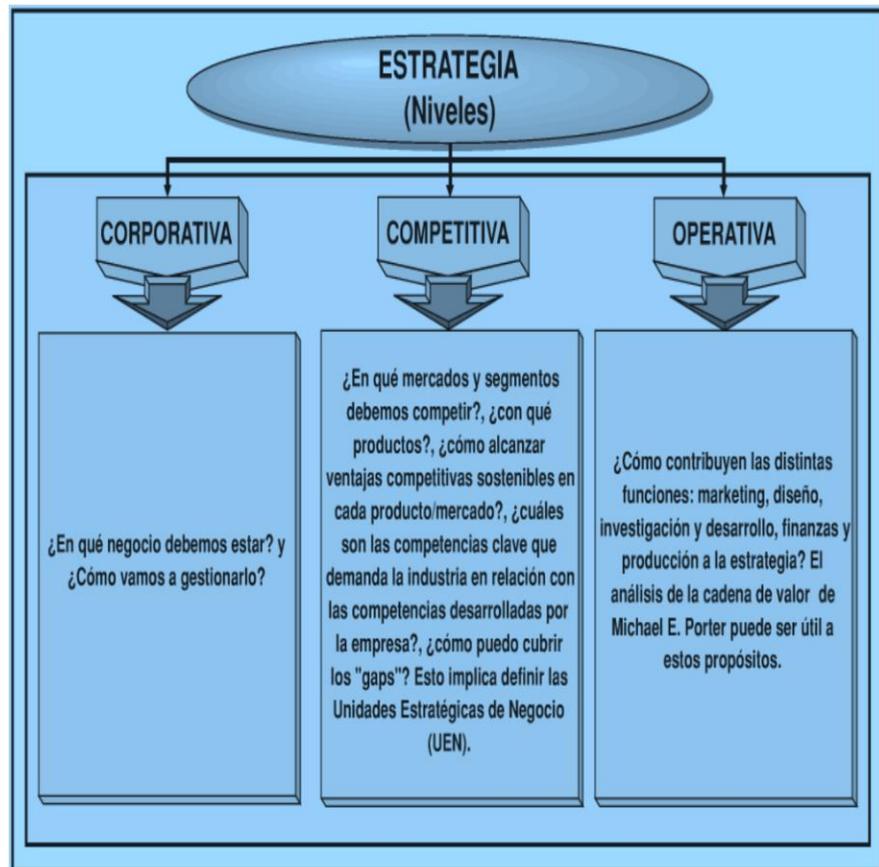
La estrategia que se puede aplicar en la gestión institucional presentan su utilidad para los distintos niveles de la organización pública. Según Martínez y Milla (Martínez & Milla, 2012, p. 4) presenta los siguientes tipos de estrategias como son:

- La estrategia corporativa, se da a través de toda la organización en forma integral intervienen los stakeholders creando valor a nivel organizacional en la institución pública.
- La estrategia competitiva, se trata de diferenciar a la institución pública frente a otras del sector en un enfoque de competencia de ventajas competitivas o ventajas comparativas en un mercado que satisfacen sus necesidades de los consumidores o usuarios.
- La estrategia operativa, se destaca en base a la inteligencia comercial de su personal, los procesos que realiza, y los recursos que utiliza o procesa.

- El autor agrega la estrategia tecnológica digital, donde la institución pública se diferencia al utilizar plataformas virtuales de acceso a la ciudadanía y que se mantiene la transparencia de procesos e información.

**Figura 3**

*Niveles de estrategia.*



Fuente: Elección de estrategias (Martínez y Milla, 2012)

En la Figura 3 se aprecia los niveles de la estrategia para ser aplicadas por la institución pública en su nivel corporativo, competitivo y operativo, agregando a ello la estrategia de tecnología digital.

**D. *La satisfacción de la gestión del conocimiento.***

Según Nagles refiere que "El conocimiento que posee una organización puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva sostenible mediante el despliegue de una efectiva estrategia de la gestión del conocimiento, que permita originar acciones innovadoras para generar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades de la organización" (2007, p. 77).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros basado en la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, refiere que:

"La gestión del conocimiento es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know-how) y explícito (formal) existente en un determinado colectivo u organización, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo. El objetivo es administrar conocimiento y los aprendizajes organizacionales para mejorar el funcionamiento de las entidades, tomando en cuenta buenas prácticas propias o de terceros para retroalimentar el diseño e implementación de sus estrategias de acción y asegurar así resultados positivos y relevantes. Cuando la gestión del conocimiento se implementa formalmente en el sector público, los sistemas se vuelven cada vez más interconectados, los procesos se hacen más visibles y dinámicos, se pueden optimizar los recursos y mejora la transparencia en el manejo de los asuntos públicos" (PCM, 2017, p. 35).

Algunos autores suelen mencionar a la gestión del conocimiento es una actividad muy importante en la consecución de objetivos en la organización:

La Gestión del Conocimiento abarca al conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar el conocimiento de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos

La Gestión del Conocimiento genera recursos para las organizaciones, el denominado capital intelectual, como elemento intangible y perdurable para una gestión eficiente y sostenible en el tiempo. Mediante la Gestión del Conocimiento las organizaciones favorecen que el individuo se desarrolle en su trabajo aportando ideas, y al mismo tiempo se evita la fuga de conocimiento cuando las personas abandonan la organización. Este concepto de retención del conocimiento tácito o inconsciente representa una innovación en el campo de la administración y se hace imprescindible en la actualidad” (Pardo y otros, s/a, p. 1).

Según Del Morán, Pazos, Rodríguez y Suárez (2007), señalan que la gestión del conocimiento consiste en: Poner a disposición del conjunto de miembros de una institución, de un modo ordenado, práctico y eficaz, además de los conocimientos explicitados, la totalidad de los conocimientos particulares, este es, tácitos, de cada uno de los miembros de dicha institución que puedan ser útiles para el más inteligente

y mejor funcionamiento de la misma y el máximo desarrollo y crecimiento de dicha institución (p. 13).

En otras palabras, lo que busca es capturar, compartir y aplicar los conocimientos de los integrantes de una organización, para poder tomar decisiones en tiempo real, que beneficie a la organización o institución pública, tal como se muestra a continuación:

#### Figura 4

##### *Principales usos y razones para la Gestión del Conocimiento*

| <b>Principales usos de la GC (¿para qué?)</b>           | <b>Principales razones para adoptar la GC (¿por qué?)</b> |
|---|---|
| Capturar y compartir buenas prácticas.                  | Retener los conocimientos del personal.                   |
| Proporcionar formación y aprendizaje organizacional.    | Mejorar la satisfacción de los usuarios y/o clientes.     |
| Gestionar las relaciones con los usuarios y/o clientes. | Incrementar los beneficios.                               |
| Desarrollar inteligencia competitiva.                   | Soportar iniciativas de <i>e-business</i> .               |
| Proporcionar un espacio de trabajo.                     | Acortar los ciclos de desarrollo de productos.            |
| Gestionar la propiedad intelectual.                     | Proporcionar espacios de trabajo.                         |
| Realzar las publicaciones web.                          |   |
| Reforzar la cadena de mando.                            |   |

Fuente: (Rodríguez, 2006, p. 28).

En la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, encontramos las siguientes dimensiones del concepto de Gestión del Conocimiento las cuales son:

- El proceso de producción del conocimiento por medio de los aprendizajes organizacionales,
- El espacio de conocimiento (región, ciudad, organización),
- Las herramientas y tecnologías de Gestión del Conocimiento que guardan y documentan el conocimiento organizacional,

- La sinergia como dinámica del proceso de desarrollo de un sistema que aporta a la capacidad de respuesta de las comunidades y los individuos frente a nuevos problemas o desafíos en un medio inestable y cambiante, y
- Los trabajadores del conocimiento.

A través de la Gestión del Conocimiento se busca:

- Administrar el flujo de información para brindar la información correcta a la gente que la necesita, de tal manera que pueda usarla rápidamente.
- Formular e implementar una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento.
- Promover el mejoramiento continuo de los procesos de cadena de valor, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.
- Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación del conocimiento.
- Divulgación del conocimiento (por ejemplo: lecciones aprendidas, mejores prácticas, etc.) para que todos los miembros de la organización y del sistema puedan utilizar el conocimiento en el contexto de sus actividades diarias.
- Asegurar que el conocimiento esté disponible en el sitio donde es más útil para la toma de decisiones.
- Facilitar la efectiva y eficiente generación de nuevo conocimiento (por ejemplo: actividades de investigación y desarrollo, aprendizaje a partir de casos históricos, etc.);

- Apoyar la adquisición de conocimiento de fuentes externas y desarrollar la capacidad de asimilarlo y utilizarlo.
- Asegurar que toda persona en la organización sepa donde se encuentra disponible el conocimiento en la entidad.

La Gestión del Conocimiento es un aspecto clave de la Política de Modernización de la Gestión Pública ya que permite identificar, analizar y compartir el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión y su relación con los resultados. Más aún, la Gestión del Conocimiento es un proceso cuyo alcance no debe circunscribirse a cada organización pública, sino que debe ser capitalizado por el conjunto del Estado a través de la sistematización e intercambio de experiencias en redes interinstitucionales de aprendizaje. (PCM, 2017, p. 47).

#### ***E. El perfil competitivo***

Retes y Cabrera mencionan que el perfil competitivo del gerente público deberá poseer los mismos requisitos de competencia y habilidades que se exigen en el sector privado, por lo cual señalan que:

En un gerente público son importantes sus habilidades políticas entre las cuales se incluyen: Aptitud para relacionarse con el entorno político; habilidad para entender que se pueden lograr resultados muy similares por diversas vías; inteligencia para aceptar que muchas decisiones son

escogencias entre dos males; talento para reconocer que es preferible obtener resultados satisfactorios que resultados óptimos impopulares; capacidad para admitir que muchos problemas humanos nunca pueden ser resueltos de manera definitiva, paciencia para esperar el momento oportuno de una acción; destreza para establecer alianzas con propósitos temporales comunes; disposición para negociar con intereses opuestos y competencia para presentar los temas de manera que sean aceptados por los interesados. (Retes y Cabrera, s/a, p. 6).

Todas estas habilidades, no serán eficaces sino están en concordancia con una conducta honesta y un sincero respeto por la gente. Estos requisitos no sólo son solo válidos para los altos gerentes públicos sino que los gerentes medios también deben satisfacerlos. Sin embargo, ocurre muy frecuentemente que se constituyen en obstáculos en lugar de agentes para el mejor desempeño de las organizaciones. En todo caso, es preferible que las organizaciones sean lo más planas posibles, minimizando el número de gerentes medios requeridos. (Retes y Cabrera, s/a, p. 6).

Los conocimientos, habilidades y destrezas de los gerentes públicos pueden mejorarse tanto a través de la experiencia como del adiestramiento formal. Esto debe incluir no sólo las áreas usuales en la formación de gerentes privados como economía, finanzas, gerencia estratégica, liderazgo, gerencia de recursos humanos, tecnología de información y ciencias gerenciales o investigación de operaciones, sino también aspectos

particulares del sector público tales como derecho administrativo, administración financiera pública, políticas públicas, derecho tributario, etc. Además, conocimientos de sociología y ciencias políticas son muy deseables en un gerente público. (Retes y Cabrera, s/a, p. 6).

Según Duque compara al gerente público con un director de orquesta sinfónica, señalando lo siguiente: Un Gerente Público es un profesional altamente calificado, que es empleado por el Estado y está íntimamente involucrado en lo que se ha llamado “La profesión gubernamental”. Es preciso insistir desde un comienzo que un Gerente Público realiza su trabajo a través de otros servidores públicos. Este funcionario de alto nivel es capaz de obtener, a través de su liderazgo, la activa cooperación, participación y dedicación de su personal. En otras palabras, el Gerente Público es capaz, a través de su actuación, alcanzar altos niveles de eficiencia y productividad por parte del funcionamiento del Estado. Platón es uno de los grandes filósofos que en la antigüedad se refiere a este profesional y lo identifica como perteneciente al cuerpo de ayudantes del filósofo rey. (Duque, 2006, p. 1).

Algunos pensadores relacionados con el tema de la Gerencia Pública han tratado de ilustrar este concepto de gerente Público, usando la imagen o metáfora del Compositor / Director de orquesta sinfónica. El Compositor / Director, es un artista de nivel superior que está calificado para escribir piezas musicales, tales como, conciertos, sinfonías y también está calificado para dirigir la orquesta que ejecutará tales composiciones. (Duque, 2006, p. 1).

Este artista superior está preparado y tiene las competencias para enseñar y entrenar a otros miembros que conforman la orquesta. A través de constantes prácticas y ensayos, el director es capaz de obtener de parte de sus músicos una hermosa melodía que interpreta fielmente la partitura. El Director no toca ningún instrumento en particular, solamente usa un instrumento que le permite comunicar sus mensajes musicales a cada miembro de la orquesta. Usa su batuta para señalar cuándo y cómo cada músico debe tocar su sección de la partitura. La orquesta está conformada por muchos instrumentos y cada uno de ellos tiene a un músico operándolo. (Duque, 2006, p. 1).

“Gerente, en sentido amplio, es quien tiene un área de responsabilidad y gente a cargo, cualquiera sea su nivel jerárquico dentro de la organización; su función incluye el ejercicio del liderazgo gerencial” (Lazzati, 2014, p. 2).

El administrador profesional según Escalante (Escalante, 2016, p. 15) “Se basa más en la ciencia que en el conocimiento empírico, porque primero observa metodológicamente los fenómenos (los hechos) y después los relaciona, para determinar si son causa y efecto”.

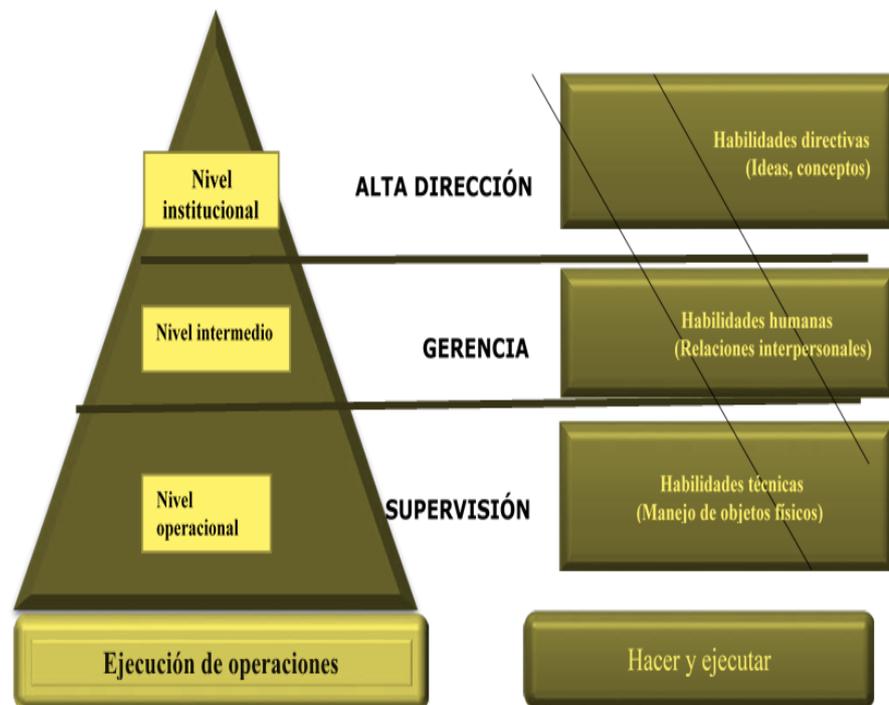
“El término ‘Gerente’ en un sentido bien amplio: quien tiene a su cargo un área de responsabilidad, desde toda la organización tomada en conjunto hasta un pequeño sector o proyecto, y que, para ejercer su responsabilidad, también tiene personas a su cargo; vale decir que es responsable del desempeño de su gente. El concepto abarca al dueño que conduce su negocio, al gerente general de una empresa, a los

gerentes funcionales o divisionales, al jefe de un sector, al encargado de un proyecto, etcétera” (Lazzati, 2014, p. 13).

Los gerentes de las instituciones públicas están dotados de destreza y habilidades así tenemos que en la Figura 4 presentamos las habilidades del administrador:

**Figura 5**

*Las tres habilidades del administrador.*



Fuente: Introducción a la teoría general de la administración (Chiavenato, 2006)

El gerente en su condición de líder de las instituciones del estado según Goleman (2004, p. 3) refiere que “El coeficiente intelectual y las destrezas técnicas son importantes, pero la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo”. También, precisa que el liderazgo mediante la inteligencia emocional en el trabajo presenta cinco componentes: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. En las instituciones públicas

están los funcionarios y directivos que ejercen su labores con liderazgo y ejemplo que según Muñoz (2008, p. 121) refiere que "En efecto, el directivo se convierte en un coach. Alguien cuyo papel es aconsejar, apoyar, facilitar, para permitir a los miembros del equipo que cumplan con su trabajo".

El gerente utiliza una serie de estrategias y técnicas en el gerenciamiento de la institución pública entre ello puede utilizar la técnica de devuelve la pelota. Según Hoffmann (2012, p. 30) refiere que "La técnica 'Devuelve la pelota' es el arte de saber empoderar, responsabilizar y desarrollar a los colaboradores, mientras que de forma periódica e inteligente se supervisa, tanto la estrategia de desempeño como los resultados obtenidos hasta ese momento".

Es conveniente distinguir al gerente malo del gerente bueno que Campos (2015, p. 11-12) precisa que:

"El gerente malo, solamente maneja el negocio en términos de números, métricas, tecnologías y datos, pero no el recurso más importante, la gente a su alrededor. El buen gerente conduce a las personas que están detrás de cada uno de los negocios y además reconoce, pues no solo la tecnología es la clave de cada negocio, son las personas el punto focal".

El gerente de hoy y para mañana frente a los retos del entorno y en su organización necesita enfrentar y asumir como gerente las situaciones problemáticas, "Requiere conocer el cargo que asume y enfrentar las funciones normativizadas y finalmente debe entender que no solamente se gerencia el trabajo, sino que la familia es importante en el contexto en que se

desempeña” a ello agregamos ser parte del equipo de trabajadores (Hoffmann, 2012, p. 11).

El rol del gerente según Lazzati (2014, p. 37-38) refiere que es:

- “Planifica las operaciones en su cargo que desempeña”.
- “Coordina actividades dentro de las funciones que le compete”.
- “Controla las operaciones de desempeño funcional y control presupuestario”.
- “Gestor de los recursos asignados u obtenidos”.
- “Asigna las tareas y actividades a sus subordinados”.
- “Instruye e imparte conocimientos prácticos frente a las tareas y objetivos asumidos”.
- “Colabora con la organización en sus diferentes niveles”.
- “Controla las tareas y actividades en función del marco normativo institucional y del sector al que pertenece”.

Cabe precisar en lo referente a la operacionalización de la variable gerencia pública y sus dimensiones se ha contado con la validez y confiabilidad por juicio de expertos:

1. Enríquez Huamán Friny Mariluz
2. Meza Figueroa Nora Lelia
3. Vargas Rodríguez Francis Harold

### **2.2.3. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.**

De acuerdo a la página web del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social al que está adscrito el Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma precisa que:

“El Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como finalidad brindar un servicio de calidad cumpliendo los siguientes objetivos: Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa” (MIDIS, 2021).

Su visión “Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local” (MIDIS, 2021).

Su misión del programa Qali Warma es:

“Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario como complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, y de secundaria de las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local” (MIDIS, 2021).

**A. Creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.**

En mérito al Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS Crean el Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma:

“Créase el Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma como programa social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionando con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños de nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas” (El Peruano, 2012, p. 467233).

En mérito al Decreto Supremo N° 008-2019-MIDIS modifica el Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma como sigue:

“Créase el Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma como programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario progresivo, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, de calidad, sostenible y saludable, para las/los escolares de instituciones educativas públicas: a) En el nivel de educación inicial a partir de los tres (3) años de edad; b) En el nivel de educación primaria; c) En el nivel de educación secundaria, ubicadas en los pueblos indígenas de la Amazonía Peruana, comprendidos en la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas, listados en la Resolución Ministerial N° 321- 2014-MC, del Ministerio de Cultura, o la que la reemplace o actualice; d) En el nivel de educación secundaria bajo la modalidad de Jornada Escolar Completa (JEC); e) En el nivel de educación secundaria bajo las Formas de Atención Diversificada (FAD) y/o Modelos de Servicio Educativo” (El Peruano, 2019).

**B. *Objetivos del programa Qali Warma.***

En mérito al Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS son objetivos del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma:

“Tiene como objetivo general garantizar un servicio alimentario para niños y niñas de instituciones educativas públicas en el nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y en el nivel de educación primaria” (El Peruano, 2012, p. 467233).

Tiene los siguientes objetivos específicos: “Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven, Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia y Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa” (El Peruano, 2012, p. 467233).

**C. *Funciones, operaciones y compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.***

En mérito al Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene las siguientes funciones generales:

“Brindar un servicio alimentario diversificado de calidad a través de distintos actores, tales como la comunidad educativa organizada, el sector privado y los gobiernos locales, entre otros, implementando modelo de gestión

adecuados al entorno y las características de los usuarios, favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revalorización del patrimonio alimentario regional y local, constituido por prácticas, hábitos de consumo y productos de las zonas de intervención, promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas que compartan o complementen los objetivos del programa y promover la participación y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado en la implementación de las modalidades de gestión y atención de los servicios del programa” (El Peruano, 2012, p. 467233).

En mérito a la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS se aprueba el Manual de Operaciones del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma que contiene a detalle la base legal que la sustenta, la visión y misión del programa, los objetivos y las funciones, la organización y funciones de la estructura organizativa (organigrama) que componen el programa, los principales procesos y su clasificación detallados en el mapa de procesos. (MIDIS, 2017)

En mérito a la Resolución Ministerial N° 181-2019-MIDIS se aprueba la “Directiva N° 002-2019-MIDIS Directiva que regula los procedimientos generales de compras, de rendición de cuentas y otras disposiciones para la operatividad del modelo de cogestión del programa Qali Warma para la prestación del servicio alimentario” (MIDIS, 2019).

**D. La Cogestión en el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.**

Según Moreno (2015, p. 2), refiere que:

La intervención del PNAE Qali Warma tiene como base el modelo de cogestión del servicio. Este modelo constituye un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del PNAE Qali Warma. El proceso para la atención del servicio alimentario comprende las siguientes fases: planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio alimentario. (Moreno, 2015, p. 3).

Y es que la incorporación de diversos actores en la responsabilidad de llevar a cabo un programa o proyecto, tiene consecuencias positivas en la reducción de costos de transacción que origina centralizar una intervención a nivel nacional, y a su vez, empodera a los actores dado que se apropian del desarrollo de la intervención, no quedando como meros actores pasivos de las prestaciones sociales que brinda el Estado. (Moreno, 2015, p. 3).

El modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario de Qali Warma contempla tres fases:

- a) Fase de la Planificación del Menú Escolar: Proceso que realiza Qali Warma orientado a determinar las recetas y su programación para la atención del servicio alimentario, según los criterios técnicos previamente aprobados por el Programa.

- b) Fase de compra: Proceso que realiza el Comité de Compra y Qali Warma para la adquisición de productos y raciones, de acuerdo con lo dispuesto en la presente directiva y en los procedimientos específicos establecidos en el Manual de Compras que apruebe Qali Warma.
- c) Fase de Gestión del Servicio Alimentario: Proceso a cargo del Comité de Alimentación Escolar, para el almacenamiento, preparación y entrega de los alimentos.

**Figura 06**

Modelo de cogestión del PNAE Qali Warma



Fuente: PNAE Qali Warma, 2021

Dentro del modelo de cogestión actúan dos espacios de participación: el Comité de Compra (CC) y el Comité de Alimentación Escolar (CAE). En el modelo de cogestión el Comité de Compra y el Comité de Alimentación Escolar participan principalmente durante el proceso de compra y la gestión del servicio alimentario respectivamente (Moreno, 2015, p. 3).

El personal de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aplica la gestión

estratégica de la cogestión, siendo todo el personal gestores que articulan las actividades y procesos con los demás actores tanto de la sociedad civil y la empresa privada.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma practica el diseño organizacional de forma horizontal ya que busca la creación de valor público para el ciudadano en la prestación de servicios y entrega de productos de calidad.

***E. Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ante la emergencia sanitaria (Covid-19).***

En mérito al “Decreto Legislativo N° 1472 faculta al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a proporcionar excepcionalmente alimentos para personas en situación de vulnerabilidad en el marco de emergencia sanitaria declarada por el Covid-19”

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de acuerdo a lo reglamentado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (El Peruano, 2020) se sintetiza dicha disposición legal en lo siguiente:

- Precisa que “Cuenta con capacidad y experiencia en procesos de adquisición alimentaria escolar”.
- “La población de baja cobertura requiere los alimentos necesarios a fin de cubrir sus necesidades básicas alimentarias”.
- “Los comités de compra están autorizados a realizar procesos de compras, comprar, suscribir adendas con los proveedores a fin de que sean puestas acorde a ley en

aquellas instituciones y poblaciones vulnerables que la requieran en el marco de la emergencia sanitaria”.

**F. Unidad Territorial Junín – Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.**

El presente proyecto de tesis se circunscribe a la Unidad Territorial Junín para efectos de desarrollo de la presente investigación.

La Unidad Territorial Junín según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2019) refiere que:

“El/La Jefe/a de la Unidad Territorial del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es responsable de gestionar la suscripción de los convenios de cooperación con los CC, su renovación y la supervisión del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente directiva y en los documentos normativos que apruebe el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS”.

Según la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 343-2018-MIDIS/Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, designaron a la jefa de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a efectos de cumplir y realizar y cumplir su desempeño en el cargo como tal en la provincia de Junín a partir del 20 de setiembre del año 2018:

“Designar a la señora Silvia del Pilar Salas Alvarado en el cargo de confianza de Jefa de la Unidad Territorial Junín del

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”  
(MIDIS, 2018, p. 10).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Agenda digital.**

Existe Las denominadas agendas o planes son los términos que comúnmente los gobiernos de la región usan para denominar el mecanismo para el desarrollo ‘armónico y coherente’ de las iniciativas de gobierno digital” (Naser y Concha, 2011, p. 33).

### **2.3.2. Ecosistema digital.**

“Es el conjunto de prestaciones y requerimientos de diversa naturaleza que se proveen desde y a través de las redes de telecomunicaciones, el conjunto de infraestructuras y prestaciones asociadas que habilitan la prestación de dichos servicios” (Katz, 2015, p. 18).

### **2.3.3. Estrategias de gestión.**

“Son las actividades de búsqueda de oportunidades, coordinación de capacidades y aplicación racional de recursos. La tarea básica gerencial es construir equipos de trabajo y conducir proyectos a la acción, bajo criterios económicos de eficiencia y eficacia” (Muñoz, 2008, p. 24).

### **2.3.4. Gerencia del desempeño.**

“El gerente debe tener la capacidad de interpretar y usar estados financieros para asignar los recursos de la empresa, de modo que, a

largo plazo, generen la máxima rentabilidad posible, sin sacrificar la continuidad de operaciones a corto plazo” (Macías, 2020, p. 1).

#### **2.3.5. Gerencia pública.**

“La Gerencia pública es el resultado moderno y evolutivo en la conducción de las organizaciones públicas, resultante de una progresiva adaptación de la legislación del servicio civil a la cambiante realidad que incorpora a la tradicional gestión del Estado, métodos y prácticas reservadas en antaño para la empresa privada” (Arias, 2019, p. 101).

#### **2.3.6. Gobierno digital.**

El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” (El Peruano, 2021, p. 8).

#### **2.3.7. Qali Warma.**

“Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local” (MIDIS, 2021).

#### **2.3.8. Servicio digital.**

“Comprende la interacción de los ciudadanos y personas en general con los servicios digitales provistos de forma total o parcial a través de Internet u otra red de la Administración Pública” (El Peruano, 2021, p. 13).

### **2.3.9. Gestión tecnológica.**

“Esto puede permitir al Gobierno apalancar el talento innovador y las tecnologías disponibles, proporcionando un campo de juego equilibrado, con altos niveles de coherencia y eficiencias para el sector público”.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe una relación positiva entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

No existe una relación positiva entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

- Existe una relación positiva entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.
- No existe una relación positiva entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.
- Existe una relación positiva entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.
- No existe una relación positiva entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

- Existe una relación positiva entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.
- No existe una relación positiva entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.
- Existe una relación positiva entre el uso de los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.
- No existe una relación positiva entre el uso de los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.

### **3.2. Identificación de las variables**

En la investigación se cuenta con las siguientes variables:

**Variable 1:** Gobierno Digital

**Variable 2:** Gerencia Pública

### **3.3. Operacionalización de las variables**

#### **3.3.1. Definición conceptual de las variables.**

##### **A. *Gobierno digital.***

De acuerdo al Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital conceptualiza que:

“El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital” (El Peruano, 2018, p. 5).

Dado la creación del gobierno digital en el presente se hace necesaria su conocimiento y adecuación por parte de las instituciones públicas del estado pasando por un proceso de transformación digital frente a la modernidad y los retos de adaptación y cambio que exige el entorno se considera importante:

“El uso de las tecnologías digitales se impone y extiende en otras áreas de las políticas públicas, una implementación efectiva requiere la participación de una variedad de actores. Se necesita un liderazgo fuerte, coordinación con los directores de tecnologías (CIOs) de las entidades principales, un alineamiento entre la planificación y la formulación de políticas y su implementación, y así como la continuidad y sostenibilidad necesarias para proporcionar una coherencia a la Agenda Digital del Gobierno” (Halman, Irvin A. ; Fasano, Luis; Reyes, 2018, p. 31-32).

**B. Gerencia pública.**

La Gerencia Pública necesaria para toda institución pública es “El núcleo que permite el diseño, implementación y operación

de sistemas de gestión o de control de la gestión para lograr mejores resultados, promover el desarrollo institucional y mejorar el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de las entidades” (Muñoz, Jorge y Giraldo, 2008, p. 32).

Con lo anterior “Queda más que claro que el término administración ha sido paulatinamente, no reemplazado, pero sí relegado, por el de gerencia; sin embargo, lo anterior no implica que ambas se complementen fuertemente con la visión del control fiscal, definido como una función pública que se encarga de vigilar la gestión fiscal de la administración departamental y municipal y de los particulares que manejan fondos del Estado” (Gómez, 2017, p. 44).

La “New Public Management (NPM) traducida al español: Nueva Gerencia Pública o Nueva Gestión Pública, centrado en la búsqueda de resultados con las 3E: eficiencia, eficacia y economía de carácter postburocrático radicalmente contestario del modelo weberiano vigente por casi dos siglos, con algunas variantes y matices no estructurales” (Escobar, 2019, P. 13).

### **3.3.2. Definición operativa de las variables.**

#### **A. *Gobierno digital.***

“Es la medición de las plataformas digitales utilizadas por los gestores de la Unidad Territorial Junín que expresan el uso de las tecnologías digitales a través de los servicios digitales que presta u ofrece la institución del MIDIS a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial Junín en un entorno digital y se evalúa las propuestas de la agenda digital y los ecosistemas digitales

expresados en la interoperabilidad de los módulos del manual de cada aplicativo medidos a través de un cuestionario”.

**B. Gerencia pública.**

“Se mide la evaluación de la gerencia del desempeño de los funcionarios públicos de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que implica medir las estrategias de gestión aplicadas, el grado de satisfacción de la gestión del conocimiento, se requiere evaluar y medir el perfil del gerente público en su condición de gestores de la Unidad Territorial Junín a través de la aplicación de un cuestionario”.

**3.3.3. Componentes dimensionales de las variables.**

**A. Gobierno digital.**

Presentamos los componentes de la variable gobierno digital:

*Tecnología digital (TD)*

Indica la necesidad de utilizar la tecnología con acceso digital.

*Servicios digitales (SD)*

Conoce los servicios digitales y promueve la transparencia de la información.

*Agenda digital (AD)*

Precisa la necesidad de implementar y controlar las políticas digitales que debe adoptar su institución.

*Ecosistema digital Qali Warma (EDQ)*

Utiliza aplicaciones del sistema Qali Warma y registra los procesos de acuerdo al manual de los módulos en su sede digital denominado Unidad Territorial Junín.

## **B. Gerencia pública.**

Presentamos los componentes de la variable gerencia pública:

### *Gerencia del desempeño (GD)*

Evalúa el talento del rendimiento o productividad del Gerente Público en la institución.

### *Estrategias de gestión (EG)*

Evalúa las acciones para cumplimiento de metas y objetivos de gestión en beneficio de los administrados.

### *Satisfacción de la Gestión del Conocimiento (SGC)*

Evalúa el grado de satisfacción de la gestión del conocimiento por parte de los gestores del Programa Qali Warma.

### *Perfil competitivo (PC)*

Mide las competencias cognitivas y habilidades del funcionario público de la Unidad Territorial Junín.

### **3.3.4. Matriz de operacionalización de variables.**

Se presenta la elaboración de la matriz de operacionalización de las variables en el Anexo B del presente proyecto de tesis.

## **Capítulo IV: Metodología de la investigación**

### **4.1. Enfoque de la investigación**

En la presente investigación utilizamos el enfoque cuantitativo que según Hernández y Mendoza (2018, p. 6) refiere que “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”. El enfoque adoptado:

“Son rutas alternativas para llegar a un lugar, alcanzar una meta: generar conocimiento, comprender un fenómeno, entender el porqué de "algo" o responder a preguntas de investigación. El punto de partida es la idea a investigar, que deriva en el planteamiento de un problema de investigación; el lugar al que debes arribar está representado por el hecho de responder acertadamente a este planteamiento; el mapa general o GPS es el proyecto o propuesta de investigación, mientras que el mapa específico está constituido por el diseño de investigación y el final de la ruta se encuentra representado por el propio reporte o informe de resultados” (Hernández & Mendoza, 2018).

Según Barrón y Aquino (2020, p. 51) la investigación cuantitativa “Es aquella que utiliza predominantemente información de tipo cuantitativo directo. Dentro de la investigación cuantitativa se cuentan los diseños experimentales; la encuesta y estudios cuantitativos con datos secundarios que abordan análisis con utilización de datos reunidos por otros investigadores”.

### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación al que se circunscribió la presente investigación es aplicada sustentado en que una investigación es aplicada según Barrón y Aquino (2020, p. 50) “Cuando se propone explicar el problema para tomar decisiones de intervención práctica. Es aplicada en cuanto a que se realiza con propósitos prácticos, ya sea para resolver un problema o para tomar decisiones”.

Se refiere a la aplicación de los conocimientos teóricos de modo práctico en las instituciones públicas de modo que cuando es:

“Aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar” (Tiburcio et al., 2020, 74).

#### **4.3. Nivel de investigación**

La presente investigación comprendió el nivel de investigación correlacional sustentado que según Tiburcio et al. (2020, p. 75) refiere que las investigaciones correlacionales:

“Pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra”.

En el desarrollo de la investigación se evaluó la correlación de las variables gobierno digital y la gerencia pública.

#### **4.4. Métodos de investigación**

“Los métodos de investigación son considerados herramientas utilizadas para recolectar información, hacer y responder preguntas que nos ayudarán a obtener conclusiones por medio del análisis de la información obtenida” (Tiburcio et al., 2020, p. 81).

Para la presente investigación se utilizó el método científico que según Villegas et al. (2011, p. 133) refiere que:

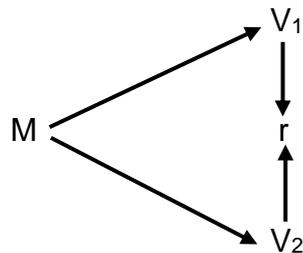
“El método científico, constituye el conjunto de procedimientos organizados y utilizados sistemáticamente, para: plantear los problemas científicos, lograr los objetivos propuestos y poner a prueba las hipótesis a partir de la observación y relación concreto-abstracto; teoría-práctica; etc. A más posibilitar la verificación de la teoría existente en determinado campo científico y en una realidad concreta para mejorarla, y mejorar, modificar o construir el conocimiento científico”.

Se complementó con los métodos deductivo-inductivo que permitieron abstraer las opiniones de las personas de la muestra de estudio para orientar la discusión y las conclusiones y de análisis-síntesis que permitió analizar las tablas y figuras luego de haber procesado y tabulado la data y sintetizarlos de acuerdo a cada dimensión y variable presentada. Fue necesario aplicar el método estadístico que nos permitió utilizar la estadística descriptiva e inferencial para su análisis y consolidación las tablas y figuras de la tesis.

#### 4.5. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue correlacional. “Estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 178).

El esquema del diseño es:



Donde:

M = Muestra (unidad de análisis)

V<sub>1</sub> = Gobierno Digital

V<sub>2</sub> = Gerencia Pública

r = Relación (0 a 1)

La investigación desarrollada fue de carácter transversal transeccional, es decir que la aplicación del instrumento de investigación se aplicará en un solo momento a la muestra determinada y al mismo tiempo para evaluar la relación de las variables de gobierno digital y gerencia pública.

#### 4.6. Población y muestra

##### 4.6.1. Población.

“La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común. Se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”(Vara, 2015, p. 261).

Romero refiere que “Se denomina población al conjunto de todos los individuos o entes que constituyen el objeto de un determinado estudio y sobre los que se desea obtener ciertas conclusiones”.

La población de la Unidad Territorial Junín – del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la presente investigación estuvo compuesta por 88 servidores públicos que laboran en la Unidad Territorial Junín.

#### **4.6.2. Muestra.**

Toda la muestra es el “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 196).

Fórmula del cálculo de la muestra de una población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de muestra buscado

$N$  = Tamaño de la población

$Z$  = Valor del nivel de confianza deseado  $Z_{\alpha}$

$e$  = Error de estimación máximo aceptado

$p$  = Probabilidad que ocurra el evento

#### **A. Unidad de Análisis.**

“La unidad de análisis, es el objeto del cual se desea obtener información. En estadística se dice elemento o unidad de

análisis. Son los sujetos u objetos de estudio” (Gamarra et al., 2015, p. 137)

Los sujetos de estudio de la presente investigación fueron los servidores públicos determinados en la muestra que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma.

### **B. Tamaño de la muestra.**

Aplicamos la fórmula para el cálculo de la muestra de la población finita de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín – Qali Warma:

$$n = \frac{88 * (1.96)^2 * 50 * 50}{(5)^2 * (88 - 1) + (1.96)^2 * 50 * 50}$$

$$n = 72$$

La presente investigación está compuesta por 72 servidores públicos de la Unidad Territorial Junín Qali Warma 2021. Según detalla el Anexo D.

### **C. Selección de la muestra.**

El tipo de muestreo aplicado en la presente investigación científica estuvo representado por las muestras probabilísticas:

“Todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo” (Hernández & Mendoza, 2018. p. 200).

Se realizó la selección de la muestra por el muestreo aleatorio simple hasta cubrir el total de la muestra de los servidores públicos determinados. Se consideró a aquellos trabajadores que contestaron oportunamente para la aplicación del cuestionario hasta cubrir la muestra determinada. Además dada la coyuntura mundial Covid 19, se tuvo limitaciones y restricciones para considerar el proceso de muestreo realizado.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

“Son aquellas que utilizan en el desarrollo de recopilación de la información y dan respuesta a las preguntas directrices” (Gallo & Tomalá, 2015, p. 184).

Entre las principales técnicas e instrumentos de recolección de datos según Hernández y Mendoza:

“Se encuentran los diversos tipos de observación, diferentes clases de entrevista, estudio de casos, historias de vida, historia oral, entre otros. Asimismo, es importante considerar el uso de materiales que faciliten la recolección de información como cintas y grabaciones, videos, fotografías y técnicas de mapeo necesarias para la reconstrucción de la realidad social” (2018, p. 520).

##### **4.7.1. Técnicas.**

“La técnica es indispensable en el proceso de la investigación. A más de integrar la estructura mediante la cual se organiza la investigación el investigador determina cuál de ellas es la más apropiada” (Gallo & Tomalá, 2015, p. 121).

Utilizamos la técnica documental que según Gallo y Tomalá (2015, p. 122 ) refiere que:

“La técnica documental consiste, en elaborar el marco teórico, referente al objeto de estudio, se puede utilizar libros, revistas, folletos informes técnicos, trabajos realizados anteriormente referentes al objeto de que se está estudiando, o cualquier documento que ayude a entender y desarrollar lo, que se está investigando”.

Técnica de la encuesta “Es otra de las técnicas y herramientas cuantitativas más utilizadas especialmente en trabajos no experimentales; se la utiliza generalmente en investigaciones sociales, puede ser realizada por el investigador o por personas capacitadas para realizar este tipo de actividad” (Gallo & Tomalá, 2015, p. 128).

En la presente investigación se utilizaron las técnicas de la encuesta y la documental.

#### **4.7.2. Instrumento.**

Según Gallo y Tomalá (2015, p. 128):

“El cuestionario es el instrumento de la encuesta más utilizado en investigaciones sociales; éste permitirá obtener la información necesaria referente al tema de investigación”.

El instrumento denominado cuestionario utilizado y aplicado a la muestra determinada contiene las siguientes categorías de escala Likert para su medición:

Siempre (5)

Muchas veces (4)

Indiferente (3)

Pocas veces (2)

Nunca (1)

El instrumento de medición que se aplicó al desarrollar el presente proyecto de tesis tuvo en cuenta los siguientes pasos propuesto por Santos et al. (Santos et al., 2020, p. 61) que precisamos a continuación:

- Refiere que debe “Definirse el instrumento de investigación que se aplicará a la muestra determinada”.
- Escribir “La denominación del instrumento, indicar el objetivo que se persigue y detallas las instrucciones de respuesta”.
- Determinando “Cuáles son las características de la población objeto de estudio se debe operacionalizar las variables en sus dimensiones e indicadores para comprobar que son parte de la muestra que representa a la población”.
- Mediante “Un cuadro operacionaliza las variables definiendo las categorías de respuestas y precisar el uso de la Escala de Likert.
- Debe existir la coherencia de las variables con el objetivo de la investigación”.
- Se debe “Determinar la validez de constructo, criterio o de contenido”.

En la presente investigación se utilizó el instrumento denominado cuestionario y las citas APA.

#### **A. Validez y confiabilidad.**

“La validez considerada en el instrumento, se relaciona con la validez de contenidos, lo cual constituye el grado en el cual una

prueba está en coherencia con los objetivos de la investigación y del planteamiento del problema” (Gallo & Tomalá, 2015, p. 130).

“Existen formas de establecer la confiabilidad de un instrumento como por ejemplo, cuando utilizan fórmulas que dan como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0 a 1, donde 0 indica que no hay confiabilidad y uno indica una confiabilidad máxima” (Gallo & Tomalá, 2015, p. 131).

Para la determinación de la validez del instrumento recurrimos al juicio de expertos con grado de magister a quienes remitimos el instrumento y la matriz de operacionalización de las variables para la opinión experta del caso y para determinar la confiabilidad fue mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que es una medida del coeficiente que indica la confiabilidad del instrumento.

Cabe precisar que previo a la aplicación definitiva del cuestionario validado y confiable se realizó una prueba piloto con 20 servidores públicos del Programa Qali warma de la unidad territorial Junín. El cual ha sido de mucha utilidad para corregir y mejorar la operabilización de las variables y su adecuación respectiva en el cuestionario debidamente mejorado.

## **B. Baremación.**

Descripción, el instrumento para medir la variable 1 gobierno digital consta de 24 ítems distribuidos en 4 dimensiones y la variable 2 gerencia pública consta de 21 ítems distribuidos en 4 dimensiones los cuales a través del “Instrumento de

recolección de datos” se aplicó a los servidores públicos de la Unidad Territorial Junín – Qali Warma que se detalla en el Anexo D: Personal Qali Warma encuestado perteneciente a la Región Junín.

Normas de aplicación, las normas para aplicar el instrumento a los servidores públicos de la Unidad Territorial Junín – del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma fueron las siguientes:

- Inclusión, se incluyó a los servidores públicos que tuvieron la condición de profesional, funcionario técnico que trabajen en la Unidad Territorial Junín.
- Exclusión, se excluyó a los trabajadores o empleados, a los trabajadores operativos y al personal en la condición de secretaria por motivos de especialidad, el nivel de investigación para la maestría y que se requiere opinión de nivel gerencial de funcionarios, jefes o directivos.
- Para la aplicación, se preparó cuidadosamente el material, coordinación previa e in situ con el encargado de la oficina sede Unidad Territorial Junín de la provincia de Huancayo.
- Se replicó el diseño del instrumento presentado en el Anexo E mediante el formulario virtual a través de Google, y su aplicación fue virtual.
- El instrumento se almacenó en una carpeta digital habiéndose revisado previamente.
- La puntuación se asignó a cada ítem del instrumento de uno a cinco puntos. Entonces el puntaje máximo para la variable 1, gobierno digital es 120 puntos y para la variable 2, gerencia pública es 105 puntos.

- Interpretación, Después de haber tabulado la data del instrumento en SPSS se interpretó los resultados teniendo en cuenta lo siguiente:

Muy buena, significa respecto a la variable y dimensiones que tienen: muy buena actitud hacia el gobierno digital puntaje (104-120). Muy buena actitud hacia la gerencia pública puntaje (93-105).

Buena, significa respecto a la variable y dimensiones que tienen: buena actitud hacia el gobierno digital puntaje (87-103). Buena actitud hacia la gerencia pública puntaje (79-92).

Regular, significa respecto a la variable y dimensiones que tienen: regular actitud hacia el gobierno digital puntaje (70-86). Regular actitud hacia la gerencia pública puntaje (65-78).

Baja, significa respecto a la variable y dimensiones que tienen: baja actitud hacia el gobierno digital puntaje (53-69). Baja actitud hacia la gerencia pública puntaje (51-64).

Muy baja, significa respecto a la variable y dimensiones que tienen: muy baja actitud hacia el gobierno digital puntaje (24-52). Muy baja actitud hacia la gerencia pública puntaje (21-50).

#### **4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos**

Según Gutiérrez define a la estadística como “La ciencia de recopilar, organizar, presentar, analizar e interpretar información para la toma de decisiones” (Gutiérrez, 2020, p. 14).

Mediante la estadística y sus técnicas, se realizaron los procedimientos en base al análisis estadístico de la data que permitió recopilar, tabular, procesar y analizar los datos del trabajo de campo después de haber

aplicado el instrumento de medición científica. Hechos que permitieron guiar el procedimiento estadístico a seguir y aplicar para el análisis de datos en la investigación realizada y plasmada en el presente informe final de tesis.

#### **4.8.1. Utilización del Programa SPSS 26.**

“El paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ofrece toda una gama de posibilidades a partir de simples diálogos dinámicos que cubren tanto las exigencias de la llamada Estadística Clásica como las de A.E.D” (Capa et al., 2017, p. 11).

Se utilizó el programa SPSS 26 en la presente investigación que permitió procesar la información estadística de la investigación realizada. Se presentó datos, cálculos, procedimientos utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

#### **4.8.2. Estadística descriptiva.**

La estadística descriptiva según (Gutiérrez, 2020, pp.15-16) refiere que:

“Es el conjunto de métodos para: Recolectar datos. Esto se lleva a cabo mediante encuestas o haciendo uso de otras fuentes de información, como la base de datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Caracterizar datos por medio del cálculo de medidas estadísticas como la media (promedio). Presentar la información por medio de tablas y gráficas”.

“Todos los demás estadísticos, el histograma y el polígono de frecuencias se pueden aplicar a las variables cuantitativas o numéricas. La moda, mediana, tabla de frecuencias y el diagrama de barras es estadísticamente apropiado aplicarlos” (De la Puente, 2018, p. 39).

En la investigación luego de aplicar el instrumento y contar con la base de datos se utilizó analizando no se consideró necesarias medidas de tendencia central, medidas de dispersión. Se consideró necesaria las medidas de forma, incluyendo las tablas de frecuencias y las figuras precisando su interpretación en relación a la investigación a realizada.

#### **4.8.3. Estadística inferencial.**

La estadística inferencial “Comprende aquellos métodos y técnicas utilizados con el fin de hacer generalizaciones, predicciones o estimaciones sobre poblaciones a partir de una parte de esta, llamada muestra” (Gutiérrez, 2020, p. 16).

Mediante la estadística inferencial nos permitió conocer a la población por medio de la representatividad de la muestra determinada en la investigación y así poder determinar las respuestas de los servidores públicos y medir la correlación de las variables gobierno digital y gerencia pública de la Unidad Territorial Junín – Qali Warma.

#### **4.8.4. Estadístico de prueba de hipótesis.**

Utilizaremos el estadístico Rho de Spearman para realizar la contrastación de la hipótesis de la investigación tomando de referencia a Gamarra et al. refieren que “Esta prueba estadística permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación de rangos” (2015, p. 231).

La ecuación utilizada fue:

$$r_s = 1 - \frac{6}{n(n^2 - 1)} \sum_{i=1}^k d_i^2$$

Donde:

$r_s$  = *Coficiente de Spearman*

$d_i^2$  = *Diferencia de rangos de variables al cuadrado*

$n$  = *Tamaño de muestra en parejas de rangos de variables*

$\sum_{i=1}^k$  = *Sumatoria k-ésimo*

Se realizó la contrastación de las hipótesis formuladas mediante el estadístico Rho de Spearman dado que se considera que la función de correlación permite determinar si existe una relación entre las dos variables de gobierno digital y gerencia pública. Se consideró, también para sus dimensiones de cada variable donde esta representación fue de nivel ordinal y se presentó en la escala de Likert y los resultados permitieron visualizar una correlación entre cero y uno y que sea estadísticamente significativos, menor de 0.05.

## **Capítulo V:**

### **Aspectos Administrativos Resultados**

## 5.1. Resultados de gobierno digital

### 5.1.1. Resultados de tecnología digital.

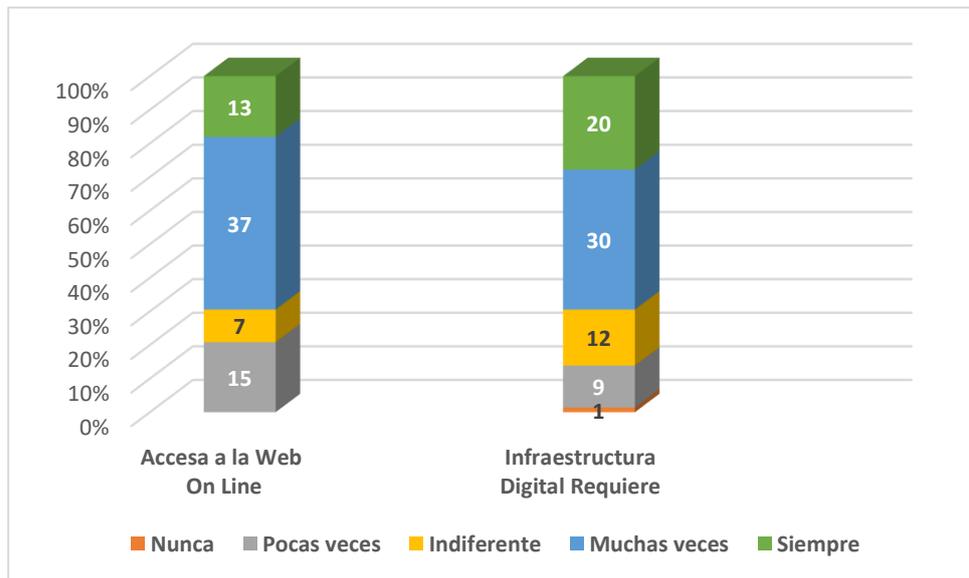
**Tabla 1**

*Tecnología digital web on line e infraestructura*

| Categorías   | Accesa a la Web On Line |       | Infraestructura Digital Requiere |       |
|--------------|-------------------------|-------|----------------------------------|-------|
|              | f                       | %     | f                                | %     |
| Nunca        | 0                       | 0     | 1                                | 1.4   |
| Pocas veces  | 15                      | 20.8  | 9                                | 12.5  |
| Indiferente  | 7                       | 9.7   | 12                               | 16.7  |
| Muchas veces | 37                      | 51.4  | 30                               | 41.7  |
| Siempre      | 13                      | 18.1  | 20                               | 27.8  |
| Total        | 72                      | 100.0 | 72                               | 100.0 |

**Figura 7**

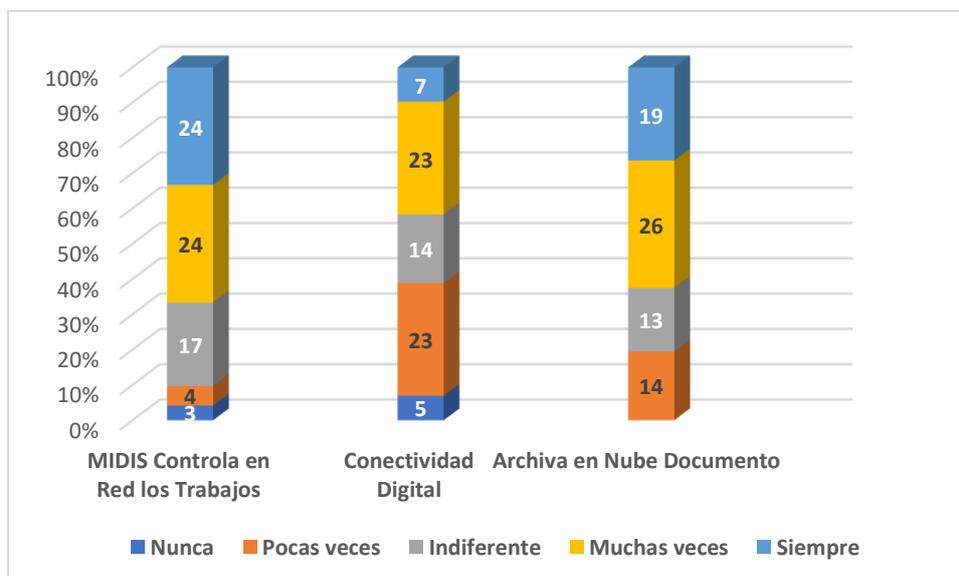
*Tecnología digital web on line e infraestructura*



En la Tabla 1 y Figura 7: Tecnología digital web on line e infraestructura los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 37(51.4%) valoran que accesan muchas veces a la web de la institución on line, pocos 7(9.7%) son indiferentes y la mayoría 30(41.7%) valoran que muchas veces se requiere infraestructura digital, pocos 1(1.4%) dicen nunca. Mediante la tecnología que disponen requiere mejorar, equipar y capacitar al personal.

**Tabla 2***Tecnología digital blockchain, conectividad y repositorio digital*

| Categorías   | MIDIS Controla en Red los Trabajos |       | Conectividad Digital |       | Archiva en Nube Documento |       |
|--------------|------------------------------------|-------|----------------------|-------|---------------------------|-------|
|              | f                                  | %     | f                    | %     | f                         | %     |
| Nunca        | 3                                  | 4.2   | 5                    | 6.9   | 0                         | 0     |
| Pocas veces  | 4                                  | 5.6   | 23                   | 31.9  | 14                        | 19.4  |
| Indiferente  | 17                                 | 23.6  | 14                   | 19.4  | 13                        | 18.1  |
| Muchas veces | 24                                 | 33.3  | 23                   | 31.9  | 26                        | 36.1  |
| Siempre      | 24                                 | 33.3  | 7                    | 9.7   | 19                        | 26.4  |
| Total        | 72                                 | 100.0 | 72                   | 100.0 | 72                        | 100.0 |

**Figura 8***Tecnología digital blockchain, conectividad y repositorio digital*

En la Tabla 2 y Figura 8: Tecnología digital blockchain, conectividad y repositorio digital, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 24(33.3%) valoran que muchas veces y siempre que el MIDIS controla en red los trabajos, pocos 3(4.2%) dicen nunca, la mayoría 23(31.9%) valoran que muchas veces cuentan con conectividad, pocos 5(6.9%) dicen nunca y muchas veces 26(36.1%) archivan en la nube los documentos y pocos 13(18.1%) son indiferentes. El control a tiempo real es la meta en la Unidad Territorial Junín dado que, les permita gestionar, controlar y poder tomar decisiones ante cualquier necesidad o problemática.

## 5.1.2. Resultados de servicios digitales.

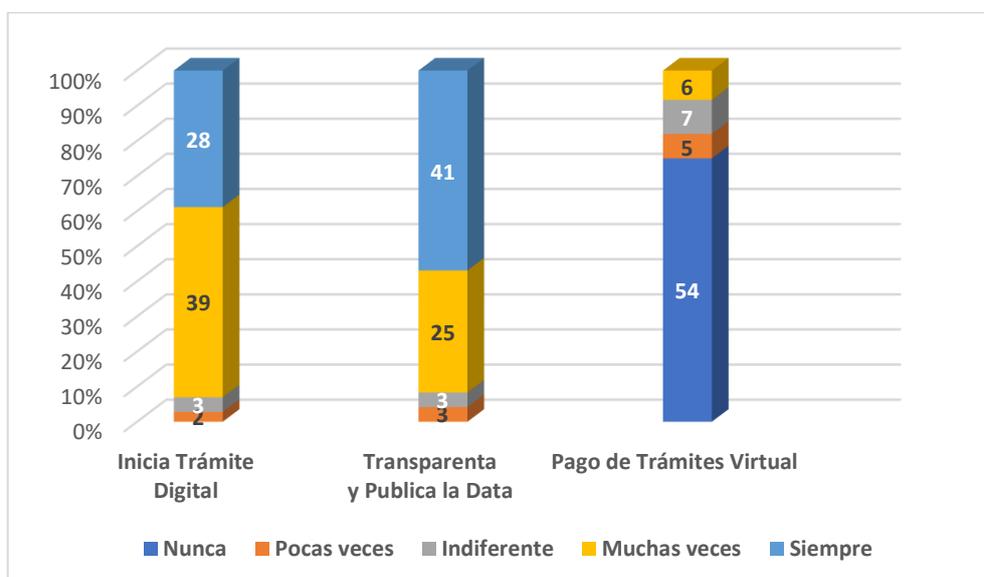
**Tabla 3**

*Servicios digitales trámite digital, publicación y tasas de pago*

| Categorías   | Inicia Trámite Digital |       | Transparenta y Publica la Data |       | Pago de Trámites Virtual |       |
|--------------|------------------------|-------|--------------------------------|-------|--------------------------|-------|
|              | f                      | %     | f                              | %     | f                        | %     |
| Nunca        | 0                      | 0     | 0                              | 0     | 54                       | 75.0  |
| Pocas veces  | 2                      | 2.8   | 3                              | 4.2   | 5                        | 6.9   |
| Indiferente  | 3                      | 4.2   | 3                              | 4.2   | 7                        | 9.7   |
| Muchas veces | 39                     | 54.2  | 25                             | 34.7  | 6                        | 8.3   |
| Siempre      | 28                     | 38.9  | 41                             | 56.9  | 0                        | 0     |
| Total        | 72                     | 100.0 | 72                             | 100.0 | 72                       | 100.0 |

**Figura 9**

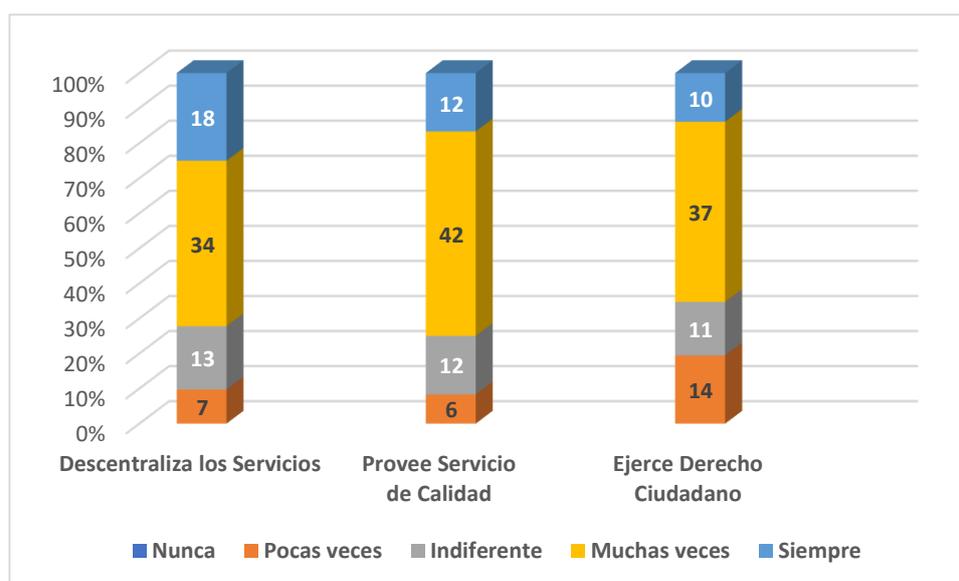
*Servicios digitales trámite digital, publicación y tasas de pago*



En la Tabla 3 y Figura 9: Servicios digitales trámite digital, publicación y tasas de pago, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 39(54.2%) valoran que muchas veces todos los trámites se inicia en el módulo de trámite digital, pocos 2(2.8%) dicen pocas veces, la mayoría 41(56.9%) valoran que siempre se transparente y publica la data de gestión Qali Warma, pocos 3(4.2%) dicen pocas veces y nunca 54(75.0%) se realiza el pago de trámites virtualmente y pocos 5(6.9.1%) dicen pocas veces. Cabe precisar que, todos los trámites de Qali Warma se registran en los módulos y permite el seguimiento y control. Requiere implementar el pago de trámites administrativos virtual.

**Tabla 4***Servicios digitales descentralizado, provee servicios y ejerce su derecho*

| Categorías   | Descentraliza los Servicios |       | Provee Servicio de Calidad |       | Ejerce Derecho Ciudadano |       |
|--------------|-----------------------------|-------|----------------------------|-------|--------------------------|-------|
|              | f                           | %     | f                          | %     | f                        | %     |
| Nunca        | 0                           | 0     | 0                          | 0     | 0                        | 0     |
| Pocas veces  | 7                           | 9.7   | 6                          | 8.3   | 14                       | 19.4  |
| Indiferente  | 13                          | 18.1  | 12                         | 16.7  | 11                       | 15.3  |
| Muchas veces | 34                          | 47.2  | 42                         | 58.3  | 37                       | 51.4  |
| Siempre      | 18                          | 25.0  | 12                         | 16.7  | 10                       | 13.9  |
| Total        | 72                          | 100.0 | 72                         | 100.0 | 72                       | 100.0 |

**Figura 10***Servicios digitales descentraliza, provee servicios y ejerce su derecho*

En la Tabla 4 y Figura 10: Servicios digitales descentraliza, provee servicios y ejerce su derecho, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 34(47.2%) valoran que muchas veces se descentraliza los servicios Qali Warma, pocos 7(9.7%) dicen pocas veces, la mayoría 44(58.3%) valoran que muchas veces se provee el servicio Qali Warma de calidad, pocos 6(8.3%) dicen pocas veces y muchas veces 37(51.4%) los ciudadanos ejercen sus derechos y pocos 10(13.9%) dicen siempre. A nivel de las oficinas de la Unidad Territorial Junín se descentralizan los servicios por ejemplo de Huancayo a Satipo generando valor público que les permite ejercer sus derechos ciudadanos.

### 5.1.3. Resultados de agenda digital.

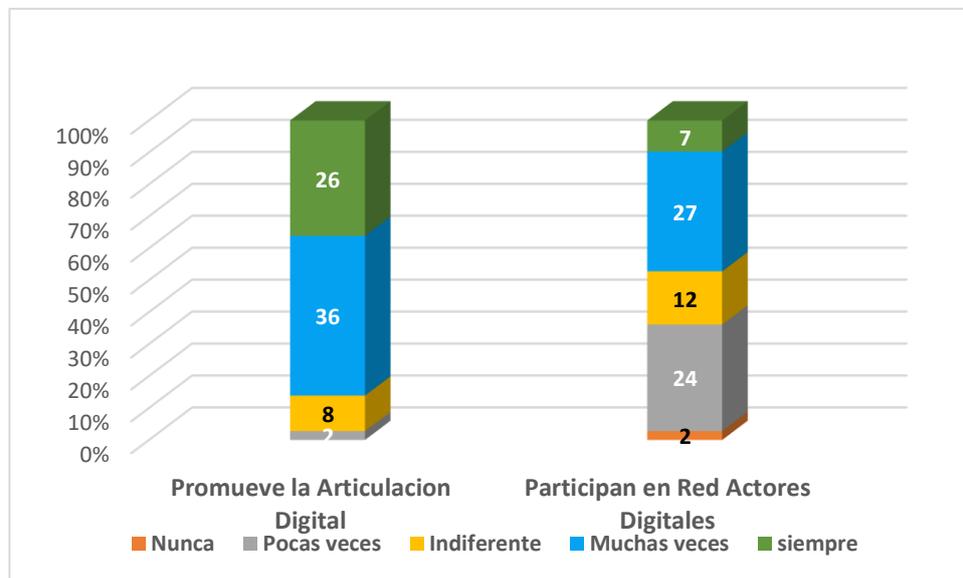
**Tabla 5**

*Agenda digital articulada con participación de actores digitales*

| Categorías   | Promueve la Articulación Digital |       | Participan en Red Actores Digitales |       |
|--------------|----------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|
|              | f                                | %     | f                                   | %     |
| Nunca        | 0                                | 0     | 2                                   | 2.8   |
| Pocas veces  | 2                                | 2.8   | 24                                  | 33.3  |
| Indiferente  | 8                                | 11.1  | 12                                  | 16.7  |
| Muchas veces | 36                               | 50.0  | 27                                  | 37.5  |
| Siempre      | 26                               | 36.1  | 7                                   | 9.7   |
| Total        | 72                               | 100.0 | 72                                  | 100.0 |

**Figura 11**

*Agenda digital articulada con participación de actores digitales*



En la Tabla 5 y Figura 11: Agenda digital articulada con participación de actores digitales los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 36(50.0%) valoran que la Unidad Territorial Junín Qali Warma, promueve la articulación de los servicios digitales hacia los usuarios, pocos 2(2.8%) dicen pocas veces y la mayoría 27(37.5%) valoran que muchas veces participan en red los actores digitales, pocos 2(2.8%) dicen nunca. El supervisor de Qali Warma controla la gestión en la institución o lugar donde están los

beneficiarios que permiten una coordinación y consolidación adecuada de los servicios Qali Warma.

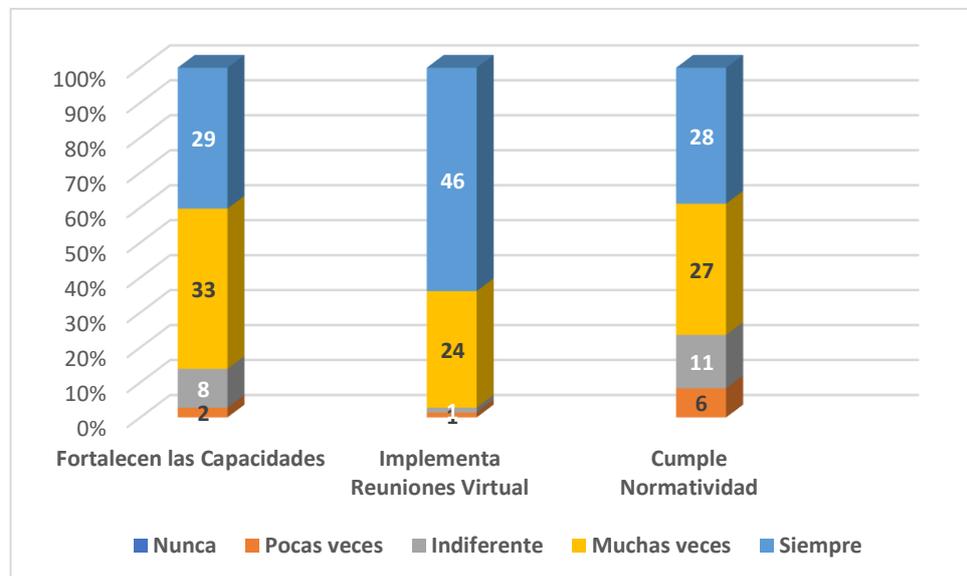
**Tabla 6**

*Agenda digital donde fortalecen capacidades y cumple normativa*

| Categorías   | Fortalecen las Capacidades |       | Implementa Reuniones Virtual |       | Cumple Normatividad |       |
|--------------|----------------------------|-------|------------------------------|-------|---------------------|-------|
|              | f                          | %     | f                            | %     | f                   | %     |
| Nunca        | 0                          | 0     | 0                            | 0     | 0                   | 0     |
| Pocas veces  | 2                          | 2.8   | 1                            | 1.4   | 6                   | 8.3   |
| Indiferente  | 8                          | 11.1  | 1                            | 1.4   | 11                  | 15.3  |
| Muchas veces | 33                         | 45.8  | 24                           | 33.3  | 27                  | 37.5  |
| Siempre      | 29                         | 40.3  | 46                           | 63.9  | 28                  | 38.9  |
| Total        | 72                         | 100.0 | 72                           | 100.0 | 72                  | 100.0 |

**Figura 12**

*Agenda digital donde fortalecen capacidades y cumple normativa*



En la Tabla 6 y Figura 12: Agenda digital donde fortalecen capacidades y cumple normativa, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 33(45.8%) valoran que muchas veces se fortalecen las capacidades de los trabajadores y de los usuarios de Qali Warma, pocos 2(2.8%) dicen pocas veces, la mayoría 46(63.9%) valoran que siempre se implementa las reuniones virtuales en Qali Warma, pocos 1(1.4%) dicen pocas veces y siempre 28(38.9%) se cumple la normatividad legal y pocos 6(8.3%) dicen pocas veces. El fortalecimiento de capacidades a nivel de los

trabajadores de la Unidad Territorial Junín de Qali Warma y a los usuarios sirve de mucha ayuda en la gestión y distribución de los productos.

#### 5.1.4. Resultados de ecosistema digital Qali Warma.

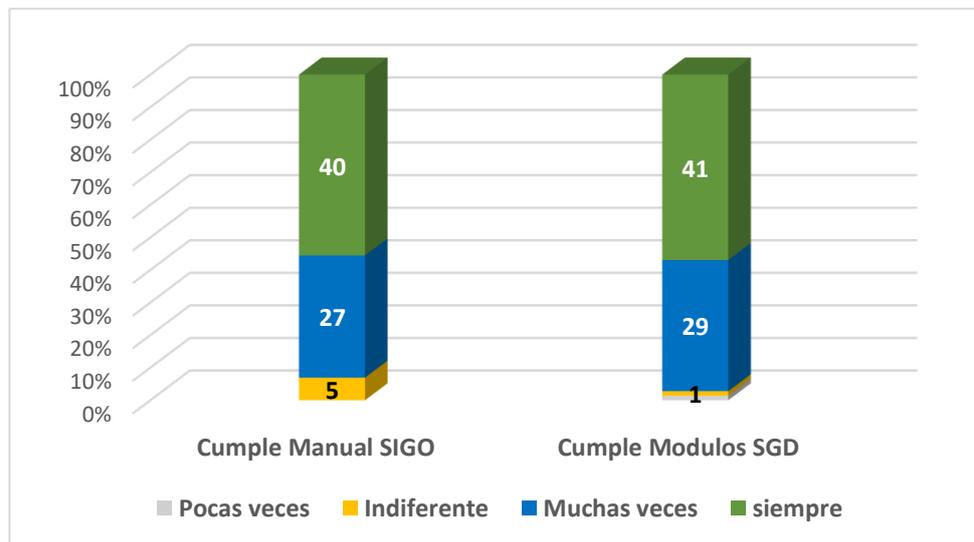
**Tabla 7**

*Ecosistema digital, manual SIGO y los módulos SGD de Qali Warma*

| Categorías   | Cumple Manual SIGO |       | Cumple Módulos SGD |       |
|--------------|--------------------|-------|--------------------|-------|
|              | f                  | %     | f                  | %     |
| Nunca        | 0                  | 0     | 0                  | 0     |
| Pocas veces  | 0                  | 0     | 1                  | 1.4   |
| Indiferente  | 5                  | 6.9   | 1                  | 1.4   |
| Muchas veces | 27                 | 37.5  | 29                 | 40.3  |
| Siempre      | 40                 | 55.6  | 41                 | 56.9  |
| Total        | 72                 | 100.0 | 72                 | 100.0 |

**Figura 13**

*Ecosistema digital, manual SIGO y los módulos SGD de Qali Warma*



En la Tabla 7 y Figura 13: Ecosistema digital, manual SIGO y los módulos SGD de Qali Warma, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 40(55.6%) valoran que siempre se cumple lo dispuesto en el manual SIGO en la Unidad Territorial Junín Qali Warma, pocos 5(6.9%) son indiferentes y la mayoría 41(56.9%) valoran que siempre se cumple los dispuestos en los módulos SGD de la Unidad Territorial Junín Qali Warma, pocos 1(1.4%) dicen pocas veces. El manual SIGO y los módulos SGD

permiten un mejor registro en el sistema y su gestión oportuna y coordinada con los actores de cogestión.

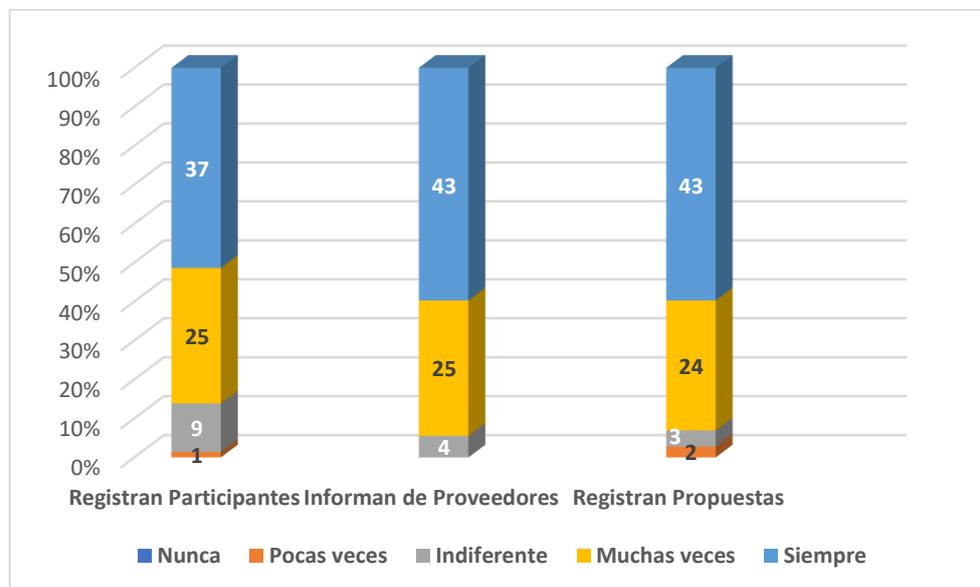
**Tabla 8**

*Ecosistema digital de registro, proveedores y postulación Qali Warma*

| Categorías   | Registran a los Participantes QW |       | Informado QW Proveedores |       | Registran las Propuesta QW |       |
|--------------|----------------------------------|-------|--------------------------|-------|----------------------------|-------|
|              | f                                | %     | f                        | %     | f                          | %     |
| Nunca        | 0                                | 0     | 0                        | 0     | 0                          | 0     |
| Pocas veces  | 1                                | 1.4   | 0                        | 0     | 2                          | 2.8   |
| Indiferente  | 9                                | 12.5  | 4                        | 5.6   | 3                          | 4.2   |
| Muchas veces | 25                               | 34.7  | 25                       | 34.7  | 24                         | 33.3  |
| Siempre      | 37                               | 51.4  | 43                       | 59.7  | 43                         | 59.7  |
| Total        | 72                               | 100.0 | 72                       | 100.0 | 72                         | 100.0 |

**Figura 14**

*Ecosistema digital de registro, proveedores y postulación Qali Warma*



En la Tabla 8 y Figura 14: Ecosistema digital de registro, proveedores y postulación Qali Warma, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 37(51.4%) valoran que siempre se registran virtualmente a los participantes para el proceso de compra de Qali Warma, pocos 1(1.4%) dicen pocas veces, la mayoría 43(59.7%) valoran que siempre se mantiene informado de quienes son los proveedores Qali Warma, pocos 4(1.4%) son indiferentes y siempre 43(59.7%) se registran adecuadamente en el sistema las propuestas o postulación al proceso de compras Qali Warma y pocos 2(2.8%) dicen pocas veces. Se lleva un control estricto

y riguroso de quienes han sido los participantes o postulantes a los procesos de compra y los que han salido ganadores en la cual, se mantiene estrecha coordinación con los proveedores para la entrega de los productos.

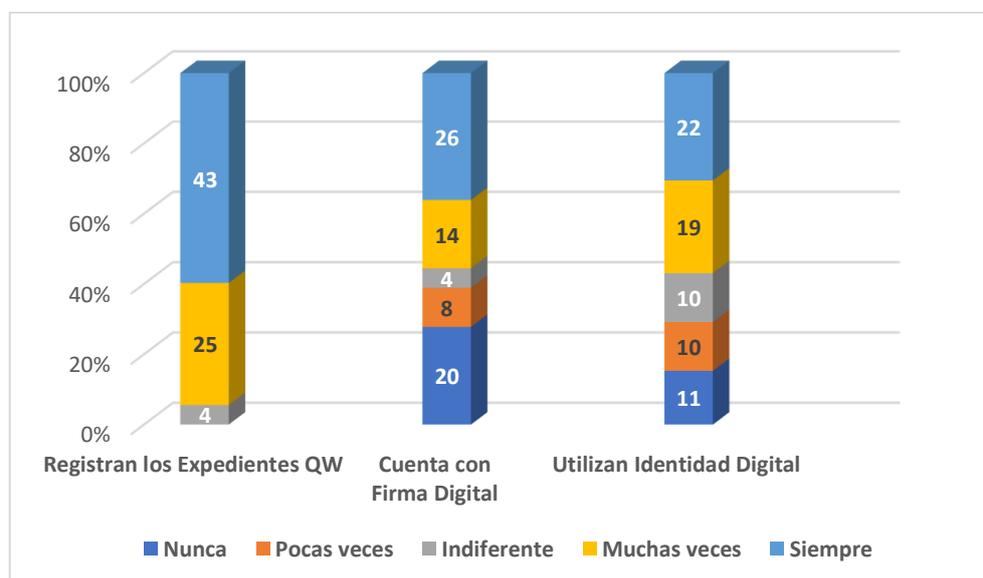
**Tabla 9**

*Ecosistema digital de registro, firma digital e identidad digital*

| Categorías   | Registran los Expedientes QW |       | Cuenta con Firma Digital |       | Utilizan Identidad Digital |       |
|--------------|------------------------------|-------|--------------------------|-------|----------------------------|-------|
|              | f                            | %     | f                        | %     | f                          | %     |
| Nunca        | 0                            | 0     | 20                       | 27.8  | 11                         | 15.3  |
| Pocas veces  | 0                            | 0     | 8                        | 11.1  | 10                         | 13.9  |
| Indiferente  | 4                            | 5.6   | 4                        | 5.6   | 10                         | 13.9  |
| Muchas veces | 25                           | 34.7  | 14                       | 19.4  | 19                         | 26.4  |
| Siempre      | 43                           | 59.7  | 26                       | 36.1  | 22                         | 30.6  |
| Total        | 72                           | 100.0 | 72                       | 100.0 | 72                         | 100.0 |

**Figura 15**

*Ecosistema digital de registro, firma digital e identidad digital*



En la Tabla 9 y Figura 15: Ecosistema digital de registro, firma digital e identidad digital, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 43(59.7%) valoran que siempre se registran en el sistema virtual los expedientes de Qali Warma, pocos 4(5.6%) están indiferentes, la mayoría 26(36.1%) valoran que siempre se cuenta con la firma digital del trabajador responsable Qali Warma, pocos 4(5.6%) son indiferentes, cabe precisar que 20(27.8%) refieren que nunca cuentan con la firma digital

y siempre 22(30.6%) refieren que los usuarios en un trámite Qali Warma utilizan su identidad digital y pocos 10(13.9%) dicen pocas veces. El registro virtual de expedientes y la responsabilidad del trabajador que registra su labor con su firma digital favorece el control de la gestión Qali Warma y el control funcional del trabajador.

## 5.2. Resultados de gerencia pública

### 5.2.1. Resultados de gerencia del desempeño.

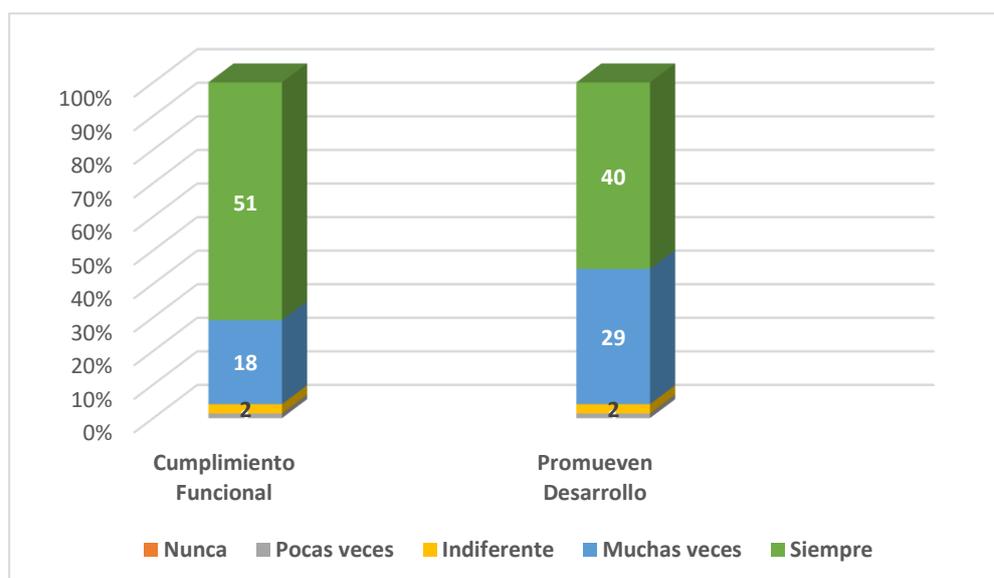
**Tabla 10**

*Gerencia del desempeño funcional y desarrollo institucional*

| Categorías   | Cumplimiento Funcional por Responsabilidades |              | Promueve el Desarrollo Institucional |              |
|--------------|--|--------------|--------------------------------------|--------------|
|              | f  | %            | f                                    | %            |
| Nunca        | 0  | 0            | 0                                    | 0            |
| Pocas veces  | 1  | 1.4          | 1                                    | 1.4          |
| Indiferente  | 2  | 2.8          | 2                                    | 2.8          |
| Muchas veces | 18   | 25.0         | 29                                   | 40.3         |
| Siempre      | 51   | 70.8         | 40                                   | 55.6         |
| <b>Total</b> | <b>72</b>                                    | <b>100.0</b> | <b>72</b>                            | <b>100.0</b> |

**Figura 16**

*Gerencia del desempeño funcional y desarrollo institucional*



En la Tabla 10 y Figura 16: Gerencia del desempeño funcional y desarrollo institucional, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 51(70.8%) valoran que siempre se promueve el cumplimiento funcional por responsabilidades, pocos 1(1.4%) dicen pocas veces y la mayoría 40(55.6%) valoran que siempre se promueve el desarrollo institucional y 1(1.4%) dicen pocas veces. Se tiene en cuenta el reglamento laboral y funcional de la Unidad Territorial Junín.

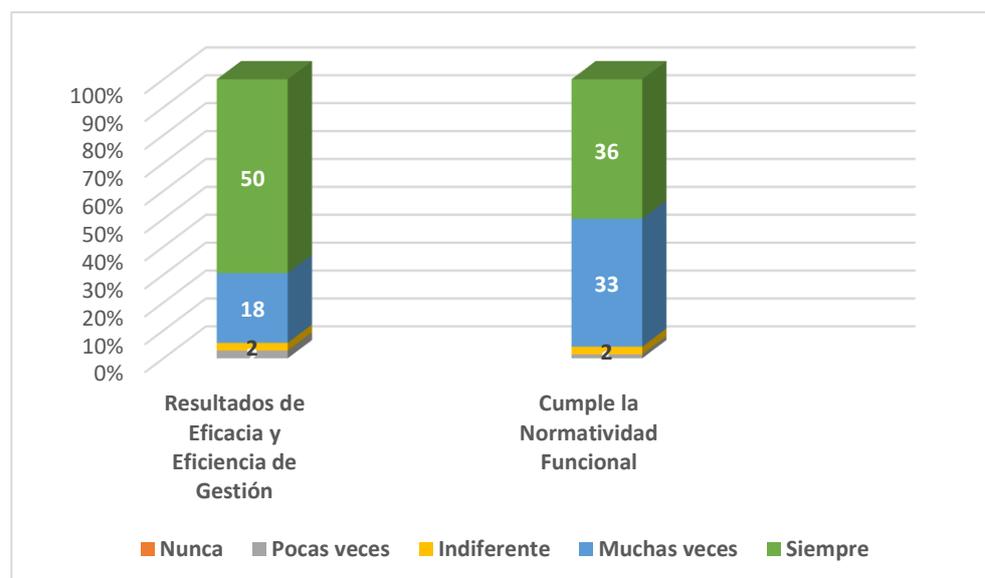
**Tabla 11**

*Gerencia del desempeño evalúan resultados y cumplimiento normativo*

| Categorías   | Resultados de Eficacia y Eficiencia de Gestión |       | Cumple la Normatividad Funcional |       |
|--------------|--|-------|----------------------------------|-------|
|              | f  | %     | f                                | %     |
| Nunca        | 0  | 0     | 0                                | 0     |
| Pocas veces  | 2  | 2.8   | 1                                | 1.4   |
| Indiferente  | 2  | 2.8   | 2                                | 2.8   |
| Muchas veces | 18   | 25.0  | 33                               | 45.8  |
| Siempre      | 50   | 69.4  | 36                               | 50.0  |
| Total        | 72   | 100.0 | 72                               | 100.0 |

**Figura 17**

*Gerencia del desempeño evalúa resultados y cumplimiento normativo*



En la Tabla 11 y Figura 17: Gerencia del desempeño evalúan resultados y cumplimiento normativo, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 50(69.4%) valoran que siempre los resultados de gestión son eficientes

y eficaces, pocos 2(2.8%) dicen pocas veces y la mayoría 36(50.0%) valoran que siempre se cumple la normatividad funcional y 1(1.4%) dicen pocas veces. La gerencia de la Unidad Territorial Junín constantemente supervisa, monitorea y controla los resultados de la gestión Qali Warma en la Unidad Territorial Junín. Asimismo, el cumplimiento normativo es un deber y obligación en la función que cumplen los trabajadores.

### 5.2.2. Resultados de estrategias de gestión.

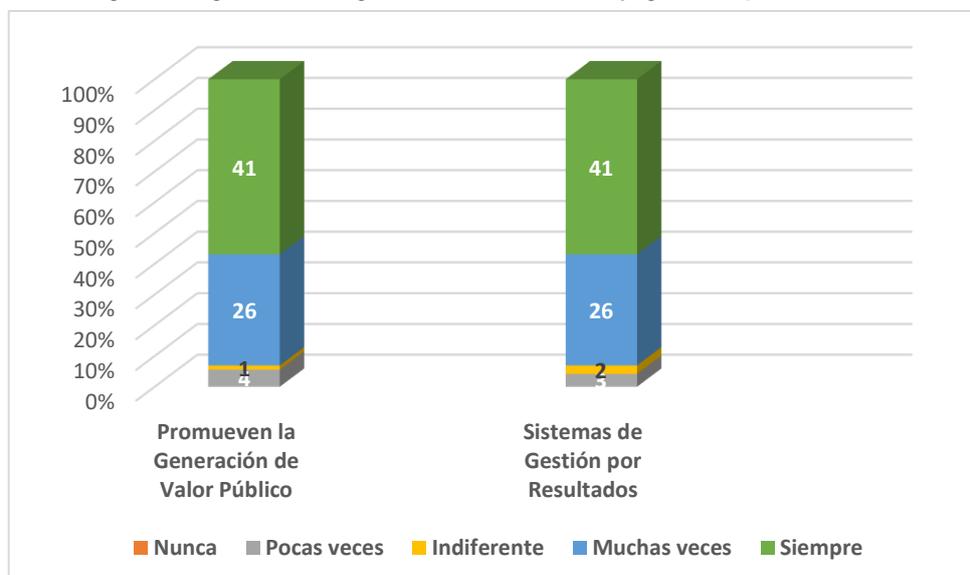
**Tabla 12**

*Estrategias de gestión de generación de valor y gestión por resultados*

| Categorías   | Promueven la Generación de Valor Público |       | Sistemas de Gestión por Resultados |       |
|--------------|--|-------|------------------------------------|-------|
|              | f  | %     | f                                  | %     |
| Nunca        | 0  | 0     | 0                                  | 0     |
| Pocas veces  | 4  | 5.6   | 3                                  | 4.2   |
| Indiferente  | 1  | 1.4   | 2                                  | 2.8   |
| Muchas veces | 26                                       | 36.1  | 26                                 | 36.1  |
| Siempre      | 41                                       | 56.9  | 41                                 | 56.9  |
| Total        | 72                                       | 100.0 | 72                                 | 100.0 |

**Figura 18**

*Estrategias de gestión de generación de valor y gestión por resultados*



En la Tabla 12 y Figura 18: Estrategias de gestión de generación de valor y gestión por resultados, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 41(56.9%) valoran que siempre en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma se promueve la generación de valor público, pocos 1(1.4%) son indiferentes y la mayoría 41(56.9%) valoran que siempre los sistemas de gestión en la Unidad Territorial Junín –Qali Warma son por resultados y 2(2.8%) son indiferentes. La gerencia aplica las estrategias de gestión que se imparte desde la ciudad de Lima, a través de políticas de gestión para cada unidad territorial.

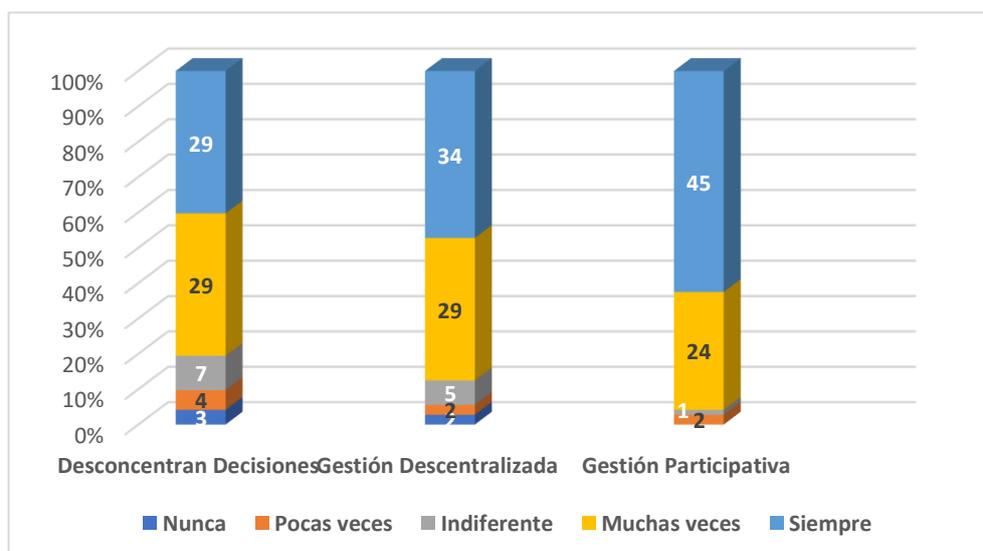
**Tabla 13**

*Estrategias de gestión desconcentrada, decisión descentralizada articulada*

| Categorías   | Desconcentra Decisión Gerencial en la UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN |       | Gestión y Decisión Descentralizada |       | Gestión Articulada Participativa |       |
|--------------|--|-------|------------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
|              | f  | %     | f                                  | %     | f                                | %     |
|              | Nunca  | 3     | 4.2                                | 2     | 2.8                              | 0     |
| Pocas veces  | 4  | 5.6   | 2                                  | 2.8   | 2                                | 2.8   |
| Indiferente  | 7  | 9.7   | 5                                  | 6.9   | 1                                | 1.4   |
| Muchas veces | 29   | 40.3  | 29                                 | 40.3  | 24                               | 33.3  |
| Siempre      | 29   | 40.3  | 34                                 | 47.2  | 45                               | 62.5  |
| Total        | 72   | 100.0 | 72                                 | 100.0 | 72                               | 100.0 |

**Figura 19**

*Estrategias de gestión desconcentrada, decisión descentralizada articulada*



En la Tabla 13 y Figura 19: Estrategias de gestión desconcentrada, decisión descentralizada articulada, los servidores públicos que

trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 29(40.3%) valoran que siempre o muchas veces se desconcentra la decisión gerencial en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma, pocos 3(4.2%) dicen nunca, la mayoría 34(47.2%) valoran que siempre la gestión y la decisión es descentralizada en cada UT – Qali Warma, pocos 2(2.8%) dicen nunca, y siempre 45(62.5%) la gestión es articulada y participativa y pocos 1(1.4%) son indiferentes. La desconcentración y la descentralización es necesaria para una gestión gerencial pública en las UT – Qali Warma. Las cuales, trabajan en forma articulada a nivel nacional y provincial de modo participativo.

### 5.2.3. Resultados de satisfacción de la gestión del conocimiento.

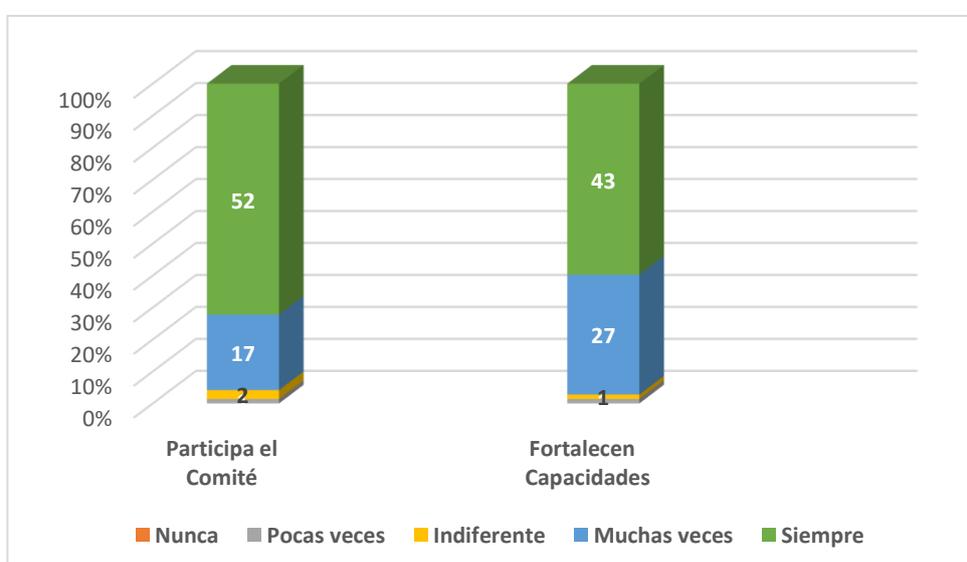
**Tabla 14**

*Satisfacción de la GC con participación y fortalecimiento de actores*

| Categorías   | Participa el Comité QW con Transparencia |       | Actores Fortalecen sus Capacidades |       |
|--------------|--|-------|------------------------------------|-------|
|              | f  | %     | f                                  | %     |
| Nunca        | 0  | 0     | 0                                  | 0     |
| Pocas veces  | 1  | 1.4   | 1                                  | 1.4   |
| Indiferente  | 2  | 2.8   | 1                                  | 1.4   |
| Muchas veces | 17                                       | 23.6  | 27                                 | 37.5  |
| Siempre      | 52                                       | 72.2  | 43                                 | 59.7  |
| Total        | 72                                       | 100.0 | 72                                 | 100.0 |

**Figura 20**

*Satisfacción de la GC con participación y fortalecimiento de actores*



En la Tabla 14 y Figura 20: Satisfacción de la gestión de conocimiento con participación y fortalecimiento de actores, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 52(72.2%) valoran que siempre participan los comités de Qali Warma con transparencia de gestión en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma, pocos 1(1.4%) dicen pocas veces y la mayoría 43(59.7%) valoran que siempre se fortalecen las capacidades de los actores en la gestión de la Unidad Territorial Junín –Qali Warma y 1(1.4%) dicen pocas veces o son indiferentes. La satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores públicos se genera por la participación coordinada y responsable de cada uno de los actores de cogestión de Qali Warma, donde a los representantes de cada comité se fortalecen sus capacidades, por lo cual actúan con confianza y transparencia.

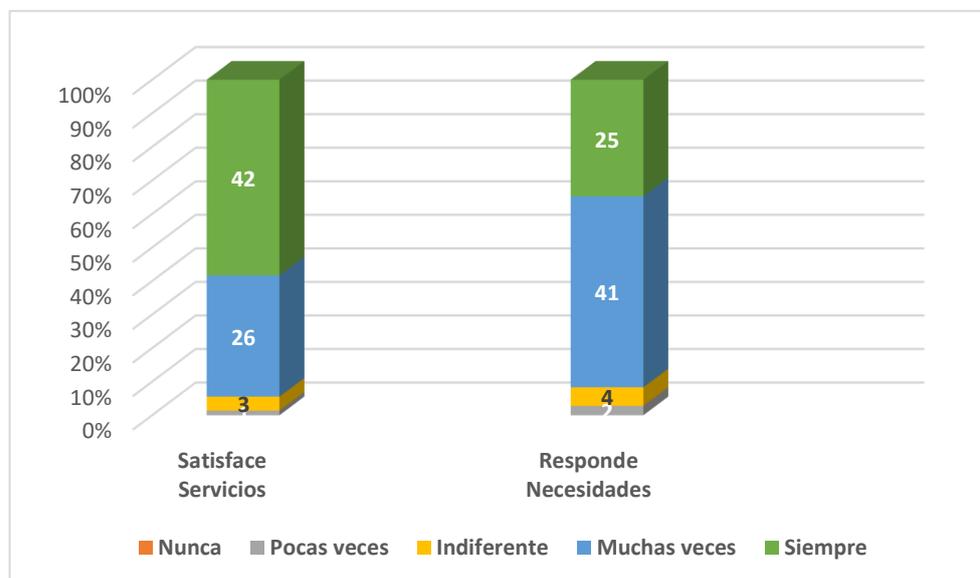
**Tabla 15**

*Satisfacción de la GC y respuesta a necesidades*

| Categorías   | Satisface los Sistemas y Módulos de Servicios Qw |       | Responde el Programa QW las Necesidades |       |
|--------------|--|-------|---|-------|
|              | f  | %     | f                                       | %     |
| Nunca        | 0  | 0     | 0                                       | 0     |
| Pocas veces  | 1  | 1.4   | 2                                       | 2.8   |
| Indiferente  | 3  | 4.2   | 4                                       | 5.6   |
| Muchas veces | 26   | 36.1  | 41                                      | 56.9  |
| Siempre      | 42   | 58.3  | 25                                      | 34.7  |
| Total        | 72   | 100.0 | 72                                      | 100.0 |

**Figura 21**

*Satisfacción de la GC y respuesta a necesidades*



En la Tabla 15 y Figura 21: Satisfacción de la gestión del conocimiento y respuesta a necesidades, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 42(58.3%) valoran que siempre la gerencia promueve la satisfacción de los servicios Qali Warma, pocos 1(1.4%) dicen pocas veces y la mayoría 41(56.9%) valoran que muchas veces la gestión del programa Qali Warma responde a las necesidades de los usuarios y 2(2.8%) dicen pocas veces. La articulación con los actores y la cogestión ayuda a que se genere valor público para los usuarios y a ser respondido sus necesidades.

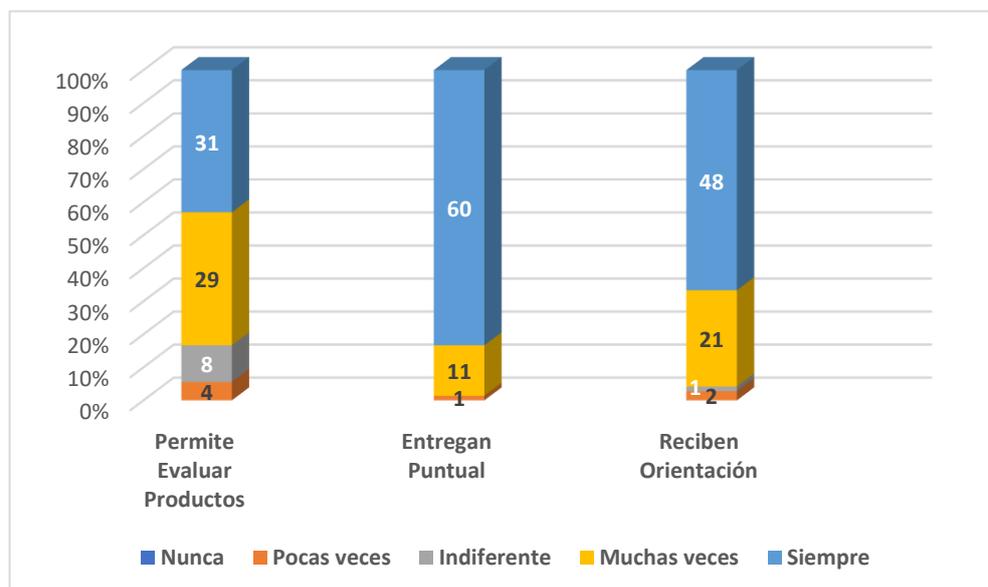
**Tabla 16**

*Satisfacción de la GC de gestores, evalúan, entregan y orientan*

| Categorías   | Permite a Usuarios Evaluar Producto |       | Aseguran Entrega Puntual Productos |       | Usuarios Reciben Diversa Orientación |       |
|--------------|-------------------------------------|-------|------------------------------------|-------|--------------------------------------|-------|
|              | f                                   | %     | f                                  | %     | f                                    | %     |
| Nunca        | 0                                   | 0     | 0                                  | 0     | 0                                    | 0     |
| Pocas veces  | 4                                   | 5.6   | 1                                  | 1.4   | 2                                    | 2.8   |
| Indiferente  | 8                                   | 11.1  | 0                                  | 0     | 1                                    | 1.4   |
| Muchas veces | 29                                  | 40.3  | 11                                 | 15.3  | 21                                   | 29.2  |
| Siempre      | 31                                  | 43.1  | 60                                 | 83.3  | 48                                   | 66.7  |
| Total        | 72                                  | 100.0 | 72                                 | 100.0 | 72                                   | 100.0 |

**Figura 22**

*Satisfacción de la GC de gestores, evalúan, entregan y orientan*



En la Tabla 16 y Figura 22: Satisfacción de la gestión de conocimiento de los gestores, evalúan, entregan y orientan, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 31(43.1%) valoran que siempre se permite a los usuarios del programa Qali Warma la evaluación de los productos que reciben, pocos 4(5.6%) dicen pocas veces, la mayoría 60(83.3%) valoran que siempre en la gestión Qali Warma se asegura la entrega puntual de los productos en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma, pocos 1(1.4%) dicen pocas veces, y siempre 48(66.7%) los comités y usuarios reciben diversa orientación sobre la disposición y gestión de los productos Qali Warma. El cual, es coordinado permanentemente y en forma anticipada con los trabajadores responsables y pocos 1(1.4%) son indiferentes.

#### 5.2.4. Resultados del perfil competitivo.

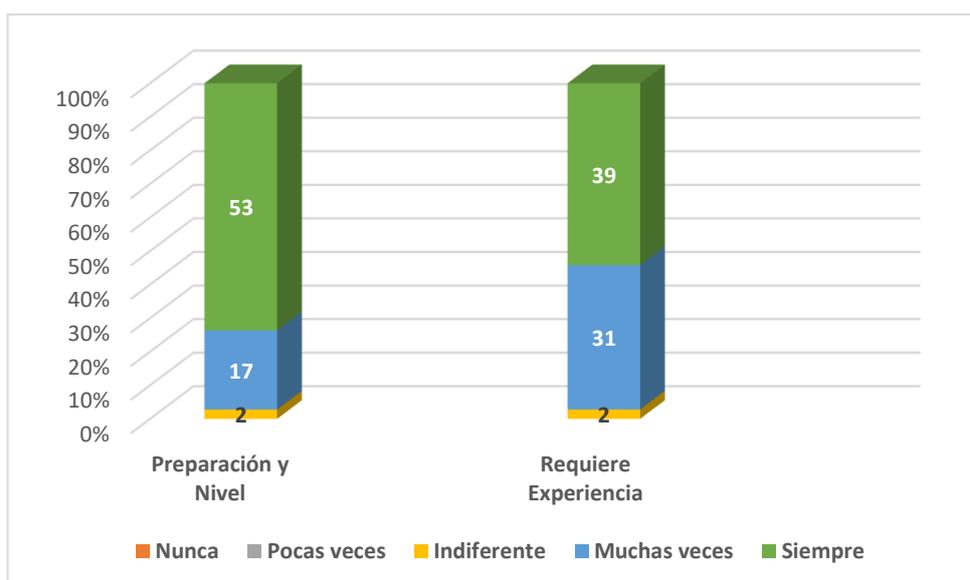
**Tabla 17**

*Perfil competitivo con preparación, nivel académico y experiencia del cargo*

| Categorías   | Preparación y Nivel Académico |       | Requiere Experiencia en el Cargo |       |
|--------------|-------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
|              | f                             | %     | f                                | %     |
| Nunca        | 0                             | 0     | 0                                | 0     |
| Pocas veces  | 0                             | 0     | 0                                | 0     |
| Indiferente  | 2                             | 2.8   | 2                                | 2.8   |
| Muchas veces | 17                            | 23.6  | 31                               | 43.1  |
| Siempre      | 53                            | 73.6  | 39                               | 54.2  |
| Total        | 72                            | 100.0 | 72                               | 100.0 |

**Figura 23**

*Perfil competitivo con preparación, nivel académico y experiencia del cargo*



En la Tabla 17 y Figura 23: Perfil competitivo con preparación, nivel académico y experiencia del cargo, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 53(73.6%) valoran que siempre en la gestión y la función gerencial se requiere preparación y nivel académico, pocos 2(2.8%) son indiferentes y la mayoría 39(54.2%) valoran que siempre para la función y gestión gerencial Qali Warma en la Unidad Territorial Junín se requiere experiencia en el cargo y 2(2.8%) son indiferentes. La gestión gerencial pública es importante para producir resultados eficientes y eficaces que se traducen en una satisfacción de los servicios de los usuarios.

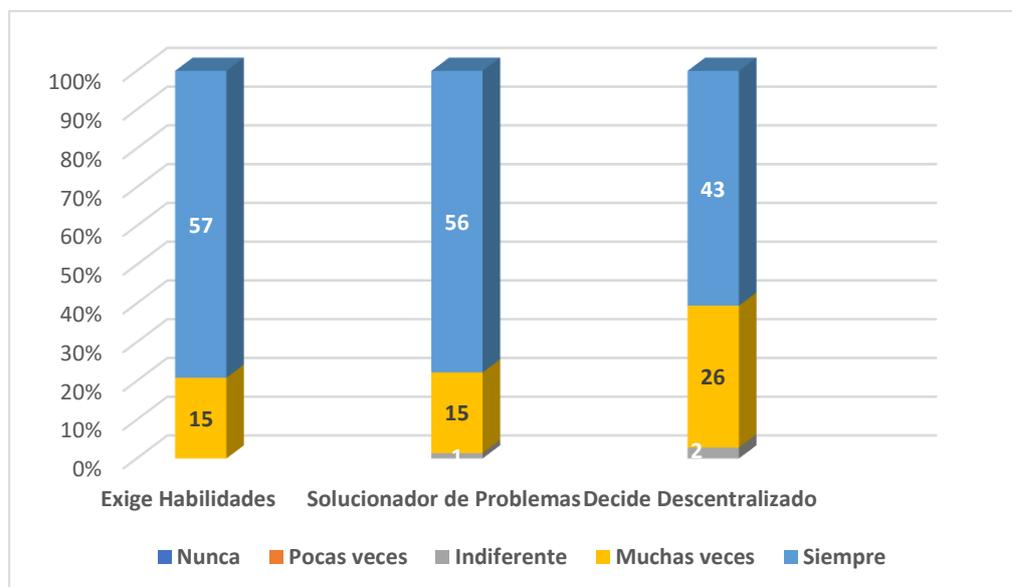
**Tabla 18**

*Perfil competitivo que exige habilidades, soluciones y decisión en equipo*

| Categorías   | Exige las Habilidades y las Destrezas |       | Solucionador de Problemas Qali Warma |       | Decide en Equipo Descentralizado |       |
|--------------|---------------------------------------|-------|--------------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
|              | f                                     | %     | f                                    | %     | f                                | %     |
| Nunca        | 0                                     | 0     | 0                                    | 0     | 1                                | 1.4   |
| Pocas veces  | 0                                     | 0     | 0                                    | 0     | 0                                | 0     |
| Indiferente  | 0                                     | 0     | 1                                    | 1.4   | 2                                | 2.8   |
| Muchas veces | 15                                    | 20.8  | 15                                   | 20.8  | 26                               | 36.1  |
| Siempre      | 57                                    | 79.2  | 56                                   | 77.8  | 43                               | 59.7  |
| Total        | 72                                    | 100.0 | 72                                   | 100.0 | 72                               | 100.0 |

**Figura 24**

*Perfil competitivo que exige habilidades, soluciones y decisión en equipo*



En la Tabla 18 y Figura 24: Perfil competitivo que exige habilidades, soluciones y decisión en equipo, los servidores públicos que trabajan en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma la mayoría 57(79.2%) valoran que siempre se exigen habilidades y destrezas en la gestión gerencial Qali Warma, pocos 15(20.8%) dicen muchas veces, la mayoría 56(77.8%) valoran que siempre en la gestión Qali Warma se consideran solucionadores de la problemática que se presente en la Unidad Territorial Junín – Qali Warma, pocos 1(1.4%) son indiferentes, y siempre 43(59.7%) se decide en equipo de manera descentralizada y pocos 1(1.4%) dicen nunca. El trabajador utiliza sus habilidades y destrezas en la gestión Qali Warma, gerenciado por el gerente de la Unidad Territorial Junín, donde el ser solucionador de la problemática que se presenta, apoya bastante en la gestión. Las decisiones descentralizadas en equipo son buenas.





### 5.3.3. Prueba de hipótesis específica 2.

#### a) Resultado de contrastación en SPSS

**Tabla 21**

*Correlación entre ecosistema digital y las estrategias de gestión*

|                 |                        |                             | Ecosistema Digital QW | Estrategias de Gestión |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Ecosistema Digital QW  | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,208                   |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                     | ,079                   |
|                 |                        | N                           | 72                    | 72                     |
|                 | Estrategias de Gestión | Coefficiente de correlación | ,208                  | 1,000                  |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,079                  | .                      |
|                 |                        | N                           | 72                    | 72                     |

#### b) Decisión de prueba de hipótesis

Mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 21: “Correlación entre ecosistema digital y las estrategias de gestión” se aprecia que no existe correlación, es positiva muy baja (0,208) entre el ecosistema digital y las estrategias de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín, y no es estadísticamente significativa (0,079).

Por lo que, se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

### 5.3.4. Prueba de hipótesis específica 3.

#### a) Resultado de contrastación en SPSS

**Tabla 22**

*Correlación entre agenda digital y perfil competitivo*

|                    |                             | Agenda Digital | Perfil Competitivo |
|--------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|
| Rho de Spearman    | Agenda Digital              | 1,000          | ,027               |
|                    | Coefficiente de correlación |                |                    |
|                    | Sig. (bilateral)            | .              | ,824               |
|                    | N                           | 72             | 72                 |
| Perfil Competitivo | Agenda Digital              | ,027           | 1,000              |
|                    | Coefficiente de correlación |                |                    |
|                    | Sig. (bilateral)            | ,824           | .                  |
|                    | N                           | 72             | 72                 |

#### b) Decisión de prueba de hipótesis

Mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 22: “Correlación entre agenda digital y perfil competitivo” se aprecia que no existe correlación, es positiva muy baja (0,027) entre la agenda digital y el perfil competitivo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y no es estadísticamente significativa (0,824).

Por lo que, se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

### 5.3.5. Prueba de hipótesis específica 4.

#### a) Resultado de contrastación en SPSS

**Tabla 23**

*Correlación entre servicios digitales y la satisfacción de la GC*

|                 |                                       |                            | Servicios<br>Digitales | Satisfacción<br>de la GC |
|-----------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Servicios Digitales                   | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,244*                    |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)           | .                      | ,039                     |
|                 |                                       | N                          | 72                     | 72                       |
|                 | Satisfacción del Servicio Alimentario | Coeficiente de correlación | ,244*                  | 1,000                    |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)           | ,039                   | .                        |
|                 |                                       | N                          | 72                     | 72                       |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### b) Decisión de prueba de hipótesis

Mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 23: “Correlación entre servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento” se aprecia que existe correlación positiva muy baja (0,244) entre los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín, y es significativa (0,039).

Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

#### 5.4. Discusión de resultados

La investigación realizada, ha recogido la opinión valorativa de los 72 servidores públicos de la Unidad Territorial Junín conformado por los trabajadores cuyos cargos según se puede apreciar en el Anexo D: Personal Qali Warma – Unidad Territorial Junín 2021.

Se investigó acerca de la variable Gobierno Digital cuyos componentes dimensionales fueron: a) Tecnología Digital, b) Servicios Digitales, c) Agenda Digital y d) Ecosistema Digital. Se investigó acerca de la variable Gerencia Pública cuyos componentes dimensionales fueron: a) Gerencia del Desempeño, b) Estrategias de Gestión, c) Satisfacción de la gestión del conocimiento y d) Perfil Competitivo. Las cuales de acuerdo a los objetivos propuestos iniciamos la presente discusión.

El objetivo específico 1 fue: “Determinar qué relación existe entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021”. En la contrastación de hipótesis específica 1, mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 20: “Correlación entre tecnología digital y gerencia del desempeño” se aprecia que existe correlación positiva baja (0,250) entre la tecnología digital y la gerencia del desempeño del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín, y es significativa (0,034). Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Contrastando los resultados, mediante la tecnología que disponen requiere mejorar, equipar y capacitar al personal. El control a tiempo real es la meta en la Unidad Territorial Junín dado que, les permita gestionar, controlar y poder tomar decisiones ante cualquier necesidad o problemática. Se tiene

en cuenta el reglamento laboral y funcional de la Unidad Territorial Junín. La gerencia de la Unidad Territorial Junín constantemente supervisa, monitorea y controla los resultados de la gestión Qali Warma en la Unidad Territorial Junín. Asimismo, el cumplimiento normativo es un deber y obligación en las funciones que cumplen los trabajadores.

Coincidimos con Salas (2020) concluye que de modo participativo y colaborativo y el trabajo en equipo considera la acción gerencial junto con ellos sobre todo para la toma de decisiones. Según Escalante (Escalante, 2016, p. 135) “El contexto en que el mundo se desarrolla, se hace indispensable que el gobierno peruano desarrolle un plan de incursión del gobierno electrónico en favor de la ciudadanía”.

Se debe considerar que “El Marco de Servicios Digitales del Estado Peruano comprende la interacción de los ciudadanos y personas en general con los servicios digitales provistos de forma total o parcial a través de Internet u otra red de la Administración Pública” (El Peruano, 2021, p. 13). Escalante (Escalante, 2016, p. 9) refiere que “La gestión pública aporta de manera significativa al buen desempeño y fortalecimiento de las organizaciones del Estado, utiliza herramientas y modelos de gestión de la administración y, en particular, de la administración pública, ejemplo SIAF, entre otros”.

Se concluye parcialmente 1, que existe correlación positiva baja de  $r=0,250$  entre la tecnología digital y la gerencia del desempeño en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y es significativa (0,034).

El objetivo específico 2 fue: “Determinar qué relación existe entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021”. En la contrastación de hipótesis específica 2, mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 21: “Correlación entre ecosistema digital y

las estrategias de gestión” se aprecia que no existe correlación es positiva muy baja (0, 208) entre el ecosistema digital y las estrategias de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín, y no es estadísticamente significativa (0,079). Por lo que, se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Contrastando los resultados, el cumplimiento de los manuales del SIGO y los módulos SGD permiten un mejor registro en el sistema y su gestión oportuna y coordinada con actores de cogestión. Se lleva un control estricto y riguroso de quienes han sido los participantes o postores de procesos de compra y los que han salido ganadores en la cual, se mantiene estrecha coordinación con los proveedores para la entrega de los productos.

El registro de expedientes y la responsabilidad del trabajador que registra su labor con su firma digital favorece el control de la gestión Qali Warma y el control funcional del trabajador. La gerencia aplica las estrategias de gestión que se imparte desde la ciudad de Lima, a través de políticas de gestión para cada unidad territorial. La desconcentración y la descentralización es necesaria para una gestión gerencial pública en las Unidad Territorial Junín – Qali Warma. Las cuales, trabajan en forma articulada a nivel nacional y provincial de modo participativo.

Coincidimos con Allauca (2017) refiere que el gobierno electrónico incide en la transparencia de la gestión pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash. “Una estrategia de gobierno electrónico, a través de planes como una agenda de conectividad nacional, necesitan como factores indispensables: la estabilidad política y económica, de lo contrario, no será posible implementar correctamente una plataforma eficiente”(De Armas Urquiza & De Armas Suárez, 2011, p. 10).

“El ecosistema digital, entendido como el conjunto de prestaciones y requerimientos de diversa naturaleza que se proveen desde y a través de las redes de telecomunicaciones, el conjunto de infraestructuras y

prestaciones asociadas que habilitan la prestación de dichos servicios” (Katz, 2015, p. 18).

Atrio y Piccone (Atrio & Piccone, 2008, p. 11) refieren que para la implantación gradual de las tecnologías de gestión y control como estrategias: Es necesario comenzar a incorporar algunas de ellas, en forma gradual, desde el primer momento de la transición. Por ejemplo: gestión para resultados, planeamiento estratégico, formulación de programas y proyectos -con los procesos de control de gestión adecuados-, auditorías, indicadores de gestión, reingeniería de procesos, reestructuraciones y gestión de recursos humanos, entre otras.

Una gerencia pública regida por el paradigma tradicional será necesariamente impotente para responder con eficiencia a las nuevas demandas antes planteadas: Estado inteligente, complejidad, calidad de los servicios, desarrollo humano, integración. ¿Qué tipo de gerencia se necesita? Para visualizarla es necesario ir más allá del paradigma tradicional e internarse en el nuevo paradigma que se está conformando en gerencia a nivel internacional y que están tendiendo a aplicar las organizaciones públicas.

Se concluye parcialmente 2, que no existe correlación es positiva muy baja de  $r=0,208$  entre el ecosistema digital y las estrategias de gestión en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y no es estadísticamente significativa (0,079).

El objetivo específico 3 fue: “Determinar qué relación existe entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021”. En la contrastación de hipótesis específica 3, mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 22: “Correlación entre agenda digital y perfil competitivo” se aprecia que no

existe correlación es positiva muy baja (0,027) entre la agenda digital y el perfil competitivo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y no es estadísticamente significativa (0,824). Por lo que se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Contrastando los resultados, el supervisor Qali Warma controla la gestión en la institución o lugar donde están los beneficiarios que permiten una coordinación y consolidación adecuada de los servicios Qali Warma. El fortalecimiento de capacidades a nivel de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín de Qali Warma y a los actores de cogestión sirve de mucha ayuda en la gestión y distribución de los productos.

La gestión gerencial pública es importante para producir resultados eficientes y eficaces que se traducen en generación de valor público para los beneficiarios. El trabajador y los actores de cogestión deben utilizar sus habilidades y destrezas en la gestión de los procesos de Qali Warma, gerenciado por el gerente de la Unidad Territorial Junín, donde el ser solucionador de la problemática que se presenta, apoya bastante en la gestión. Las decisiones descentralizadas en equipo son buenas.

Coincidimos con Quinte (2017) refiere que las municipalidades del país para dinamizar su gestión utilicen el gobierno electrónico mediante las diversas tecnologías disponibles interactuando con los trabajadores, funcionarios y los vecinos.

Es así que el Perú mantiene una agenda digital que le permitirá incluir la necesidad de implementar y controlar las políticas digitales dentro del aparato estatal para mejorar la gobernanza digital. Precizando la agenda digital: Está compuesta por varios ejes que contienen una diversidad importante de iniciativas y proyectos, algunos en estado de ejecución y otros en proceso de planificación previsto para el periodo, de forma que la ciudadanía pueda estar conectada, informada y capacitarse a través de

Internet y acceder a servicios y trámites ofrecidos a través de las instituciones del sector público.

El gerente de hoy y para mañana frente a los retos del entorno y en su organización necesita enfrentar y asumir como gerente las situaciones problemáticas, requiere conocer el cargo que asume y enfrentar las funciones normativizadas y finalmente debe entender que no solamente se gerencia el trabajo, sino que la familia es importante en el contexto en que se desempeña a ello agregamos ser parte del equipo de trabajadores. (Hoffmann, 2012, p. 11)

Se concluye parcialmente 3, que no existe correlación es positiva muy baja de  $r=0,027$  entre la agenda digital y el perfil competitivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y no es estadísticamente significativa (0,824).

El objetivo específico 4 fue: “Determinar qué relación existe entre el uso de los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021”. En la contrastación de hipótesis específica 4, mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 23: “Correlación entre servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores” se aprecia que existe correlación positiva muy baja (0, 244) entre los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín, y es significativa (0,039). Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Contrastando los resultados, todos los trámites de Qali Warma se registran en los módulos de los sistemas Qali Warma y permite el seguimiento y control. Requiere implementar el pago de trámites administrativos virtual A

nivel de las oficinas de la Unidad Territorial Junín se descentralizan los servicios por ejemplo de Huancayo a Satipo generando valor público que les permite ejercer sus derechos ciudadanos.

La satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores públicos se genera por la participación coordinada y responsable con cada uno de los actores de la cogestión, donde a los representantes de cada comité se fortalecen sus capacidades, por lo cual actúan con confianza y transparencia. Los módulos digitales permiten gestionar Qali Warma, los actores de la cogestión se sienten satisfechos en su utilización. Los comités y los actores de la cogestión reciben diversa orientación sobre la disposición y gestión de los productos Qali Warma. El cual, es coordinado permanentemente y en forma anticipada con los trabajadores responsables.

Coincidimos con Cervantes (2018) refiere que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central. Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general. (El Peruano, 2018, p. 5).

El servicio digital por su complejidad comprende: el servicio digital informativo, el servicio digital cercano, el servicio optimizado y el servicio conectado. Mateos (Mateos, 2019, p. 7) refiere que “Prestar un buen servicio al cliente se ha convertido en la principal consigna de los negocios, pues conseguir un nuevo cliente cuesta mucho más que mantener fiel a otro. Los empleados deben prestar a cada cliente un trato personalizado”.

Se concluye parcialmente 4, que existe correlación positiva baja de  $r=0,244$  entre los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y es significativa (0,039).

El objetivo general de investigación: “Determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021”. En la contrastación de hipótesis general, mediante la prueba Rho de Spearman realizada en la Tabla 19: “Correlación entre gobierno digital y gerencia pública” se aprecia que existe correlación positiva baja (0,397) entre el gobierno digital y la gerencia pública del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín, y es significativa (0,001). Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

“Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local” (MIDIS, 2021). “Tiene como objetivo general garantizar un servicio alimentario para niños y niñas de instituciones educativas públicas en el nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y en el nivel de educación primaria” (El Peruano, 2012, p. 467233).

Según el Decreto Legislativo N° 1412 refiere que “El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” (El Peruano, 2021, p. 8). Polanco (Polanco, 2016, p. 11) valorando la gerencia pública visionaria refiere que: “Tenemos que encontrar una vía, un procedimiento, una estructura de gerencia gubernamental en lo político y partidista, que, a partir de una ponderada y racional organización de la sociedad y sus instituciones regionales del sector público, enderece los fenómenos aterradores de desequilibrio social, cuya presencia denota una calamitosa anomalía en la cotidianidad”.

En base a los análisis y discusión de las dimensiones, la conclusión general es que existe correlación positiva baja de  $r=0,397$  entre el gobierno digital y la gerencia pública en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y es significativa (0,001).

## Conclusiones

1. Existe correlación positiva baja de  $r=0,250$  entre la tecnología digital y la gerencia del desempeño en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y es significativa (0,034). Mediante la tecnología que disponen equipan, capacitan al personal y actores de cogestión. El control a tiempo real es la meta en la Unidad Territorial Junín dado que, les permita gestionar, controlar y poder tomar decisiones ante cualquier necesidad o problemática. Los servidores públicos, tienen en cuenta el reglamento laboral y funcional de la Unidad Territorial Junín. La gerencia de la Unidad Territorial Junín constantemente supervisa, monitorea y controla los resultados de la gestión Qali Warma en la Unidad Territorial Junín. Asimismo, el cumplimiento normativo es un deber y obligación de las funciones que cumplen los trabajadores.
2. No existe correlación, es positiva muy baja de  $r=0,208$  entre el ecosistema digital y las estrategias de gestión en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y no es estadísticamente significativa (0,079). El SIGO y los módulos del SGD permiten un mejor registro en el sistema y su gestión oportuna y coordinada con los actores de cogestión. Se lleva un control estricto y riguroso de quienes han sido los participantes o postores en los procesos de compra y los que han salido ganadores. En la cual, se mantiene estrecha coordinación con los proveedores para la entrega de los productos. El registro de expedientes y la responsabilidad del trabajador que registra su labor con su firma digital favorecen el control de la gestión Qali Warma y el control funcional del trabajador. La gerencia aplica las estrategias de gestión que se imparte desde la ciudad de Lima, a través de políticas de gestión para cada Unidad Territorial. La desconcentración y la descentralización es necesaria para una gestión gerencial pública en las Unidades Territoriales – Qali Warma. Las cuales, trabajan en forma articulada a nivel nacional y provincial de modo participativo. Sin embargo basado en la prueba de hipótesis es ligera o débil la significancia, se necesita aplicar el instrumento en diferentes momentos en forma longitudinal para tener mejores criterios de decisión respecto a la variable.

3. No existe correlación, es positiva muy baja de  $r=0,027$  entre la agenda digital y el perfil competitivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y no es estadísticamente significativa (0,824). El supervisor de Qali Warma controla la gestión en la institución o lugar donde están los beneficiarios que permiten una coordinación y consolidación adecuada de los servicios Qali Warma. El fortalecimiento de capacidades a nivel de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín de Qali Warma y a los actores de la cogestión les sirve de mucha ayuda en la gestión y distribución de los productos. La gestión gerencial pública es importante para producir resultados eficientes y eficaces que se traducen en la creación de valor público, dado que, el trabajador y los actores de cogestión deben utilizar sus habilidades y destrezas en la gestión de los procesos de Qali Warma, gerenciado por el gerente de la Unidad Territorial Junín, donde el ser solucionador de la problemática es autogestionado por los trabajadores, apoya bastante en la gestión. Las decisiones descentralizadas en equipo son buenas. Sin embargo basado en la prueba de hipótesis es muy débil la significancia, se necesita aplicar el instrumento en diferentes momentos en forma longitudinal para tener mejores criterios de decisión respecto a la variable.
  
4. Existe correlación positiva baja de  $r=0,244$  entre los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y es significativa (0,039). Cabe precisar que, todos los trámites de Qali Warma se registran en los módulos del SGD y permite el seguimiento y control. Requiere implementar el pago de trámites administrativos virtual. A nivel de las oficinas de la Unidad Territorial Junín se descentralizan los servicios por ejemplo de Huancayo a Satipo generando valor público que les permite ejercer sus derechos ciudadanos. La satisfacción de la gestión del conocimiento se genera por la participación coordinada y responsable con cada uno de los actores de la cogestión y comités Qali Warma, donde a los representantes de los actores de la cogestión y cada comité se fortalecen sus capacidades, por lo cual actúan con

confianza y transparencia. Los módulos digitales permiten gestionar Qali Warma, dado que los actores de la cogestión y los trabajadores se sienten satisfechos en su utilización.

5. La conclusión general, es que existe correlación positiva baja de  $r=0,397$  entre el gobierno digital y la gerencia pública en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial de Junín y es significativa (0,001). La tecnología digital es una herramienta que cubre la necesidad de gestión en la Unidad Territorial Junín que facilita a los trabajadores y actores de cogestión generar valor público en su participación en los procesos de Qali Warma. La agenda digital facilita la cobertura de necesidades y de gestión del programa. Los ecosistemas SIGO y SGD permiten la gestión de los procesos y registros del programa Qali Warma. Por otro lado, la gerencia que gestiona la Unidad Territorial Junín promueve el cumplimiento funcional y de desempeño del servidor público y los actores de cogestión mediante estrategias de gestión para el cumplimiento de metas y objetivos trazados, los trabajadores a un nivel gerencial que dependen de la dirección ejecutiva ostentan un perfil competitivo que requiere de alta preparación y nivel académico que junto a las altas competencias requieren de habilidades y destrezas. Esto permite obtener resultados de satisfacción del conocimiento basado en los principios de la política nacional de modernización del estado y la misión y visión institucional por parte de los trabajadores y actores de cogestión del programa Qali Warma. Sin embargo se requiere mejorar la correlación de la gerencia pública con el gobierno digital utilizando diversas estrategias de gestión como capacitaciones, mejorar la infraestructura, equipamiento digital y sobre todo mejorar las políticas públicas centrada en el cumplimiento normativo y funcional.

## Recomendaciones

1. La tecnología que utiliza el programa Qali Warma, requiere ampliación y mejorar para la cobertura integral del servicios con eficiencia y eficacia. Siendo prioritario el control en tiempo real de los procesos y gestión del programa para optimizar la toma de decisiones. Es importante contar con un programa digital que permita evaluar el desempeño gerencial y de cada uno de los trabajadores del programa pertenecientes a la Unidad Territorial Junín de Qali Warma. También es necesario que se mejore la reglamentación del desempeño de los trabajadores dado que muchos de ellos cuentan con talento y potencialidades que son activos valiosos que aun más podrían optimizar la gestión del programa, dando incentivos y premios por mejora de gestión. Dado que los trabajadores en la cogestión de procesos Qali Warma dependen de la dirección ejecutiva son controlados y monitoreados mediante reuniones de comité de control interno CCI mediante el programa Microsoft Excel, debe contar con un software para el control de los indicadores de gestión por parte de la UTJ que permita monitorear a la dirección ejecutiva en tiempo real, en el marco de la política de modernización del estado específicamente en el eje transversal gobierno electrónico. Por otro lado, para la implementación de dicha recomendación se comunicará mediante un informe a la alta gerencia de la dirección ejecutiva del programa Qali Warma a través de la jefa de la Unidad Territorial Junín. La misma que se realizará una vez sustentada la tesis y publicada en el repositorio
2. El ecosistema con que cuenta el programa Qali Warma como es el SIGO y el SGD permite una óptima gestión, control y monitoreo del programa Qali Warma desde el inicio de registro de participantes o postores hasta determinar y entregar los productos a los beneficiarios, el rol de los actores de cogestión y comités es muy valorativo e importante dado que sus funciones permiten la coordinación y el cumplimiento de los objetivos del programa. La gerencia al implantar las estrategias de gestión, debe considerar estrategias con enfoque de

transformación digital a todos los procesos de Qali Warma con innovaciones tecnológicas dado que es el motor del cambio para integrar la perspectiva del ciudadano y hacer que se establezcan procesos que se ajusten a sus expectativas, generando valor público al ciudadano. Además, las estrategias deben ser concertadas de sede central y homogenizadas de acuerdo con la realidad de cada Unidad Territorial; siendo importante la descentralización y la desconcentración y el trabajo de forma articulada. Los trabajadores de la Unidad Territorial Junín, consolidan el trabajo, pero es necesario que también frente a la información de gestión del programa Qali Warma sean participativo con toma de decisiones asertivas e integradoras, en base a su experiencia de trabajo de campo con los actores de cogestión y los beneficiarios. Dado que la significancia es débil, se recomienda aplicar el instrumento en diferentes momentos en forma longitudinal para tener mejores criterios de decisión respecto a la variable. Para la implementación de dicha recomendación se comunicará mediante un informe a la alta gerencia de la dirección ejecutiva del programa Qali Warma a través de la jefa de la Unidad Territorial Junín. La misma que se realizará una vez sustentada la tesis y publicada en el repositorio.

3. La agenda digital para el mejoramiento de la gestión del programa Qali Warma requiere ampliación de la investigación para medir y evaluar el fortalecimiento de capacidades a nivel de los trabajadores, actores de cogestión, comités y de los beneficiarios de los productos alimentarios, una vez superado la coyuntura Covid 2019. Por otro lado, debe estar incluida en el plan estratégico del programa a nivel nacional como eje fundamental la gestión y fortalecimiento de capacidades de los trabajadores y actores de cogestión en temas de transformación y gobierno digital, mejorando el perfil competitivo de los gerentes públicos y de los trabajadores que requieren posicionar sus talentos y capacidades cognitivas, prácticas continuamente, valorando sus talentos y competencias laborales y de cumplimiento normativo. Se deben programar mediante un plan de trabajo longitudinal los eventos de capacitación en relación al programa Qali Warma mediante el uso de tecnologías y herramientas digitales. Para la implementación de dicha recomendación se comunicará mediante un informe a

la alta gerencia de la dirección ejecutiva del programa Qali Warma a través de la jefa de la Unidad Territorial Junín. La misma que se realizara una vez sustentada la tesis y publicada en el repositorio.

4. Los servicios digitales requieren ampliación y mejoras dado la cantidad demandada del programa de los beneficiarios Qali Warma, deben buscarse estratégicamente que los trabajadores y los actores de cogestión reciban la capacitación adecuada para la prestación de un servicio de calidad con el uso de programas digitales más amigables y de fácil uso que les permita gestionar eficientemente los procesos Qali Warma. Se recomienda ampliar la investigación para mejorar la satisfacción de la gestión del conocimiento para cada Unidad Territorial que se encuentran en diferentes lugares del territorio nacional, puesto que muchas veces no disponen de internet y mucho menos conocen la gestión tecnológica digital por lo cual los trabajadores y actores de cogestión deberían articular y mejorar la gestión en base a la gestión de conocimiento y las nuevas investigaciones para obtener experiencias exitosas. Hechos que permitan recomendar dotar de infraestructura y equipamiento para optimizar, mejorar y crear nuevos servicios digitales a través de la gestión del conocimiento y experiencias exitosas aprendidas. Para la implementación de dicha recomendación se comunicara mediante un informe a la alta gerencia de la dirección ejecutiva del programa Qali Warma a través de la jefa de la Unidad Territorial Junín. La misma que se realizara una vez sustentada la tesis y publicada en el repositorio.
  
5. Se recomienda de modo general para mejorar el gobierno digital y la gerencia pública en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Unidad Territorial Junín a través del informe del suscrito a la Jefa de la Unidad Territorial Junín, y a la vez este informe se remita a la Dirección Ejecutiva considerando las siguientes recomendaciones: Es importante contar con un programa digital que permita evaluar el desempeño gerencial y de cada uno de los trabajadores del programa pertenecientes a la Unidad Territorial Junín de Qali Warma; optimizar la gestión del programa dando incentivos y premios por mejora

de gestión; contar con un software para el control de los indicadores de gestión por parte de la Unidad Territorial Junín; La gerencia al implantar las estrategias de gestión, debe considerar estrategias con enfoque de transformación digital a todos los procesos de Qali Warma con innovaciones tecnológicas dado que es el motor del cambio para integrar la perspectiva del ciudadano y hacer que se establezcan procesos que se ajusten a sus expectativas, generando valor público al ciudadano. Además, las estrategias deben ser concertadas de sede central y homogenizadas de acuerdo con la realidad de cada Unidad Territorial; aplicar el instrumento en diferentes momentos en forma longitudinal para tener mejores criterios de decisión respecto a la variable; La coyuntura covid 19 nos ha permitido valorar la gran importancia que tiene un gobierno digital en las actuales circunstancias para generar nuevos espacios de gestión gerencial frente al entorno cambiante, los cuales debe tener en cuenta la Unidad Territorial Junín y la Dirección Ejecutiva; fortalecer las capacidades de los trabajadores y actores de cogestión en temas de transformación y gobierno digital; se requiere programar mediante un plan de trabajo longitudinal los eventos de capacitación en relación al Programa Qali Warma mediante el uso de tecnologías y herramientas digitales; se requiere ampliar la investigación para mejorar la satisfacción de la gestión del conocimiento para cada Unidad Territorial que se encuentran en diferentes lugares del territorio nacional y se requiere ampliación de la investigación para medir y evaluar el fortalecimiento de capacidades a nivel de los trabajadores, actores de cogestión, comités y de los beneficiarios de los productos alimentarios, una vez superado la coyuntura Covid 2019.

## Referencias bibliográficas

- Allauca, W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash 2014-2015* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Ángeles, A. (2019). *El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, período 2016-2018* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1587479>
- Arias, L. (2019). La nueva gerencia publica en el Perú. *Revista de gestión en el tercer milenio*. pp. 101-106. <file:///C:/Users/JOSMEL/Downloads/59318.pdf>
- Atrio, J. L., & Piccone, M. S. (2008). De la administración pública a la gerencia pública. El porqué de la necesidad de gestionar la transición. *Reforma y Democracia*, 42(March).
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Gobierno Digital Principios para el diseño y gestión de servicios transaccionales. [https://courses.edx.org/asset-v1:IDBx+IDB31x+1T2021+type@asset+block@2.2.2\\_Principios\\_para\\_el\\_dise%C3%B1o\\_y\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_servicios\\_transaccionales.pdf](https://courses.edx.org/asset-v1:IDBx+IDB31x+1T2021+type@asset+block@2.2.2_Principios_para_el_dise%C3%B1o_y_gesti%C3%B3n_de_servicios_transaccionales.pdf)
- Barrantes, R. y M. P. (2018). El ecosistema digital y la economía regional peruana: Heterogeneidad, dinámica y recomendaciones de política (2007-2015). In *Documento de Trabajo*. <https://doi.org/ISSN 20798466>
- Barrón, V., & Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*.
- Caballero, María; Montoya, Julio; Agudelo, Nancy; Sánchez, Johana; Arias, Ana; Hernández, Gina; Ortiz, Katherin; Posso, María; Chica, Mónica; Hurtado, Henry; Fuertes, Martha; Giraldo, Reinaldo; Nieto, Libia; Sánchez, W. (2019). *La nueva gestión pública frente a los desafíos de Colombia en el siglo XXI* (Primera Ed). Universidad Libre Seccional Cali.
- Cabrero, Mendoza Enrique. *Del administrador al gerente público*. 1997. Instituto Nacional de Administración Pública. México, D.F.
- Campos, R. (2015). *15 reglas de oro. ¡Conviértase en un gerente excepcional!*

- (Primera Ed). Ediciones de la U.
- Capa, L., García, M., Crespo, E., Palmero, D., López, R., Crespo, T., Franco, M., & Fadul, J. (2017). *Análisis exploratorio de datos con SPSS*. Editorial “Universo Sur.”
- Calderón, A. (2021). *Perú digital el camino hacia la transformación*. AMCHAM PERÚ: <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Cervantes, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39992>
- Chocobar, M. (2018). *Informe final: Reglamento de ley de gobierno digital*.
- Comex Perú. (07 de Mayo de 2021). *De gobierno electrónico a gobierno digital: La transformación es una realidad*. Comex Perú: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Los servicios. Gestión de los procesos de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela* [Tesis de pregrado, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/225071>
- De Armas Urquiza, R., & De Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, Cv, 13. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- De la Puente, C. (2018). *Estadística descriptiva e inferencial*. Ediciones IDT.
- Del Morán, A., Pazos, J., Rodríguez, E. & Suárez, S. (2007). *Gestión del conocimiento*. Madrid: Thomson.
- Duque, F. (2006). El gerente publico un profesional indispensable para el desarrollo..<https://www.scielo.br/j/cebape/a/FBjsZyP7MnCmxSH9mmDsScM/?lang=es&format=pdf>

- El Peruano. (2012). *Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS Crean el PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA* (pp. 467232–467234). Diario El Peruano.
- El Peruano. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital* (pp. 4–8). Diario El Peruano.
- El Peruano. (2019). *Decreto Supremo N° 008-2019-MIDIS que modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma* (pp. 14–15). Diario Oficial El Peruano.
- El Peruano. (2020a). *Decreto Legislativo N° 1474 faculta al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a proporcionar excepcionalmente alimentos para personas en situación de vulnerabilidad en el marco de emergencia sanitaria declarada por el Covid-19* (pp. 1–4). Diario Oficial El Peruano.
- El Peruano. (2020b). *Decreto Urgencia 006-2020-PCM que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital* (pp. 3–6). Diario Oficial El Peruano.
- El Peruano. (2021). *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos* (pp. 8–43). Diario El Peruano.
- Escalante, P. F. (2016). *Introducción a la administración y gestión pública* (E. Gallardo (ed.); Primera Ed). Fondo Editorial de la Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO\\_FC\\_E\\_319\\_MAI\\_UC0505\\_20162.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FC_E_319_MAI_UC0505_20162.pdf)
- Escobar, D. (2019). *Gerencia pública y burocracia: la nueva gestión pública*. Programa Editorial Universidad del Valle. <https://doi.org/10.25100/peu.327>
- Farham, David y Horton, Silvia (1993) *Managing the new public services*. London: The Macmillan Press Ltd.
- Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., . . . Zanabria, G. (2016). *Gobiernos que sirven: Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*. BID: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gobiernos-que->

sirven-Innovaciones-que-est%C3%A1n-mejorando-la-entrega-de-servicios-a-los-ciudadanos.pdf

- Ford, E. (2019). *El reto de la democracia digital hacia una ciudadanía interconectada* (Primera Ed). Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Gallo, C., & Tomalá, B. (2015). *Guía Metodológica de Proyectos de Investigación social* (pp. 1–238). Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Gamarra, G., Rivera, T., Wong, F., & Pujay, O. (2015). *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS* (Segunda Ed). Editorial San Marcos.
- Gavilán, I. (2019). *La carrera digital: cómo transformar tu compañía para triunfar en el mundo digital* (ExLibric (ed.); Primera Ed). Innovación y Cualificación, S.L.
- GN. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados*. Evaluación y Calidad. Gobierno de Navarra.
- Goleman, D. (2004). ¿Que hace a un líder? *Harvard Business Review (América Latina)*, 3–11. <http://enriquecetupsicologia.com/costarica/wp-content/uploads/2011/11/Cómo-es-un-líder.pdf>
- Gómez, J. (2017). *Gerencia pública y control fiscal* (Segunda Ed). Editorial Universidad del Rosario.
- González, L., Carmona, M., & Miguel, R. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes* (pp. 1–92). Egondi Artes Gráficas S.A. <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- Gutiérrez, A. (2020). *Cómo entender estadística fácilmente*. Insituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Halman, Irvin A.; Fasano, Luis; Reyes, G. (2018). *Marco de gobernanza de gobierno digital* (pp. 1–182). Gobierno de la República de Panamá.
- Heredia, R. (2005). *Ecosistemas digitales* (G. Zanetti Reyes (ed.)). Digital Mart Ltda.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill INteramericana.
- Hoffmann, W. (2012). *Gerente devuelve la pelota. Herramientas de coaching para gerentes*. Editor Bubok Publishing S.L.
- Hoyle, J. (2019). *Transformación digital en el Perú. Testimonios y experiencias de*

- los principales líderes empresariales del Perú*. Universidad de Ingeniería y Tecnología Everis an NTT Data Company. <https://asep.pe/wp-content/uploads/2019/06/Transformación-digital-en-el-Perú.pdf>
- INAP. (2018). *Serie de investigaciones: gobierno abierto. Enfoques y perspectivas para un análisis exploratorio sobre el gobierno abierto* (Primera Ed). Instituto de la Administración Pública del Ministerio de Modernización.
- Infante, S. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública del RENIEC* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>
- Johansson, Henry y otros. (1994) *Reingeniería de procesos de negocios*. México: Limusa.
- Katz, R. (2015). *El ecosistema y la economía digital en América Latina* (Primera). Fundación Telefónica.
- Lazzati, S. (2014). *El gerente estratega y líder del cambio. Más allá de la gestión operativa*. Ediciones Granica.
- Lizardo, R. (2017). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=434265>
- Lizcano, C. (2016). *El ecosistema digital y la masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Paraguay* (pp. 1–60). Unión Internacional de Telecomunicaciones. <https://doi.org/9789261197438>
- Loidi, J., & Baldovino, J. (2020). *ADN digital: aprendiendo a gestionar tus activos digitales*. Ediciones Gránica S.A.
- Macías, M. T. (2020). *Guía del gerente financiero. Desde el diagnóstico hasta la toma de decisiones* (ECOIE (ed.); Primera Ed). Universidad de la Sabana.
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Elección de estrategias*. Diaz de Santos.
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial.
- MIDIS. (2017). *Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS que aprueba el manual de operaciones del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma* (pp. 1–44). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

- MIDIS. (2018). *Resolución de Dirección Ejecutiva N° 343-2018-MIDIS/PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMADesignan jefa de la Unidad Territorial Junín del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma* (p. 10). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- MIDIS. (2019). *Resolución Ministerial N° 181-2019-MIDIS. Directiva N° 002-2019-MIDIS precisando la “Directiva regula los procedimientos generales de compras, de rendición de cuentas y otras disposiciones para la operatividad del modelo de cogestión del programa QaliWarm* (pp. 1–14). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- MIDIS. (2020). *Gobierno digital. Transformación digital en el MIDIS Qali Warma*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- MIDIS. (2021). *¿Qué es Qali Warma?* <https://www.QaliWarma.gob.pe/quienes-somos/>
- Molina, Y. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en las Comisarías del distrito de Independencia - 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2766>
- Morón, J. C. (2019). *Guía normativa completa de la administración y gestión pública 2019*. Gaceta Jurídica S.A.
- Muñoz, J. y Giraldo, A. (2008). *Gerencia publica integral* (pp. 1–139).
- Nagles, N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 61. pp. 77-87. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495008.pdf>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública* (Vol. 53). Publicación de la Naciones Unidas.
- Navarro, Alfaro (s/a). *Gerencia publica y modernización del estado*.
- OCDE. (2017). *Evaluación de impacto del gobierno digital en Colombia*. Dirección de Gobernanza Pública. <https://doi.org/10.1787/9789264284272-es>
- Ortega, T., & Rojas, L. (2015). *Factores socio-económicos en la participación de padres de familia en la cogestión del programa Qali Warma en las instituciones educativas “La Alborada” y “María Natividad” de la ciudad de Huancayo, 2015*

- [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/716212>
- PCM. (2019). *Agenda digital al bicentenario*.
- Pérez Martínez, J., & Frías Barroso, Z. (2016). *Las reglas del juego en el ecosistema digital\_ Level playing field* (Primera Ed). Fundación Telefónica.
- Pisconte, J. (2015). *Gerencia pública moderna* (pp. 1–29). Programa Nacional de Capacitación en Gestión y Gerencia Pública para Gobiernos Locales.
- Polanco, C. (2016). *La organización de la empresa política. La gerencia pública regional*. Ediciones Uninbagué.
- PCM. (2017). *política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*.  
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- PCM. (2018). *Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-crea-la-plataforma-digital-unica-del-est-decreto-supremo-n-033-2018-pcm-1629595-1>
- Portocarrero, B. (2020). *Gobierno digital y su relación con la rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48446>
- Quijada, F. (2017). *La aceptabilidad del PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA en la satisfacción de los usuarios en la escuela Manuel Scorza del distrito de La Oroya* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4199>
- Quinte, I. (2017). *La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/204>
- Retes, Cabrera (s/a). *Gerencia publica*.  
[http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/GERENCIA\\_P\\_BLICA.PDF](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/GERENCIA_P_BLICA.PDF)
- Rivoir, A. L., & Morales, M. J. (2019). *Tecnologías digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina* (Primera Ed). Consejo Latinoamericano de

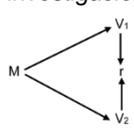
Ciencias Sociales.

- Rodríguez, D. (2006). *Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica*. *Educar*, (37), 25-39.
- Rojas, F. (2017). *¿Hacia una administración pública 2.0? Un análisis empírico de la adopción de las redes sociales digitales en el sector público* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=134892>
- Santos, A., Barroso, F., Chuc, F., & Santos, M. (2020). *Cómo elaborar un proyecto de investigación* (Primera Ed). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- SEA. (2018). *Plan estratégico de gobierno electrónico 2018-2025* (pp. 1–91).
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid].  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>
- Suárez, F. C. (2020). *Transmisión digital de información*. (Primera Ed).
- SUNAT. (2020). *Plan de gobierno digital 2020-2022* (p. 71). Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- Tiburcio, G., Álvarez, L., Dibut, L., & Razo, Y. (2020). *Manual para la elaboración y presentación de anteproyectos, proyectos de investigación y tesis*. Editorial “UNiverso Sur.”
- Tigani, D. (2006). *Excelencia del servicio* (Primera Ed). Liderazgo 21.
- Torres, C. (2016). *El empoderamiento de las TIC desde la gerencia y las políticas públicas. Una visión sociocrítica y constructiva del proceso educativo transformador* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba].  
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/13844/2016000001470.pdf?sequence=3>
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar la tesis*. Editorial Macro.
- Villegas Villegas, L., Marroquín Peña, R., Del Castillo Narro, V., & Sánchez Quintanilla, R. (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica. Tesis de maestría y doctorado* (Primera). Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Zovatto, Daniel. (1994) “Estado y gerencia pública”. Periódico La Nación, s.p.

## **Apéndice**

## Anexo A: Matriz de consistencia

“Gobierno digital y gerencia pública de gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - MIDIS Región Junín, 2021”

| Problema   | Objetivo  | Hipótesis   | Variables  | Metodología  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b><br/>1. ¿Qué relación existe entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?<br/>2. ¿Qué relación existe entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?<br/>3. ¿Qué relación existe entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021<br/>4. ¿Qué relación existe entre el uso de los servicios digitales</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>1. Determinar qué relación existe entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.<br/>2. Determinar qué relación existe entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.<br/>3. Determinar qué relación existe entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Existe una relación positiva entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> <p>No existe una relación positiva entre el gobierno digital y la gerencia pública de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b><br/>1. Existe una relación positiva entre el uso de la tecnología digital y la gerencia del desempeño de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.<br/>2. Existe una relación positiva entre el uso del ecosistema digital y la estrategia de gestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/>Gobierno Digital (GD)<br/><i>Dimensión/Criterio 1:</i> Tecnología Digital (TD), Indica la necesidad de utilizar la tecnología con acceso digital.<br/><i>Dimensión/Criterio 2:</i> Servicios Digitales (SD), Conoce los servicios digitales y promueve la transparencia de la información.<br/><i>Dimensión/Criterio 3:</i> Agenda Digital (AD), Precisa la necesidad de implementar y controlar las políticas digitales que debe adoptar su institución.<br/><i>Dimensión/Criterio 4:</i> Ecosistema Digital Qali Warma (EDQ), Utiliza aplicaciones del sistema Qali Warma y registra los procesos de acuerdo al manual de los módulos en su sede digital (Unidad Territorial Junín).</p> <p><b>Variable 2:</b><br/>Gerencia Pública (GP)<br/><i>Dimensión/Criterio 1:</i> Gerencia del desempeño (GD), Evalúa el talento del rendimiento o productividad del Gerente Público en la institución.<br/><i>Dimensión/Criterio 2:</i> Estrategias de Gestión (EG), Evalúa las acciones para cumplimiento de metas y objetivos de gestión en beneficio de los administrados.<br/><i>Dimensión/Criterio 3:</i> satisfacción de la gestión del conocimiento (SGC), Evalúa el grado de satisfacción de la gestión del conocimiento por parte de los gestores del Programa Qali Warma.<br/><i>Dimensión/Criterio 4:</i> Perfil Competitivo</p> | <p><i>Enfoque:</i><br/>Cuantitativo</p> <p><i>Tipo de investigación:</i><br/>Aplicada</p> <p><i>Nivel de investigación:</i><br/>Correlacional</p> <p><i>Método de investigación:</i><br/>Método científico</p> <p><i>Diseño de investigación:</i></p>  <p><i>Población y muestra:</i><br/>Población = 88<br/>Muestra = 72</p> <p><i>Técnica e Instrumento:</i><br/>Encuesta-Cuestionario</p> <p><i>Técnicas estadísticas:</i></p> |

---

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| <p>y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021?</p> | <p>4. Determinar qué relación existe entre el uso de los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> | <p>3. Existe una relación positiva entre la necesidad de implementación de la agenda digital y el perfil competitivo de los funcionarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> <p>4. Existe una relación positiva entre el uso de los servicios digitales y la satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial - Junín, 2021.</p> | <p>(PC), Mide las competencias cognitivas y habilidades del funcionario público (Unidad Territorial Junín).</p> | <p>Análisis de tablas y figuras</p> <p><i>Estadístico de Prueba:</i><br/>Rho de Spearman</p> |
|--|--|--|---|--|

---

## Anexo B: Matriz de operacionalización de variables

| Variable: Gobierno Digital (GD)   |   | Dimensiones                                |  | Ítems  |   | Instrumento - Baremo |
|---|---|--|--|--|---|----------------------|
| Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Componentes                                | Criterios  | Ít.  | Indicadores   | Escala y valoración  |
| <p>El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. (El Peruano, 2018, p. 5). El uso de las tecnologías digitales se impone y extiende en otras áreas de las políticas públicas, una implementación efectiva requiere la participación de una variedad de actores. Se necesita un liderazgo fuerte, coordinación con los directores de tecnologías de las entidades principales, un alineamiento entre la planificación y la formulación de políticas y su implementación, y así como la continuidad y sostenibilidad necesarias para proporcionar una coherencia a la Agenda Digital del Gobierno. (Halman, Irvin A. ; Fasano, Luis; Reyes, 2018, p. 31-32)</p> | <p>Es la medición de las plataformas digitales utilizadas por los gestores de la Unidad Territorial Junín que expresan el uso de las tecnologías digitales a través de los servicios digitales que presta u ofrece la institución del MIDIS a través del Programa UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN Qali Warma (QW) en un entorno digital y se evalúa las propuestas de la agenda digital y los ecosistemas digitales expresados en la interoperabilidad de los módulos del manual de cada aplicativo medidos a través de un cuestionario.</p> | <p>Tecnología Digital (TD)</p>             | <p>Indica la necesidad de utilizar tecnología con acceso digital.</p>  | <p>1. Accesa a la web on line<br/>2. Requiere infraestructura digital<br/>3. Blockchain sede digital (UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN)<br/>4. Utilizan conectividad digital Cuenta con repositorio digital</p>  | <p>Instrumento:<br/>Cuestionario Valorativo de Gobierno Digital</p> <p>Escala y valoración:<br/>Categoría ordinal de Likert Puntuación del 1 al 5</p> <p>Siempre (5)<br/>Muchas veces (4)<br/>Indiferente (3)<br/>Pocas veces (2)<br/>Nunca (1)</p> <p>Baremo:<br/>Interpretativo por intervalo</p> <p>Muy buena (104-120)<br/>Buena (87-103)<br/>Regular (70-86)<br/>Baja (53-69)<br/>Muy baja (24-52)</p> |                      |
|   |   | <p>Servicios Digitales (SD)</p>            | <p>Conoce los servicios digitales y promueve la transparencia de la información.</p>   | <p>6. Inicia el trámite digital<br/>7. Publica y transparente la data<br/>8. Cuenta con tasas de pago<br/>9. Descentraliza los servicios<br/>10. Provee servicios de calidad<br/>11. Ejerce su derecho ciudadano</p>   |   |                      |
|   |   | <p>Agenda Digital (AD)</p>                 | <p>Precisa la necesidad de implementar y controlar las políticas digitales que debe adoptar su institución.</p>                              | <p>12. Promueve la articulación Digital<br/>13. Participan los actores digitales<br/>14. Fortalecen las capacidades<br/>15. Implementa reuniones digitales<br/>16. Cumple normatividad de seguridad y supervisión digital</p>  |   |                      |
|   |   | <p>Ecosistema Digital Qali Warma (EDQ)</p> | <p>Utiliza aplicaciones del sistema Qali Warma y registra los procesos de acuerdo al manual de los módulos en su sede digital (UTJUNÍN).</p> | <p>17. Cumple el manual SIGO<br/>18. Cumplen los módulos SGD<br/>19. Registran participantes QW<br/>20. Informan QW Proveedores<br/>21. Registra propuesta/postulación<br/>22. Registran los expedientes<br/>23. Cuentan con firma digital<br/>24. Utilizan identidad digital (DNId)</p> |   |                      |

| Variable: Gerencia Pública (GP)   |  | Dimensiones                                       |   | Ítems |   | Instrumento - Baremo  |
|---|--|---|---|-------|---|---|
| Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Componentes                                       | Criterios   | It.   | Indicadores   | Escala y valoración   |
| <p>La Gerencia pública es el resultado moderno y evolutivo en la conducción de las organizaciones públicas, resultante de una progresiva adaptación de la legislación del servicio civil a la cambiante realidad que incorpora a la tradicional gestión del Estado, métodos y prácticas reservadas en antaño para la empresa privada. (Arias, 2019, p. 101). La Gerencia Pública es el núcleo que permite el diseño, implementación y operación de sistemas de gestión o de control de la gestión para lograr mejores resultados, promover el desarrollo institucional y mejorar el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de las entidades. (Muñoz, Jorge y Giraldo, 2008, p. 32). Con lo anterior queda más que claro que el término administración ha sido paulatinamente, no reemplazado, pero sí relegado, por el de gerencia; sin embargo, lo anterior no implica que ambas se complementen fuertemente con la visión del control fiscal, definido como una función pública que se encarga de vigilar la gestión fiscal de la administración departamental y municipal y de los particulares que manejan fondos del Estado. (Gómez, 2017, p. 44).</p> | <p>Se mide la evaluación de la gerencia del desempeño de los funcionarios públicos de la Unidad Territorial Junín (UTJunín), que implica medir las estrategias de gestión aplicadas, el grado de satisfacción de la gestión del conocimiento de los gestores del programa Qali Warma, se requiere evaluar y medir el perfil del gerente público en su condición de gestores de la Unidad Territorial Junín a través de la aplicación de un cuestionario.</p> | Gerencia del desempeño (GD)                       | Evalúa el talento del rendimiento o productividad del Gerente Público en la institución.                          | 1.    | Promueve el cumplimiento funcional por responsabilidades            | <p>Instrumento:<br/>Cuestionario Valorativo de Gerencia Pública</p> <p>Escala y valoración:<br/>Categoría ordinal de Likert<br/>Puntuación del 1 al 5</p> <p>Siempre (5)<br/>Muchas veces (4)<br/>Indiferente (3)<br/>Pocas veces (2)<br/>Nunca (1)</p> <p>Baremo:<br/>Interpretativo por intervalo</p> <p>Muy buena (93-105)<br/>Buena (79-92)<br/>Regular (65-78)<br/>Baja (51-64)<br/>Muy baja (21-50)</p> |
|   |  | Estrategias de Gestión (EG)                       | Evalúa las acciones para cumplimiento de metas y objetivos de gestión en beneficio de los administrados.          | 2.    | Promueve el desarrollo Institucional                                |   |
|   |  | Satisfacción de la Gestión del Conocimiento(S GC) | Evalúa el grado de satisfacción de la gestión del conocimiento por parte de los gestores del Programa Qali Warma. | 3.    | Busca resultados de eficacia y eficiencia de gestión                |   |
|   |  | Perfil Competitivo (PC)                           | Mide las competencias cognitivas y habilidades del funcionario  | 4.    | Cumple la normatividad funcional de calidad                         |   |
|   |  |   |   | 5.    | Promueve generación de valor público institucional                  |   |
|   |  |   |   | 6.    | Implementa sistemas de gestión por resultados                       |   |
|   |  |   |   | 7.    | Desconcentra la decisión gerencial a la Unidad Territorial Junín    |   |
|   |  |   |   | 8.    | Promueve la gestión y decisión descentralizada territorial          |   |
|   |  |   |   | 9.    | Realiza la gestión articulada participativa de los actores          |   |
|   |  |   |   | 10.   | Permite la participación del comité QW con transparencia            |   |
|   |  |   |   | 11.   | Capacita el fortalecimiento de capacidades de los actores           |   |
|   |  |   |   | 12.   | Satisface los sistemas y módulos de prestación de servicios QW      |   |
|   |  |   |   | 13.   | Responde el programa QW la necesidad de los usuarios                |   |
|   |  |   |   | 14.   | Permite a los usuarios QW la evaluación del producto                |   |
|   |  |   |   | 15.   | Asegura la entrega puntual de los productos a usuarios              |   |
|   |  |   |   | 16.   | Recibe el beneficiario orientación en trámites, procesos y entregas |   |
|   |  |   |   | 17.   | Requiere alta preparación y nivel académico                         |   |
|   |  |   |   | 18.   | Requiere experiencia en el cargo                                    |   |
|   |  |   |   | 19.   | Exige habilidades y destrezas                                       |   |
|   |  |   |   | 20.   | Solucionador de problemas QW  |   |
|   |  |   |   | 21.   | Decide en equipo descentralizado                                    |   |

público  
(UTJUNÍN).

---

## Anexo C: Validez y confiabilidad por juicio de expertos



Escuela de Posgrado

### MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE EXPERTOS

#### 1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : *Vargas Rodriguez, Francis Harold*  
 1.2. Grado académico/función : *Maestro en Administración y Dirección de Proyectos*  
 1.3. Cargo e institución donde labora : *Ingeniero de obras Civiles - Nexa Resources*  
 1.4. Autor del instrumento : *Trucios Lopez, Jasmell*  
 1.5. Lugar y fecha : *Huancaayo, Junio del 2021*

#### 2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

| INDICADORES     | CRITERIOS   | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|-----------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
|                 |   | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 1. CLARIDAD     | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                 |            |      |         |       | X         |
| 2. OBJETIVIDAD  | Permite medir hechos observables.                                     |            |      |         |       | X         |
| 3. ACTUALIDAD   | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                     |            |      |         |       | X         |
| 4. ORGANIZACION | Presentación ordenada.  |            |      |         |       | X         |
| 5. SUFICIENCIA  | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. |            |      |         |       | X         |
| 6. PERTINENCIA  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.        |            |      |         |       | X         |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.        |            |      |         |       | X         |
| 8. COHERENCIA   | Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                    |            |      |         |       | X         |
| 9. METODOLOGIA  | Estrategia responde al propósito de la investigación.                 |            |      |         |       | X         |
| 10. APLICACION  | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente              |            |      |         |       | X         |

| CONTEO TOTAL DE MARCAS   | A | B | C | D | E  |
|--|---|---|---|---|----|
| (Realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) |   |   |   |   | 10 |

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1*A+2*B+3*C+4*D+5*E}{50} = \frac{50}{50} = 1,00$

#### 3. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:

(ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado).

| CATEGORIA             |                                  | INTERVALO   |
|-----------------------|----------------------------------|-------------|
| NO VÁLIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | [0,20-0,40] |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | <0,41-0,60] |
| VÁLIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | <0,61-0,80] |
| VÁLIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | <0,81-1,00] |

#### 4. RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:

*La investigación es aceptable*

  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI: 43866095 | CELULAR: 936158259

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE EXPERTOS

**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : MEZA FIGUEROA NORA ZELIA
- 1.2. Grado académico/función : MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA
- 1.3. Cargo e institución donde labora : CONSULTOR INDEPENDIENTE
- 1.4. Autor del instrumento : TROYA LOPEZ JOIMELL
- 1.5. Lugar y fecha : HUANCAYO - JUNIO DEL 2021

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

| INDICADORES     | CRITERIOS   | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|-----------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
|                 |   | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 1. CLARIDAD     | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                 |            |      |         |       |           |
| 2. OBJETIVIDAD  | Permite medir hechos observables.                                     |            |      |         |       | X         |
| 3. ACTUALIDAD   | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                     |            |      |         |       | X         |
| 4. ORGANIZACION | Presentación ordenada.  |            |      |         |       | X         |
| 5. SUFICIENCIA  | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. |            |      |         |       | X         |
| 6. PERTINENCIA  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.        |            |      |         |       | X         |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.        |            |      |         |       | X         |
| 8. COHERENCIA   | Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                    |            |      |         |       | X         |
| 9. METODOLOGIA  | Estrategia responde al propósito de la investigación.                 |            |      |         |       | X         |
| 10. APLICACION  | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente              |            |      |         |       | X         |

| CONTEO TOTAL DE MARCAS<br>(Realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D | E  |
|--|---|---|---|---|----|
|  |   |   |   |   | 10 |

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1 \cdot A + 2 \cdot B + 3 \cdot C + 4 \cdot D + 5 \cdot E}{50} = \frac{50}{50} = 1,00$

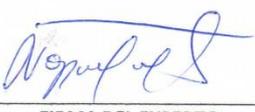
**3. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:**

(ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado).

| CATEGORIA             |                                  | INTERVALO   |
|-----------------------|----------------------------------|-------------|
| NO VÁLIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | [0,20-0,40] |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | <0,41-0,60] |
| VÁLIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | <0,61-0,80] |
| VÁLIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | <0,81-1,00] |

**4. RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

TENA DE INVESTIGACION INNOVADOR

  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI: 41084478 CELULAR: 993691409

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE EXPERTOS

1. **DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : ..... ENRIQUEZ HUAYAN FEINY HAZPIUZ .....
- 1.2. Grado académico/función : ..... MAESTRO EN GESTION PUBLICA .....
- 1.3. Cargo e institución donde labora : ..... DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANCAYO .....
- 1.4. Autor del instrumento : ..... TRUCAS LOPEZ JOSUE .....
- 1.5. Lugar y fecha : ..... HUANCAYO - JUNIO - 2021 .....

2. **ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

| INDICADORES     | CRITERIOS   | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|-----------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
|                 |   | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 1. CLARIDAD     | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                 |            |      |         |       | X         |
| 2. OBJETIVIDAD  | Permite medir hechos observables.                                     |            |      |         |       | X         |
| 3. ACTUALIDAD   | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                     |            |      |         |       | X         |
| 4. ORGANIZACION | Presentación ordenada.  |            |      |         |       | X         |
| 5. SUFICIENCIA  | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. |            |      |         |       | X         |
| 6. PERTINENCIA  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.        |            |      |         |       | X         |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.        |            |      |         |       | X         |
| 8. COHERENCIA   | Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                    |            |      |         |       | X         |
| 9. METODOLOGIA  | Estrategia responde al propósito de la investigación.                 |            |      |         |       | X         |
| 10. APLICACION  | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente              |            |      |         | X     |           |

| CONTEO TOTAL DE MARCAS<br>(Realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D  | E  |
|--|---|---|---|----|----|
|  |   |   |   | 01 | 09 |

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1 \cdot A + 2 \cdot B + 3 \cdot C + 4 \cdot D + 5 \cdot E}{50} = \frac{0.98}{1} = 0.98$

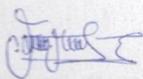
3. **OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:**

(ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado).

| CATEGORIA             |                                  | INTERVALO   |
|-----------------------|----------------------------------|-------------|
| NO VÁLIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | [0,20-0,40] |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | <0,41-0,60] |
| VÁLIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | <0,61-0,80] |
| VÁLIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | <0,81-1,00] |

4. **RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

BUEN TEST DE INVESTIGACION

  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI: 7606792 CELULAR: 995058039

## Anexo D: Personal Qali Warma – Unidad Territorial Junín 2021

|    | NOMBRES Y APELLIDOS                      | DIRECCION DE CORREO           | CARGO                               | MANUAL DE OPERACIONES DEL PNAEQW *    |
|----|--|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | AIDA ALFARO MENDOZA AIDA ALFARO MENDOZA  | aida.alfaro@qw.gob.pe         | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 2  | ALEX ANDRES BARJA SALAZAR                | alex.barja@qw.gob.pe          | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 3  | ANTONIO EMILIO HUANAY MOSQUERA           | antnio.huanay@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 4  | BRIGITTE LISSET VALERO MALLMA            | brigitte.valero@qw.gob.pe     | SUPERVISOR DE PLANTAS Y ALMACENES   | CONTROL DE GESTIÓN ESPECIALIZADO      |
| 5  | CARLOS DAVID GONZALES PASTRANA           | carlos.gonzales@qw.gob.pe     | SUPERVISOR DE COMPRA                | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 6  | CARMELA ESPINOZA PARIONA                 | carmela.espinoza@qw.gob.pe    | ASISTENTE ADMINISTRATIVO            | APOYO A LA CADENA DE MANDO GERENCIAL  |
| 7  | CARMEN MARCELINA CUCHULA PALOMARES       | Carmen.cuchula@qw.gob.pe      | SUPERVISOR DE PLANTAS Y ALMACENES   | CONTROL DE GESTIÓN ESPECIALIZADO      |
| 8  | DANIEL ROOSEVELT MORENO RAMIREZ          | daniel.moreno@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 9  | DAVID CIPRIANO POMADAVID CIPRIANO POMA   | david.cipriano@qw.gob.pe      | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 10 | DAVID DANY GARCIA VENTOCILLA             | david.garcia@qw.gob.pe        | COORDINADOR TECNICO TERRITORIAL     | ORGANIZA Y CONTROLA LA LA GESTIÓN     |
| 11 | DENISS ABEL PEA AGUIDENISS ABEL PEA AGUI | deniss.pena@qw.gob.pe         | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 12 | DEYSI PORTA MAZGODEYSI PORTA MAZGO       | deysi.porta@qw.gob.pe         | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 13 | EDERSON PAULO CAMARGO LEONARDO           | ederson.carmargo@qw.gob.pe    | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 14 | EDGAR ARMANDO SULLUCHUCO FLORES          | edgar.sulluchuco@qw.gob.pe    | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 15 | EDWIN ANGELES ROSALES                    | edwin.angeles@qw.gob.pe       | SUPERVISOR DE COMPRA                | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 16 | ELIZABETH YENY MANYARI ROJAS             | elizabeth.manyari@qw.gob.pe   | SUPERVISOR DE COMPRA                | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 17 | ERIKA LAURA VIVAS SALAZAR                | erika.vivas@qw.gob.pe         | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 18 | ESTHER GUILLERMO SANTILLAN               | esther.guillermo@qw.gob.pe    | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 19 | FABIOLA PATRICIA AGUILAR MEDINA          | fabiola.aguilas@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 20 | FAUSTINA CATILLO CORDOVA DE RAMOS        | faustina.catillo@qw.gob.pe    | ESPECIALISTA EDUCATIVO(ESPECIALISTA | ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN ESPECIALIZ |
| 21 | FLOR ELENA MANRIQUE ATIS                 | flor.manrique@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 22 | FRANCISCO DE LOS ANGELES GAMARRA PONCE   | francisco.gamarra@qw.gob.pe   | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 23 | MAIKER PERALES CARDENAS                  | frans.perales@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 24 | FRIEDMAN JHON ORIHUELA CARHUALLANQUI     | friedman.orihuela@qw.gob.pe   | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 25 | GINA YARIDA REQUENA FERNANDEZ            | gina.requena@qw.gob.pe        | ADMINISTRADORADMINISTRADOR          | ABARCA TODO EL PROCESO ADMINISTRATI   |
| 26 | GIOVANNI CARLOS FERRUZO QUINO            | giovanni.ferruzo@qw.gob.pe    | SUPERVISOR DE PLANTAS Y ALMACENES   | CONTROL DE GESTIÓN ESPECIALIZADO      |
| 27 | GISELLA NINOSKA MILLAN CONTRERAS         | gisella.millan@qw.gob.pe      | SUPERVISOR DE PLANTAS Y ALMACENES   | CONTROL DE GESTIÓN ESPECIALIZADO      |
| 28 | GUSTAVO JESUS PONCE ESPONDA              | gustavo.ponce@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 29 | GUSTAVO SIFUENTES CATEO                  | gustavo.sifuentes.cateo@gmail | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 30 | HENRY NARCISO GAMARRA ORE                | henry.gamarra@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 31 | INELSA CUMANTI DIAZINELSA CUMANTI DIAZ   | inelsa.cumanti@qw.gob.pe      | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 32 | ISAIAS BELTRAN MENDOZA                   | isaias.beltran@qw.gob.pe      | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 33 | JHONATAN BENJAMIN CAIRAMPOMA AMARO       | jhonatan.cairampoma@qw.gob    | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 34 | JIMMY FRANCISCO CLEMENTE RICSE           | jimmy.clemente@qw.gob.pe      | SUPERVISOR DE COMPRA                | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 35 | JOE ROSALES TORPOCOJOE ROSALES TORPOCO   | joe.rosales@qw.gob.pe         | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 36 | JORGE LUIS CESAR VASQUEZ PEA             | jorge.vasquez@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 37 | JOSE LUIS ALANYA VASQUEZ                 | jose.alanya@qw.gob.pe         | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 38 | JOSE CARLOS POMA VERA                    | jose.poma@qw.gob.pe           | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 39 | JOSMELL TRUCIOS LOPEZ                    | josmell.trucios@qw.gob.pe     | SUPERVISOR DE COMPRA                | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 40 | JOYSE MARITTA CANCHAN CASAS              | joyse.canchan@qw.gob.pe       | SUPERVISOR DE COMPRA                | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 41 | JUAN JOSE RAVICHAGUA QUINTANA            | juan.ravichagua@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 42 | JUAN VALVERDE CUNYAS                     | juan.valverde@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 43 | KIMBERLY JOYSSE SUAREZ ALIAGA DE PALOMIN | kimberly.suarez@qw.gob.pe     | ABOGADOABOGADOABOGADOABOGADO        | STAFF DE GERENCIASTAFF DE GERENCIA    |
| 44 | LIDIO ROJAS ANTONIOLIDIO ROJAS ANTONIO   | lidio.rojas@qw.gob.pe         | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 45 | LILA MARIBEL ARHUATA VARGAS              | lila.arhuata@qw.gob.pe        | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 46 | ELIA LILIANA HINOSTROZA TOVAR            | liliana.hinostroza@qw.gob.pe  | ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES      | STAFF DE LA GERENCIA                  |
| 47 | LUIS NICOLAS ZEVALLOS PANEZ              | luis.zevallos@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 48 | LYNDA ZULEMA DE LA CRUZ PONCE            | lynda.delacruz@qw.gob.pe      | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 49 | MANFRED DALY HIDALGO SANTANA             | manfred.hidalgo@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 50 | MANOLO CARDENAS OSORIO                   | Manolo.cardenas@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 51 | MARCO RAFAEL CONTRERAS ESTRELLA          | marco.contreras@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 52 | MARIA DEL ROSARIO URDANEGUI ESPINOZA     | maria.urdanegui@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 53 | MARILIA TREYSI PAREDES VERASTEGUI        | marilia.paredes@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 54 | MARIO JONATHAN CHAVEZ RODRIGUEZ          | mario.chavez@qw.gob.pe        | ESPECIALISTA INFORMATICO            | CONTROL Y GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA    |
| 55 | MARLENI FLORES MEZAMARLENI FLORES MEZA   | marleni.flores@qw.gob.pe      | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 56 | MARLENI PIAS ROBLESMARLENI PIAS ROBLES   | marleni.pinas@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 57 | MIGUEL ELKIN ESCOBAR BENDEZU             | miguel.escobar@qw.gob.pe      | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 58 | MIGUEL HOSPINAL NINANYA                  | miguel.hospinal@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 59 | MIGUEL ANGEL TINEO CANAHUALPA            | miguel.tineo@qw.gob.pe        | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 60 | MILAGROS BORJA FALVY                     | milagros.borja@qw.gob.pe      | ESPECIALISTA ALIMENTARIO            | PLANIFICACIÓN DE GESTION ESPECIALIZAD |
| 61 | MILAGROS MARILU VEGA COTERA              | milagros.vega@qw.gob.pe       | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |
| 62 | MILE VALERIO PORRASMILE VALERIO PORRAS   | mile.valerio@qw.gob.pe        | MONITOR DE GESTION LOCAL            | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN   |

|    | NOMBRES Y APELLIDOS                      | DIRECCION DE CORREO       | CARGO                             | MANUAL DE OPERACIONES DEL PNAEQW *  |
|----|--|---------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 63 | MIRIAM JESSICA TINOCO OSCANOVA           | miriam.tinoco@qw.gob.pe   | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 64 | NANCY LISANDRA ARTICA VILCHEZ            | nancy.artica@qw.gob.pe    | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 65 | NELLY IRAIDA HUAMAN REYES                | nelly.huaman@qw.gob.pe    | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 66 | NERI PILAR MARTINEZ ROMO                 | neri.martinez@qw.gob.pe   | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 67 | NILSON TITO LLAMOCCANILSON TITO LLAMOCCA | nilson.tito@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 68 | NOEMI ALEJANDRINA FLORES CARMONA         | noemi.flores@qw.gob.pe    | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 69 | NOEMI ROMERO MALLMA                      | noemi.romero@qw.gob.pe    | SUPERVISOR DE PLANTAS Y ALMACENES | CONTROL DE GESTIÓN ESPECIALIZADO    |
| 70 | OLVIO ASPRIN SAMANIEGO ESTRADA           | olvio.samaniego@qw.gob.pe | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 71 | OSCAR PACIANO ALIAGA CANGALAYA           | Oscar.aliaga@qw.gob.pe    | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |
| 72 | OSCAR HERMINIO CASAS VILLAR              | oscar.casas@qw.gob.pe     | MONITOR DE GESTION LOCAL          | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN |

\* "La Dirección Ejecutiva cuenta con un grupo de asesores especializados que le brindan asistencia para apoyar la conducción y/o gestión del Programa, así como con un/a Coordinador/a Técnico/a que tiene a su cargo las funciones de apoyo al/a la Director/a Ejecutivo/a en la supervisión de las unidades técnicas y unidades territoriales, en la coordinación con las diferentes unidades de asesoramiento y de apoyo del Programa, y las otras funciones que le sean asignadas o delegadas" (Manual de operaciones PNAE QW, 2017. p. 4).

\* "La Unidad Territorial es la responsable de la ejecución, monitoreo y supervisión de las actividades orientadas a la prestación de los servicios del Programa en el ámbito de la Unidad Territorial, en el marco de los documentos normativos establecidos por las Unidades competentes y en cumplimiento de las políticas y lineamientos dictados por la Dirección Ejecutiva. Está a cargo de un/a jefe/a y depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva" (Manual de operaciones PNAE QW, 2017. p. 20).

\* "El DL 1412 ley de gobierno digital artículo 6, señala el estricto cumplimiento, Ya que el gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital" (El Peruano, 2021, p. 8).

## Anexo E: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO: GOBIERNO DIGITAL

**Apellidos y Nombres:**

**Correo Electrónico:**

**Instrucciones:** Estimado servidor público estamos realizando la investigación “Gobierno digital y gerencia pública de gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma Unidad Territorial Junín - 2021”. Por lo que, le solicitamos su colaboración para que marque con una “**X**” su respuesta valorativa de cada ítem:  
**1= Nunca, 2= Pocas veces, 3= Indiferente, 4= Muchas veces y 5= Siempre**

|     |  |   |   |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 1.  | Con facilidad accesa a la página web de QaliWarma                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.  | La institución donde trabaja requiere instalaciones modernas digitales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.  | El MIDIS controla en red los trabajos en la sede territorial Junín     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.  | La conectividad de internet en el trabajo es satisfactoria             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.  | Los documentos se archivan en la nube de internet o plataforma virtual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.  | Los procesos de QaliWarma se inician con el trámite digital            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.  | Se publica y transparenta la información de QaliWarma en la página web | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.  | En los diversos trámites los usuarios pagan virtualmente               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.  | Se descentraliza los servicios QaliWarma en forma virtual              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Se proveen servicios de calidad automatizados a los usuarios           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Los beneficiarios QaliWarma ejercen sus derechos en forma virtual      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | El personal QaliWarma trabajan en red virtual de forma articulada      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Los beneficiarios QaliWarma participan activamente en la red virtual   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Se fortalecen las capacidades de los trabajadores y beneficiarios      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Se ha implementado las reuniones virtuales en QaliWarma                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Se cumple la normatividad de seguridad y supervisión digital           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | E l personal de la sede territorial cumplen el manual SIGO             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | E l personal de la sede territorial cumplen los módulos SGD            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Se requiere el registro virtual de los participantes QaliWarma         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Se mantiene un registro virtual informado de proveedores QaliWarma     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | Se registras adecuadamente en el sistema la propuesta o postulación    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Se registran en el sistema virtual los expedientes QaliWarma           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | Se cuenta con un registro de firma digital de beneficiarios QaliWarma  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | En los trámites QaliWarma los usuarios utilizan su identidad digital   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¡Gracias por su Colaboración!

**CUESTIONARIO: GERENCIA PÚBLICA**
**Apellidos y Nombres:**
**Correo Electrónico:**

**Instrucciones:** Estimado servidor público estamos realizando la investigación “Gobierno digital y gerencia pública de gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma Unidad Territorial Junín - 2021”. Por lo que, le solicitamos su colaboración para que marque con una “**X**” su respuesta valorativa de cada ítem:

**1= Nunca, 2= Pocas veces, 3= Indiferente, 4= Muchas veces y 5= Siempre**

|     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1.  | La gerencia promueve el cumplimiento funcional por responsabilidades      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.  | En la sede QaliWarma de Junín se promueve el desarrollo institucional     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.  | La gerencia busca resultados de eficacia y eficiencia de gestión          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.  | Los trabajadores cumplen la normatividad funcional asignada               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.  | La gerencia promueve generación de valor público institucional            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.  | La gerencia implementa sistemas de gestión por resultados                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.  | La gerencia descentraliza las decisiones a la Unidad Territorial Junín    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.  | La gerencia promueve la gestión descentralizada territorial               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.  | La gerencia realiza la gestión articulada participativa de los actores QW | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | La gerencia permite la participación del comité QW con transparencia      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | La gerencia capacita el fortalecimiento de capacidades de los actores     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | La gerencia promueve la satisfacción de los servicios QaliWarma           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | La gestión del programa QW responde la necesidad de los beneficiarios     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | La gerencia permite a los beneficiarios QW la evaluación del producto     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | La gerencia asegura la entrega puntual de los productos a beneficiarios   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | La gerencia promueve la orientación en trámites, procesos y entregas QW   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Un gerente debe contar con alta preparación y nivel académico             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Para ser gerente se requiere experiencia en el cargo                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Un gerente debe poseer habilidades y destrezas para la gestión QW         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Un gerente debe poseer habilidades para solucionar problemas QW           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | Un gerente promueve decidir en equipo y en forma descentralizada          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¡Gracias por su Colaboración!

## Anexo F: Carta y constancia de autorización de la investigación



Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional  
de Alimentación Escolar  
QALI WARMA

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAS  
ALVARADO Silvia Del Pilar FAU  
20550154065 soft  
Cargo: Jefe De Unidad Territorial  
Junín  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.06.2021 09:45:59 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huancayo, 16 de Junio del 2021

**CARTA N° D000504-2021-MIDIS/PNAEQW-UTJUN**

Señor:

**JOSMELL TRUCIOS LÓPEZ**  
EGRESADO DE LA MAESTRIA EN GERENCIA PUBLICA  
DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL  
AV. MARISCAL CASTILLA N° 1891 – EL TAMBO - HUANCAYO.  
Presente.-

**Asunto** : **Autorización para aplicar instrumento de investigación (encuestas) en vuestra institución.**

**Referencia** : a) CARTA N° 002-2021-JTL  
b) CARTA N° D000224-2021-MIDIS/PNAEQW-UTJUN

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y comunicar la autorización para que aplique el instrumento de investigación (encuestas) en la Unidad Territorial Junín del PNAE Qaliwarma, en referencia al documento a), en el cual solicita la autorización para aplicar instrumento de investigación (encuestas) en la Unidad Territorial Junín del PNAE Qaliwarma, para el desarrollo de la investigación el cual tiene como título "**Gobierno digital y gerencia pública de gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma Unidad Territorial Junín – 2021**".

En ese sentido se otorga el permiso para aplicar instrumento de investigación (encuestas) en la Unidad Territorial Junín del PNAE Qaliwarma y se da la anuencia para otorgarle las facilidades y requerimientos necesarios para realizar las encuestas, cuyos links de las encuestas son los siguientes:

1. <https://forms.gle/CCiJbGPNEAXXvpwz6>
2. <https://forms.gle/cmjqWvzwjmfQVhtH8>

Sin otro en particular, valga la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

SSA/cep  
cc.:

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAS  
ALVARADO Silvia Del Pilar FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.06.2021 09:46:58 -05:00



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional  
de Alimentación Escolar  
QALI WARMA

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

## CONSTANCIA DE HABER REALIZADO APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION (ENCUESTAS)

La que suscribe, Silvia del Pilar Salas Alvarado, Jefa de la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, otorga esta constancia de haber realizado la aplicación de instrumentos de investigación (encuestas) en la Unidad Territorial Junín del PNAE Qaliwarma a Josmell Trucios Lopez egresado de la Maestría en Gerencia Publica de la Universidad Continental, para el desarrollo de la investigación el cual tiene como título **"Gobierno digital y gerencia pública de gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma Unidad Territorial Junín – 2021"**

Se otorga esta constancia para los fines que el interesado considere convenientes.

|  |  |
|--|--|
| Firma Digital  | Firmado digitalmente por SALAS ALVARADO Silvia Del Pilar FAU |
| PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA | 20250154065 soft   |
|  | Método: Soy el autor del documento                           |
|  | Fecha: 09.08.2021 21:18:59 -05:00                            |

---

Silvia del Pilar Salas Alvarado  
Jefa de la Unidad Territorial Junín  
del PNAEQW Qaliwarma

## Anexo G: Memorando de aplicación de encuesta



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAS ALVARADO Silvia Del Pilar FAU 20550154065 soft  
Cargo: Jefe De Unidad Territorial Junín  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.06.2021 14:52:47 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huancayo, 16 de Junio del 2021

### MEMORANDO MULTIPLE N° D000059-2021-MIDIS/PNAEQW-UTJUN

Para : DESTINATARIO MULTIPLE SEGÚN LISTADO ANEXO N° 01

Asunto : Aplicación del instrumento de investigación (encuestas).

Referencia : CARTA N° D000504-2021-MIDIS/PNAEQW-UTJUN (16JUN2021)

Fecha Elaboración: Huancayo, 16 de junio de 2021

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente, y comunicarle que en la Unidad Territorial de Junín se viene realizando la investigación el cual tiene como título **"Gobierno digital y gerencia pública de gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma Unidad Territorial Junín – 2021"**

En ese sentido, se aplicara el instrumento de investigación (encuestas) en la Unidad Territorial Junín del PNAE Qaliwarma, para lo cual se envían las encuestas las cuales deben ser contestadas por su persona, cuyos links de las encuestas son los siguientes:

1. <https://forms.gle/CCiJbGPNEAXXvpwz6>
2. <https://forms.gle/cmjqWvzwjmfQVhtH8>

El plazo para el envío de respuestas de las encuestas es hasta el día 23 de junio hasta las 18.00 horas, en ese sentido agradecemos su participación.

Sin otro en particular, valga la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SALAS ALVARADO Silvia Del Pilar FAU 20550154065 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.06.2021 14:52:41 -05:00



## Anexo I: Certificado de capacitación – BID (Gobierno Digital)

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Certificado</b><br/><b>Verificado</b></p>  |    |
| <p>Esto es para certificar que</p> <p><b>Josmell Trucios López</b></p> <p>completó y aprobó</p> <p><b>IDB31x: Gobierno Digital</b></p> <p>un curso de estudio ofrecido por IDBx, una iniciativa de aprendizaje en línea del Banco Interamericano de Desarrollo mediante edX.</p> |  <p><b>Juan Cristóbal Bonnefoy</b><br/>Jefe, Instituto Interamericano para el<br/>Desarrollo Económico y Social (INDES)<br/>IDBx</p> |
|  <p><b>Esfuerzo</b><br/>10 horas</p>  | <p><b>Certificado Verificado</b><br/>Emitido el mayo 13, 2021</p> <p><b>ID Válida del Certificado</b><br/><a href="#">6b705b1b7867477f85b3ef6583311ef3</a></p>  |

## ANEXO J: Fotografías

