








# Digital Government and Administrative Management in a Municipal Institution in Northern Peru








Charly Alexander Torres Fiestas<sup>1</sup>, Paolo Andre Amaya Alvarado<sup>2</sup>, Ghandy Allizon Rengifo Calvanapón<sup>3</sup>,  
Carlos Jesus Alza Collantes<sup>3</sup>, Winston Rolando Reaño Portal<sup>4</sup>, Juan carlos Miranda Robles<sup>4</sup>, Rosa Amable  
Salcedo Dávalos<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universidad Católica de Trujillo - (PE): [cpc.charlytorres@gmail.com](mailto:cpc.charlytorres@gmail.com); <sup>2</sup>Universidad César Vallejo, Perú; [pamayaal@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pamayaal@ucvvirtual.edu.pe); <sup>3</sup>Universidad Privada de Trujillo - (PE); [Ghandy.rengifo@uprit.edu.pe](mailto:Ghandy.rengifo@uprit.edu.pe); <sup>4</sup>Universidad Nacional de Trujillo - (PE): [wportal@unitru.edu.pe](mailto:wportal@unitru.edu.pe); [Jmiranda@unitru.edu.pe](mailto:Jmiranda@unitru.edu.pe); [rsalcedod@unitru.edu.pe](mailto:rsalcedod@unitru.edu.pe)

**Abstract**– *The intention was to identify the relationship between Digital Government and Administrative Management in a Municipal Institution of Northern Peru. In the methodological aspect, an applied st, non-experimental design, descriptive correlational, had as tools to obtain data the survey and validated and reliable questionnaires, applied to a sample of 45 municipal servants, implementing a census type sampling. As significant results, it is highlighted that in the dimensions of digital government a MODERATE regular level prevailed, very similar was shown in the dimensions of administrative management, highlighting a REGULAR level. The data did not fit a normal distribution, in this sense the Spearman's Rho correlation statistic was applied, concluding the existence of a high positive significant relationship between Digital Government and Administrative Management ( $Rho=0,802$ ) in a municipal institution in northern Peru.*

**Keywords**-- *Digital government, administrative management, municipal institution.*

# Gobierno Digital y Gestión Administrativa en una Institución Municipal del Norte Peruano

Charly Alexander Torres Fiestas<sup>1</sup>, Paolo Andre Amaya Alvarado<sup>2</sup>, Ghandy Allizon Rengifo Calvanapón<sup>3</sup>, Carlos Jesus Alza Collantes<sup>3</sup>, Winston Rolando Reaño Portal<sup>4</sup>, Juan carlos Miranda Robles<sup>4</sup>, Rosa Amable Salcedo Dávalos<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universidad Católica de Trujillo - (PE): [cpc.charlytorres@gmail.com](mailto:cpc.charlytorres@gmail.com); <sup>2</sup>Universidad César Vallejo, Perú; [pamayaal@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pamayaal@ucvvirtual.edu.pe); <sup>3</sup>Universidad Privada de Trujillo - (PE); [Ghandy.rengifo@uprit.edu.pe](mailto:Ghandy.rengifo@uprit.edu.pe); <sup>4</sup>Universidad Nacional de Trujillo - (PE): [wportal@unitru.edu.pe](mailto:wportal@unitru.edu.pe); [jmiranda@unitru.edu.pe](mailto:jmiranda@unitru.edu.pe); [rsalcedod@unitru.edu.pe](mailto:rsalcedod@unitru.edu.pe)

**Resumen**– La intención fue identificar la relación entre Gobierno Digital y Gestión Administrativa en una Institución Municipal del Norte Peruano. En el aspecto metodológico se tiene un estudio aplicado, diseño no experimental, descriptivo correlacional, se tuvieron como herramientas para obtener datos la encuesta y cuestionarios validados y confiables, aplicados a una muestra de 45 servidores municipales poniéndose en práctica un muestreo de tipo censal. Como resultados significativos se destacan que en las dimensiones de gobierno digital predominó un nivel regular MODERADO, sentido muy parecido se mostraron las dimensiones de gestión administrativa destacando un nivel REGULAR. Los datos no se ajustaron a una distribución normal, en tal sentido se aplicó el estadígrafo de correlación de Rho de Spearman, concluyendo la existencia de una relación significativa positiva alta entre Gobierno Digital y Gestión Administrativa ( $Rho=0,802$ ) en una institución municipal del norte peruano.

**Palabras clave**– Gobierno digital, gestión administrativa, institución municipal.

## I. INTRODUCCIÓN

La tendencia ha sido hacia la digitalización y la simplificación de los procedimientos administrativos. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha promovido la implementación de políticas de gobierno digital para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos. Estas iniciativas buscan reducir la burocracia y facilitar la interacción entre los ciudadanos y las administraciones públicas [1]. Con ello la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) ha destacado la importancia de la gestión pública en la región, enfatizando la necesidad de fortalecer la planificación, la transparencia y la participación ciudadana en los procesos administrativos [2].

En América latina se ha avanzado en la implementación de prácticas de buen gobierno, como la participación ciudadana y la gobernanza regulatoria, según el informe de la OCDE "Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024". El 84% de los países utiliza sistemas de contratación electrónica, y el 77% ha adoptado presupuestos con perspectiva de género. Sin embargo, la confianza en las instituciones sigue siendo un desafío, con solo el 36.3% de la población confiando en el gobierno en 2022, una caída desde 2008. Además, solo el 31.4% cree que puede influir en las decisiones gubernamentales [3].

En la misma perspectiva, Para abordar estas cuestiones de corrupción, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe ha expresado que el gobierno electrónico contribuye a

mejorar la transparencia. A través de plataformas electrónicas, es posible llevar a cabo numerosas transacciones y trámites gubernamentales, lo que reduce costos y los tiempos de espera para los individuos, ya que pueden realizar operaciones las 24 horas del día, sin interrupciones [4]. La ONU destaca que, en la región de América Latina, se ha logrado posicionar a cinco países entre los primeros 50, siendo Uruguay el mejor clasificado en el puesto 34. Sin embargo, la situación de los demás países de América Latina es preocupante, ya que 12 de ellos se encuentran por debajo del puesto 100 en el ranking [5].

En Perú, se han implementado reformas para modernizar la gestión pública y mejorar la eficiencia administrativa. La Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, ha sido fundamental en este proceso. Sin embargo, desafíos como la corrupción y la falta de participación ciudadana continúan afectando la eficacia gubernamental [6]. A nivel municipal, estudios recientes indican que la gestión administrativa enfrenta obstáculos como procedimientos complejos, escasez de recursos y prácticas deshonestas. Investigaciones realizadas en un contexto peruano señalan que, entre 2020 y 2023, el 50% de los artículos revisados sobre gestión municipal en Perú se centraron en la valoración de la gestión por parte de la ciudadanía, la gestión presupuestaria y la gestión ambiental [7].

En cuanto a una de las municipalidades ubicadas en la región Tumbes en Perú, se puede indicar que los procesos administrativos que se encuentran mapeados no son muy ágiles, esto es debido al escaso uso de tecnologías para el desarrollo de sus funciones. Uno de los principales motivos que subyacen esta consecuencia es que los servidores públicos no cuentan con las competencias necesarias para que puedan implementar cambios tecnológicos que mejoren la eficiencia administrativa, optando por desestimar las buenas prácticas tecnológicas, lo cual fomenta un rechazo a la migración tecnológica. Todo ello recae en la pobre atención de los requerimientos de los pobladores del distrito y región, generando un mayor nivel de insatisfacción con los gobiernos locales.

Según la realidad antes descrita, se formuló el problema: ¿Cuál es la relación entre Gobierno Digital y Gestión Administrativa en una Institución Municipal del Norte Peruano? Sabiendo que la agilidad en procesos administrativos es clave para gestionar adecuadamente tiempos y recursos desde la perspectiva de la gestión pública, es por ello que la

intención del estudio fue identificar la relación entre Gobierno Digital y Gestión Administrativa en una Institución Municipal del Norte Peruano.

Estudio que está siendo respaldado por aportes obtenidos de escenarios sobre Cuba, según Ref. [8] la intención fue evaluar la satisfacción ciudadana sobre el uso de servicios, trámites y herramientas vinculadas al gobierno digital en Cuba. Para obtener la información se confeccionó la encuesta Satisfacción ciudadana sobre trámites y servicios en línea, que permitió medir diversos indicadores sobre la satisfacción y recoger la opinión del ciudadano. El cuestionario fue respondido por 208 sujetos, mayores de 18 años, de ambos sexos. Los resultados indicaron que más del 70 % de los encuestados consideran que el gobierno digital se encuentra aún en desarrollo y perfeccionamiento. El 65,7 % de la muestra hace uso de servicios y trámites en línea que ofrecen algunas entidades gubernamentales desde sus portales web. El servicio utilizado con más frecuencia fue la Descarga de materiales educativos y teleclases. El 45 % de los ciudadanos se encuentran medianamente satisfechos con los trámites y servicios en línea, tanto los realizados mediante los portales web como a través de las aplicaciones.

En un contexto macro como América Latina, según Ref. [9] tuvieron la intención de analizar el gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. Se justifica desde una perspectiva metodológica analítica – sintética, en comprender como interactúa el gobierno electrónico con la gobernanza efectiva de las localidades. El momento de la verdad en la prestación del servicio por parte de los gobiernos electrónicos, es considerado como el punto de mayor sensibilidad, por cuanto esto puede germinar en una perspectiva favorable o no por parte del usuario. En América Latina, el gobierno electrónico en la última década ha venido transitando hacia su consolidación, sin embargo, su mayor fortaleza se encuentra en una relación de usuario, es decir, es concebido como un medio para agilizar procesos administrativos, restando burocracia, ante lo cual, la participación ciudadana en razón de contribuir al diseño de políticas locales, más aún, de ser protagonista de las mismas, es aún, un tema utópico.

En un contexto colombiano, se aborda un estudio según Ref. [10] donde se aborda el tema del gobierno digital e inteligencia artificial frente a las demandas ciudadanas en la revolución 4.0 para automatizar procesos en diferentes áreas estratégicas y contribuir a dar solución a problemáticas sociales, como la lucha contra la corrupción, medio ambiente, seguridad, salud, educación, etc. En el documento se expone la evolución histórica de la gestión pública hasta llegar a la Gestión Pública Inteligente, y se efectúa un paneo de la literatura sobre tecnologías en el ámbito público como: gobierno electrónico, datos abiertos, gobierno digital, interoperabilidad, ciberseguridad e inteligencia artificial y su marco ético. La investigación fue cualitativa, histórica, teórica, documental, descriptiva y en su desarrollo se analizaron cifras de organizaciones internacionales y entidades oficiales como DANE, MinTIC, DAFT, etc. Al final del documento se esboza

el reto del Estado colombiano para fortalecer la conectividad de internet en los territorios y fortalecer la formación y capacitación de la ciudadanía en temas de ciencia y tecnología para seguir avanzando en su proceso de transformación digital.

En Ecuador, investigadores muestran según Ref. [11] que el déficit tecnológico en las entidades públicas del Ecuador, por el motivo de no ser capaz de generar una tecnología propia y lo que realiza es adaptar productos importados, para así incorporarla en los servicios que se requieren, la cual deja un saldo negativo en el pago de las artículos adquiridos, pero si una entidad pudiera crear su propia herramienta, no existiría ese pago innecesario, porque lograría ser importador de ciencias aplicadas, los combates que presenta el proceso en el sector público son los financiamientos, debido al presupuesto para innovar y ganar eficiencia; operaciones de los sistemas; analfabetismo es un gran desafío a la hora de implementar un gobierno digital, dando acceso a enfatizar y demostrar las ventajas que obtendrán las personas al usar la plataforma especializada; desconfianza dio un recelo ante la prestación de servicios debido a los procedimientos telemáticos de la distancia entre persona-persona y capacitación al recurso humano, dio un reto importante a la hora de la preparación y capacitación de los servicios diariamente; para esto se utilizó método investigativo para identificar los problemas, método bibliográfico contiene la recolección de datos de los diferentes sitios web y el método explorativo hacia el respectivo análisis y resultados de las diferentes investigaciones a tratar, con esto se conoce los conceptos que son de ayuda para lograr un resultado y así se logró conocer las diferentes errores en esta Institución Pública.

Investigaciones desarrolladas en territorio peruano como la Ref. [12] muestran la intención de es analizar las variables e indicadores asumidos en la literatura científica en el periodo de 2018 a 2022 para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. Los resultados indican que existe relación entre el Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización. Se evidencia que en la sociedad existe consenso, al concebir que las tecnologías de información y comunicación estén relacionadas de manera directa con el Gobierno Digital y Modernización de las Entidades Públicas. Se debe reforzar la preparación del empleado y del ciudadano para que puedan apropiarse del conocimiento necesario para darle un uso apropiado de las bondades que le ofrece el Gobierno Digital en las entidades públicas.

Es así, lo que se muestra en una investigación desarrollada según Ref. [13] cuya intención fue dar a conocer, que la implementación del gobierno digital en el estado resulta necesaria, puesto que forma parte significativa de su transformación. Es decir, su puesta en marcha tiene como propósito que las instituciones del gobierno logren adaptarse a los diversos cambios que ocurren en la sociedad, y también para lograr mantener una constante transparencia del sector público con los ciudadanos en todos los servicios que brinda a través de su gestión pública. Por otra parte, se señala que este factor se vincula directamente con muchos sectores, entre ellos

resaltamos el sector educación, el cual debido a la situación por la que atravesamos actualmente se ha visto bastante expuesto. Asimismo, se precisa que el sector educación se encuentra en una etapa de renovación constante, es decir, la gestión de educación debe ser capaz de adaptarse a todo tipo de circunstancias que se puedan presentar y el empleo del gobierno digital es un buen inicio.

En una de las regiones andinas del Perú, investigadores abordaron la temática de interés, según Ref. [14] donde es propósito fue identificar como la Municipalidad Provincial de Tarma, se adapta a los avances tecnológicos que en la actualidad han aparecido, teniendo en cuenta el contexto en que nos encontramos por la pandemia del COVID-19, evitándose que la atención de la entidad sea de forma presencial, utilizando las herramientas tecnológicas para una mejor atención. Para lo cual, se desarrolló una plataforma digital que se llama Municipalidad de Tarma a tus Servicios, el cual permite acercar a la municipalidad con la ciudadanía. Esta propuesta permite a la entidad realizar una transformación de gobierno digital, realizando una gestión cero papeles, con transparencia en sus acciones, brindando servicios administrativos de manera eficiente y eficaz, acelerando los trámites administrativos a favor de todos los ciudadanos, el método es la recolección de datos, es la entrevista y encuestas a los gobernantes de la Municipalidad Provincial de Tarma en Perú y a los pobladores.

A la vez se tiene un aporte según Ref. [15] teniendo la intención de analizar la implementación del Gobierno Digital en el Perú en el marco de la Política de Modernización del Estado. Para ello, se utilizó una revisión sistemática como metodología principal de análisis. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión basados en la pregunta de investigación "¿Cuál es el nivel actual de la implementación del Gobierno Digital en el Perú en el marco de la Política de Modernización del Estado?". Los resultados de esta revisión sistemática revelan las tendencias sobre la modernización del Estado, destacando el progreso en la implementación de tecnologías digitales para elevar la eficiencia del gobierno y la prestación de servicios ciudadanos. En conclusión, este análisis proporciona una visión general sobre el estado del Gobierno Digital en el Perú. Así mismo, permite identificar áreas de oportunidad y mejora en la modernización efectiva del Estado mediante tecnologías digitales, con el fin de garantizar una gestión más eficiente enfocada en el bienestar de los ciudadanos.

Un valioso aporte según la Ref. [16] teniendo como propósito determinar el grado de influencia de la inteligencia artificial y el gobierno digital en la COVID 19 en una institución prestadora de salud de nivel III de Lima Centro 2022. El enfoque fue cuantitativo de tipo aplicado, el diseño fue no experimental de corte transversal de causa efecto, la población fueron 2860 trabajadores de salud de los Decretos Legislativos 276, 728 y 1057, del cual se obtuvo una muestra de 339 trabajadores, el muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple, se usó la entrevista como instrumento de recolección de datos se aplicó encuestas a través de un

cuestionario validado por expertos considerando las tres variables, la confiabilidad del instrumento se demostró por medio del alfa de Cronbach; que para inteligencia artificial fue 0,953 para el gobierno digital fue 0,908 y para la COVID19 fue 0,952. Se usó el software SPSS 26 obteniendo tablas descriptivas, inferenciales, se analizó la data a través de la regresión logística ordinal, se obtuvo un p valor de 0,05 un Chi cuadrado de 231,094 con una significancia de 0,000 y un Nagelkerke de 0,615 lo que indica una influencia del 61.15% de inteligencia artificial y gobierno en la COVID 19.

Lo investigado según Ref. [17] muestra la intención de estimar la relación entre el gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021 Esta investigación es un paradigma positivista correlacional descriptiva, de método cuantitativo, tipo básico y el uso de métodos de investigación deductivos hipotéticos, el diseño es un corte transversal no experimental, y la correlación entre la prueba utiliza la versión SPSS 23 de software estadístico y orden de Rho Spearman. La muestra estuvo conformada por 85 trabajadores de la entidad, la técnica utilizada es encuesta, y la herramienta es el cuestionario en escala Likert para cada variable de verificación previa, se utilizó la técnica de juicio de expertos y  $\alpha$  de Cronbach para demostrar la validez y confiabilidad, demostrándose el coeficiente 0.864 de la variable de gestión administrativa y un coeficiente de 0.915 para la variable gobierno digital ambas con 25 ítems, por ende, una alta confiabilidad. Finalmente, la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa como el objetivo determinó según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor es 0,710, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre los dos.

De esta manera el aporte realizado en la investigación según Ref. [18] cuyo propósito fue identificar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. La metodología empleada fue hipotética-deductiva, el tipo de investigación fue básico, se realizó a nivel correlacional con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 150 trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones de la cual se tuvo como muestra a 108 trabajadores cuyo muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica utilizada para recopilar la información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos empleado fueron cuestionarios en la escala de Likert, los cuales fueron validados a través de juicios de expertos y sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos demostraron que existe una correlación positiva alta entre la variable de Gobierno digital y la Gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones de acuerdo al coeficiente Rho Spearman =,788; con un nivel de significancia de  $p=0.000<0.05$ . Con esto se concluyó de acuerdo a nuestra hipótesis general planteada que, existe una relación entre Gobierno digital y la Gestión administrativa en el Programa Nacional de

Telecomunicaciones, Pronatel 2021 a partir de la percepción de los trabajadores del Pronatel.

Un estudio muy similar según Ref. [19] tuvo la intención de identificar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020. Para esta investigación se utilizó un diseño básico no experimental de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población comprendió colaboradores actuales de la Municipalidad, considerando una muestra por conveniencia de 50 colaboradores. Asimismo, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, siendo estos procesados mediante el estadístico de Rho Spearman, en la que se obtuvo como resultado una correlación positiva alta de 0.870, entre el gobierno digital y la gestión administrativa, con un valor de significancia de 0.000 siendo este menor a  $<0.005$ , en la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo así que existe una correlación entre las variables gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020.

Estudio muy particular como se detalla en la Ref. [20] cuya intención fue estimar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la percepción de los trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid- 19, 2021. El tipo de investigación fue básica, no experimental, transversal, cuantitativa, correlacional, la muestra estuvo conformada por 152 usuarios de la UGEL 04, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios para cada variable. En base a los resultados se logró concluir que el gobierno digital se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa en la percepción de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 (que por motivos académicos lo abreviaremos a UGEL N° 04), durante la Covid-19, en el periodo 2021, teniendo el siguiente valor de  $p = .001 < 0.05$ , del mismo modo el Rho de Spearman calculado fue .693 lo que establece que entre el gobierno digital y la gestión administrativa existe una relación directa y moderada.

En cuanto a las bases teóricas; la variable gobierno digital se define como la implementación de tecnologías digitales en la función pública con el objetivo de promover el progreso y el crecimiento económico de los países. Sin embargo, la adopción de estas tecnologías varía según la brecha digital existente en cada país, así como en relación a la incorporación de avances tecnológicos en los procesos de innovación y creación de valor en el sector público [21]. También es tomado como el uso de las TIC para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en los procesos gubernamentales [22].

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [23], se destaca que una estrategia de gobierno digital es un elemento crucial para establecer objetivos de política, alinear prioridades y coordinar acciones de manera efectiva. Esta estrategia define requisitos fundamentales que permiten una implementación eficiente y efectiva de las políticas, así como el seguimiento del desarrollo y los resultados de las mismas. Además, adopta mecanismos para la rendición de cuentas, los cuales tienen un

respaldo dentro del marco de gobernanza. Comprendiéndose como el uso de la tecnología, principalmente Internet, para favorecer el acceso y la provisión de información gubernamental y servicios a sus ciudadanos, empresas, empleados y otras agencias y entidades públicas [24].

Con la llegada de nuevas tecnologías capaces de procesar grandes volúmenes de datos, los gobiernos tienen a su disposición una herramienta adicional para elaborar políticas y atender las necesidades de sus ciudadanos. Sin embargo, esto también conlleva desafíos, ya que los servicios digitalizados gubernamentales pueden carecer de eficiencia y la falta de un sistema de seguridad adecuado puede exponer los datos a riesgos [25]. Para una mejor comprensión de la variable de estudio, se tomaron en cuenta a las siguientes dimensiones: Acceso Digital, se define como la capacidad de acceder a información y servicios a través de redes y dispositivos electrónicos [26]; Eficiencia Tecnológica, con la implementación de la inteligencia artificial ha redefinido la eficiencia en el ámbito digital, permitiendo resolver problemas, obtener información y realizar tareas de manera inmediata [27]; Innovación Digital, es la incorporación de nuevas tecnologías en procesos, servicios y productos para generar valor a la ciudadanía, mejorar la eficiencia y satisfacer necesidades. [28]; Comunicación Digital, se analiza desde la perspectiva del pensamiento complejo, considerando la interactividad y la convergencia mediática en la era de la globalización [29].

El gobierno digital se sustenta en diversas teorías y modelos que buscan explicar y guiar la implementación efectiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito gubernamental. A continuación, se describen algunas de las principales teorías y modelos: Teoría de la Gobernanza Digital, esta teoría se centra en cómo las TIC pueden redefinir las estructuras y procesos de gobernanza, promoviendo una mayor interacción entre el gobierno y la ciudadanía. Se enfatiza la importancia de la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración interinstitucional en el entorno digital. Un estudio realizado por autores cubanos revisa la literatura existente para sistematizar los principales rasgos de la gobernanza digital en la administración pública [30].

Teoría del Pluralismo de Valores en el Gobierno Electrónico, esta perspectiva sugiere que la implementación de las TIC en el gobierno debe considerar la coexistencia de múltiples valores, como la eficiencia, la transparencia y la inclusión. Villoria Mendieta y Ramírez Alujas argumentan que, aunque las TIC ofrecen oportunidades para mejorar la eficacia y la apertura gubernamental, es esencial equilibrar diversos valores y objetivos en su adopción [31].

Los Modelos de Madurez del Gobierno Electrónico, estos modelos proponen que la adopción del gobierno electrónico se desarrolla en etapas o fases sucesivas, cada una representando un nivel más avanzado de integración y sofisticación de las TIC en los procesos gubernamentales. Villoria Mendieta y Ramírez Alujas analizan estos modelos desde la teoría política, destacando cómo las TIC pueden transformar las

administraciones públicas hacia estructuras más abiertas y participativas [31].

De esta manera se consideran aspectos teóricos sobre la gestión administrativa, siendo definida como la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas [32]. También es diseñar y mantener un medio ambiente o entorno apropiado para lograr los objetivos organizacionales con el menor esfuerzo posible [33].

Complementándose, como aquella acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinada a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal [34].

Con ello se han considerado como dimensiones [35] al Planeamiento, es el proceso de establecer objetivos y desarrollar estrategias para alcanzarlos; Dirección, es el proceso de tomar decisiones y gestionar recursos para lograr el éxito en la organización; Gestión del Desempeño, es un enfoque estratégico e integrado para aumentar la eficacia de las organizaciones al mejorar el desempeño de las personas que las integran y desarrollar las capacidades de los equipos e individuos [36]; Organización, es el proceso de disponer y estructurar los recursos y actividades de la empresa para lograr los objetivos establecidos de manera eficiente [37].

La gestión administrativa se fundamenta en diversas teorías y modelos que han evolucionado a lo largo del tiempo, proporcionando marcos conceptuales para optimizar la eficiencia y eficacia en las organizaciones. A continuación, se describen algunas de las principales teorías y modelos que respaldan: Teoría Clásica de la Administración, esta teoría se centra en la eficiencia laboral y la estructura organizacional. Este enfoque a toda la organización, estableciendo principios administrativos como la división del trabajo, autoridad, disciplina y unidad de mando [38].

Teoría Burocrática de la Administración, esta teoría describe una organización ideal basada en una jerarquía claramente definida, reglas y procedimientos formales, y una división del trabajo específica. Weber argumentó que la burocracia es el medio más eficiente para lograr objetivos administrativos debido a su racionalidad y previsibilidad [39].

Teoría de la Contingencia, esta perspectiva sostiene que no existe una única manera óptima de gestionar una organización; más bien, la estructura y las prácticas administrativas deben adaptarse a las condiciones específicas del entorno y a las variables internas de la organización. Autores como Lawrence y Lorsch destacaron la importancia de la adaptación organizacional a las demandas ambientales para lograr una gestión efectiva [40].

## II. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, se tuvo una población y muestra de 45 colaboradores (siendo un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia). La técnica de

recolección fue la encuesta y los instrumentos 02 cuestionarios debidamente validados y confiables.

En el análisis descriptivo se calcularon las frecuencias para cada nivel de las dimensiones que forman parte de las variables. En los procedimientos inferenciales, se encontró que los datos no cumplen el supuesto de normalidad, por ello, se procedió en analizar las correlaciones correspondientes con el coeficiente Rho de Spearman. Para todo el análisis se utilizaron medios pertinentes para la tipología del trabajo de investigación.

## III. RESULTADOS

### A. Gobierno Digital

TABLA I  
NIVEL DE LA PRECEPCIÓN POR CADA DIMENSIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Acceso Digital	Bajo	14	31.10%
	Medio	20	44.40%
	Alto	11	24.40%
Eficiencia tecnológica	Bajo	17	37.80%
	Medio	16	35.60%
	Alto	12	26.70%
Innovación digital	Bajo	15	33.30%
	Medio	20	44.40%
	Alto	10	22.20%
Comunicación Digital	Bajo	13	28.90%
	Medio	20	44.40%
	Alto	12	26.70%

Expresiones porcentuales para describir el nivel de cada dimensión de la variable, valores provenientes de aplicar cuestionarios a colaboradores que forman parte de una institución municipal.

### B. Gestión Administrativa

TABLA II  
NIVEL POR DIMENSIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Planeamiento	Deficiente	15	33.30%
	Regular	17	37.80%
	Buena	13	28.90%
Dirección	Deficiente	20	44.40%
	Regular	13	28.90%
	Buena	12	26.70%
Gestión del Desempeño	Deficiente	19	42.20%
	Regular	17	37.80%
	Buena	9	20.00%
Organización	Deficiente	14	31.10%
	Regular	24	53.30%
	Buena	7	15.60%

Expresiones porcentuales para describir el nivel de cada dimensión de la variable, valores provenientes de aplicar

cuestionarios a colaboradores que forman parte de una institución municipal.

*A. Relación entre Gobierno digital y Gestión Administrativa*

**TABLA III**  
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Gestión Administrativa		
	Rho Spearman	p-valor	N
Gobierno digital	,802	,000	45

\*Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Valores calculados estadísticamente para determinar el estadígrafo de correlación, valores provenientes de aplicar cuestionarios a colaboradores que forman parte de una institución municipal.

**TABLA IV**  
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE DIMENSIÓN ACCESO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Gestión Administrativa		
Dimensión Acceso Digital	Rho Spearman	p-valor	N
	,413	,000	45

\*Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Valores calculados estadísticamente para determinar el estadígrafo de correlación, valores provenientes de aplicar cuestionarios a colaboradores que forman parte de una institución municipal.

**TABLA V**  
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE DIMENSIÓN EFICIENCIA TECNOLÓGICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Gestión Administrativa		
Dimensión Eficiencia Tecnológica	Rho Spearman	p-valor	N
	,748	,000	45

\*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Valores calculados estadísticamente para determinar el estadígrafo de correlación, valores provenientes de aplicar cuestionarios a colaboradores que forman parte de una institución municipal.

**TABLA VI**  
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE DIMENSIÓN INNOVACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA INSTITUCIÓN MUNICIPAL DEL NORTE PERUANO

	Gestión Administrativa		
Dimensión Innovación Digital	Rho Spearman	p-valor	N
	,670	,000	45

\*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Valores calculados estadísticamente para determinar el estadígrafo de correlación, valores provenientes de aplicar cuestionarios a colaboradores que forman parte de una institución municipal.

**TABLA VII**  
CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN ENTRE DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Gestión Administrativa		
Dimensión Comunicación Digital	Rho Spearman	p-valor	N
	,682	,000	45

\*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Valores calculados estadísticamente para determinar el estadígrafo de correlación, valores provenientes de aplicar cuestionarios a colaboradores que forman parte de una institución municipal.

**IV. DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con estudios previos realizados en diversos contextos, como Cuba, donde se evidenció que, aunque el gobierno digital aún se encuentra en desarrollo, una proporción significativa de ciudadanos utiliza servicios en línea, destacándose la descarga de materiales educativos en la Ref. [8]. Esta percepción de desarrollo incipiente también se observa en América Latina, donde el gobierno digital ha mostrado avances en la última década, pero aún enfrenta desafíos en cuanto a la participación ciudadana activa en la formulación de políticas según Ref. [9].

En el contexto colombiano, la implementación de herramientas digitales y de inteligencia artificial ha sido vista como una oportunidad para modernizar la gestión pública, abordando problemáticas sociales clave como la corrupción y la educación según Ref. [10]. De manera similar, Ecuador enfrenta retos relacionados con el déficit tecnológico, limitaciones presupuestarias y la necesidad de capacitar al recurso humano, factores que impactan en la eficiencia de los servicios digitales gubernamentales en la Ref. [11].

La realidad peruana, abordada en múltiples estudios, resalta la relación directa entre el gobierno digital, la modernización de las entidades públicas y la preparación tanto de empleados como de ciudadanos para adaptarse a este entorno tal como lo presentan la Ref. [12] y la Ref. [13]. Ejemplos específicos, como la plataforma digital de la Municipalidad Provincial de Tarma, evidencian los esfuerzos por mejorar la atención ciudadana mediante herramientas digitales, especialmente durante la pandemia de COVID-19 en la Ref. [14]. Además, la implementación del gobierno digital en el marco de la Política de Modernización del Estado ha sido analizada mediante revisiones sistemáticas que destacan avances y áreas de oportunidad según Ref. [15].

El uso de la inteligencia artificial durante la pandemia en instituciones de salud peruanas ha demostrado una influencia

significativa en la gestión administrativa, según lo evidencian análisis estadísticos detallados en la Ref. [16]. De manera coherente, investigaciones en entidades como la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Ref. [17], Pronatel según Ref. [18] y la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ref. [19] han revelado una alta correlación positiva entre el gobierno digital y la gestión administrativa, enfatizando la importancia de las herramientas digitales para optimizar procesos administrativos y mejorar la eficiencia institucional.

Los hallazgos de este estudio contribuyen al entendimiento de cómo el gobierno digital influye en la gestión administrativa, coincidiendo con la literatura que subraya la necesidad de superar desafíos tecnológicos, presupuestarios y de capacitación. La implementación efectiva de estrategias de gobierno digital, como señala la OCDE según Ref. [23], es crucial para establecer objetivos de política claros, coordinar acciones y garantizar una rendición de cuentas efectiva. La adopción de tecnologías digitales no solo mejora la eficiencia y transparencia, sino que también plantea retos significativos relacionados con la brecha digital, la ciberseguridad y la resistencia al cambio, aspectos que deben ser abordados para lograr una transformación digital integral en las instituciones públicas.

Finalmente, esta investigación reafirma que el gobierno digital es un componente esencial para la modernización de la gestión administrativa, destacando la importancia de la capacitación continua, la inversión en infraestructura tecnológica y el desarrollo de estrategias inclusivas que permitan a los ciudadanos beneficiarse plenamente de los servicios digitales gubernamentales. Los resultados obtenidos no solo enriquecen el debate académico, sino que también proporcionan una base sólida para futuras investigaciones y para el diseño de políticas públicas orientadas a consolidar un ecosistema digital eficiente, transparente y accesible, que permita a los ciudadanos participar activamente y beneficiarse plenamente de los servicios gubernamentales.

## V. CONCLUSIONES

A partir del análisis realizado, se concluye que existe una relación significativa y positiva entre el gobierno digital y la gestión administrativa en una institución municipal del norte del Perú, con un coeficiente de correlación alto ( $Rho = 0,802$ ;  $p < 0,05$ ), lo cual indica que, a mayor implementación del gobierno digital, mejor es la gestión administrativa.

Asimismo, al analizar las dimensiones del gobierno digital, se evidencian relaciones significativas con la gestión administrativa. En primer lugar, la dimensión acceso digital presenta una relación positiva baja ( $Rho = 0,413$ ;  $p < 0,05$ ), lo que sugiere una influencia limitada pero estadísticamente significativa.

Por otro lado, la dimensión eficiencia tecnológica muestra una relación positiva alta ( $Rho = 0,748$ ;  $p < 0,05$ ), indicando que la incorporación de tecnologías eficientes favorece notablemente la gestión administrativa.

Además, se identificó una relación positiva moderada entre la innovación digital y la gestión administrativa ( $Rho = 0,670$ ;  $p < 0,05$ ), lo que refleja que los procesos innovadores contribuyen de manera relevante al fortalecimiento de la gestión.

Finalmente, la comunicación digital también presenta una relación positiva moderada con la gestión administrativa ( $Rho = 0,682$ ;  $p < 0,05$ ), evidenciando que una adecuada comunicación digital mejora los procesos administrativos en la institución.

## REFERENCIAS

- [1] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), "La OCDE y la política nacional de digitalización," 2022. [En línea]. Disponible: <https://democraciadigital.pe/blogs/opinion-ocde-politica-nacional-digitalizacion>.
- [2] Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), "Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano," 2018. [En línea]. Disponible: <https://hdl.handle.net/11362/42396>.
- [3] Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS), "Guía de Buenas Prácticas Comunicaciones," 2024. [En línea]. Disponible: <https://olacefs.com/ctpbg/document/guia-de-buenas-practicas-comunicaciones/>.
- [4] Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), "Tecnologías digitales para un nuevo futuro," 2021. [En línea]. Disponible: <https://hdl.handle.net/11362/46816>.
- [5] V. Espino Calderón, C. Medina Sotelo, R. Montoya Vargas, F. Quijano Rivera, y J. Ch. Jara Aguirre, "Modernización de la Gestión Pública en el Perú a partir de las experiencias del Covid-19," Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, vol. 6, no. 2, pp. 77-92, 2024. [En línea]. Disponible: <https://doi.org/10.47606/acven/ph0236>.
- [6] R. Villagómez, Y. Benites Salas, y E. Vega Gonzales, "Gestión en las Municipalidades del Perú en los Últimos 5 Años," Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, vol. 7, no. 6, pp. 8451-8464, 2024. [En línea]. Disponible: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9377](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9377).
- [7] R. Villagómez, Y. L. Benites Salas, y E. O. Vega Gonzales, "Gestión en las Municipalidades del Perú en los Últimos 5 Años," Ciencia Latina, vol. 7, no. 6, pp. 8451-8464, ene. 2024. [En línea]. Disponible: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9377](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9377).
- [8] M. Guillén, "Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba," Rev. Cub. Transf. Dig., vol. 3, no. 3, p. e178, dic. 2022.
- [9] R. Rodríguez-Román, "Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina," Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 6, no. 11, pp. 163-171, 2021. [En línea]. Disponible: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>.
- [10] M. R. Ospina Diaz y K. J. Zambrano Ospina, "Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano," Administración & Desarrollo, vol. 53, no. 1, pp. 1-34, 2023. [En línea]. Disponible: <https://doi.org/10.22431/25005227.vol53n1.2>.
- [11] J. S. Córdova Parrales, R. J. Gonzabay Ponce, K. Maldonado Zúñiga, y T. M. Macías Parrales, "Las tecnologías y su déficit en las entidades públicas del Ecuador," UNESUM-Ciencias, vol. 6, no. 3, pp. 31-38, 2022.
- [12] L. S. Salirrosas Navarro, A. M. Guerra Chacón, J. A. Tuesta Panduro, y R. Álvarez Becerra, "Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura," REV VENEZ GERENC, vol. 27, no. 100, pp. 1376-1389, 2022.

- [13]D. C. O. Vargas Bravo, "El gobierno digital y su implementación en el estado," *Ciencia Latina*, vol. 5, no. 6, pp. 13767-13777, 2021. [En línea]. Disponible: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356).
- [14]S. G. Cosquillo Lavado, "Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020," *Revista Scientific*, vol. 6, no. 22, pp. 332-344, 2021. [En línea]. Disponible: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>.
- [15]P. K. Jáuregui Iparraguirre, "El Impacto del Gobierno Digital en la Modernización del Estado: Revisión Sistemática," *VF*, vol. 29, no. 1, 2024.
- [16]E. F. Dávalos Sullcahuamán, F. R. Paca Pantigoso, E. Soria Aguilar, y J. Dávalos Sullcahuamán, "Inteligencia artificial y gobierno digital durante la covid 19 en una institución prestadora de salud, 2021-2022," *Ciencia Latina*, vol. 6, no. 4, pp. 3897-3931, 2022. [En línea]. Disponible: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2896](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2896).
- [17]V. I. Gonzales Galarreta, "Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021," Tesis de la Universidad César Vallejo, 2021. [En línea]. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72232>.
- [18]L. D. Purizaca Romero, "Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021," Tesis de la Universidad César Vallejo, 2021. [En línea]. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72436>.
- [19]D. A. Moreno Barrera, "Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020," Tesis de la Universidad César Vallejo, 2021. [En línea]. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>.
- [20]M. Buitron Colan, "Gobierno digital y gestión administrativa en la percepción de los trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid-19, 2021," Tesis de la Universidad César Vallejo, 2021. [En línea]. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73088>.
- [21]M. Moreira y A. Hidalgo, "Gobierno electrónico en el Ecuador," *Polo Del Conocimiento*, vol. 5, no. 07, pp. 520-542, 2020. [En línea]. Disponible: <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533>.
- [22]J. R. Gil-García y L. F. Luna-Reyes, "Una Breve Introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas," *Revista de Administración Pública*, vol. 49, pp. 49-72, 2003. [En línea]. Disponible: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/viewFile/19424/17481>.
- [23]Organismo para la Cooperación y el Desarrollo Económico, "Gobierno Digital," 2018. [En línea]. Disponible: <https://www.oecd.org/digital/broadband/lac-digital-toolkit/es/Home/toolkit-text-chapter12es.htm>.
- [24]J. Honores Coronado, *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y social*, 1ª ed. Huancayo: Universidad Continental, 2021.
- [25]E. Burak, "From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet?," *Sustainability*, vol. 12, no. 3, p. 860, 2020. [En línea]. Disponible: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/3/860>.
- [26]T. Berners-Lee, *Weaving the Web: The Original Design and Ultimate Destiny of the World Wide Web by Its Inventor*, HarperCollins, 1999.
- [27]McKinsey & Company, "The potential for automation in the US economy," McKinsey Global Institute, 2022.
- [28]Presidencia del Consejo de Ministros, "¿Qué es la innovación digital?," Gobierno de Perú, 2025. [En línea]. Disponible: <https://www.gob.pe/82000-que-es-la-innovacion-digital>.
- [29]G. Arango-Forero, "Comunicación digital: una propuesta de análisis desde el pensamiento complejo," *Palabra Clave*, vol. 16, no. 3, pp. 673-697, 2013. [En línea]. Disponible: <https://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/3560>.
- [30]C. I. Rodríguez Pérez, I. J. Licea Jiménez, R. Martínez Prince, y Y. Rodríguez Cruz, "Elementos teóricos para la relación entre Gobernanza Digital y Estudios Métricos de la Información," *Alcance*, vol. 12, no. 31, pp. 161-186, 2023. [En línea]. Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702023000100161&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702023000100161&lng=es&tlng=es).
- [31]M. Villoria Mendieta y Á. V. Ramírez Alujas, "Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política," *Gestión y Política Pública*, vol. 22, núm. especial, pp. 69-103, 2013.
- [32]S. P. Robbins y M. Coulter, *Administración*, 8ª ed. México: Pearson Educación, 2005.
- [33]H. Koontz y H. Weihrich, *Administración: una perspectiva global*, 12ª ed. México: McGraw-Hill, 2004.
- [34]J. Ruiz, *Gestión y administración de empresas*, 3ª ed. Madrid: Ediciones Empresariales, 2009.
- [35]P. Drucker, *The Practice of Management*, Harper & Row, 1954.
- [36]M. Armstrong y A. Baron, *Managing Performance: Performance Management in Action*, Chartered Institute of Personnel and Development, 2004.
- [37]I. Chiavenato, *Introducción a la Teoría General de la Administración*, 8ª ed. McGraw-Hill, 2006.
- [38]F. W. Taylor, *The Principles of Scientific Management*, Harper & Brothers, 1911.
- [39]M. Weber, *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*, University of California Press, 1978.
- [40]P. R. Lawrence y J. W. Lorsch, *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*, Harvard Business School Press, 1967.