

*Artículo original*

## Gobierno electrónico en contextos rurales: evaluación en una municipalidad distrital de Huancavelica, 2025

Electronic government in rural contexts: evaluation in a district municipality of Huancavelica, 2025

José Luis De La Cruz-Ccora<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Universidad Nacional de Huancavelica; Perú; ORCID: [0000-0002-0834-4241](https://orcid.org/0000-0002-0834-4241);  
[jose.delacruz@unh.edu.pe](mailto:jose.delacruz@unh.edu.pe)

\* Correo electrónico del autor corresponsal: [jose.delacruz@unh.edu.pe](mailto:jose.delacruz@unh.edu.pe)

Recibido: 07/02/2026 / Aprobado: 25/03/2026

### Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de implementación del gobierno electrónico en una municipalidad distrital de la región Huancavelica durante el año 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental y corte transversal, con nivel descriptivo. Se trabajó con una muestra censal de 43 trabajadores municipales, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado con adecuada validez y alta confiabilidad ( $\alpha = 0.87$ ), que evaluó dimensiones como digitalización de documentos, infraestructura tecnológica, acceso a internet, alfabetización digital y confianza en los sistemas electrónicos. Los resultados evidencian que el 55% de los trabajadores percibe un nivel bajo de gobierno electrónico, reflejando un proceso incipiente de transformación digital. Asimismo, se identificaron limitaciones significativas en la digitalización de documentos (58% nivel bajo), infraestructura tecnológica y acceso a internet (58%), así como en la alfabetización digital del personal (51%). De manera relevante, el 51% manifiesta baja confianza en los sistemas digitales, lo que constituye una barrera crítica para su adopción. Estos hallazgos evidencian que la implementación del gobierno electrónico en contextos rurales está condicionada por factores estructurales, tecnológicos y organizacionales interrelacionados. Se concluye que la transformación digital en gobiernos locales rurales requiere un enfoque integral que articule inversión en infraestructura tecnológica, fortalecimiento de competencias digitales y construcción de confianza institucional, con el fin de reducir la brecha digital y mejorar la eficiencia de la gestión pública.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión pública, brecha digital, municipalidades, transformación digital.

### Abstract

This study aimed to evaluate the level of e-government implementation in a district municipality in the Huancavelica region during the year 2025. The research was conducted using a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional design with a descriptive level. A census sample of 43 municipal employees was used, to whom a structured questionnaire with adequate validity and high reliability ( $\alpha = 0.87$ ) was administered. This questionnaire assessed dimensions such as document digitization, technological infrastructure, internet access, digital literacy, and trust in electronic systems. The results show that 55% of the employees perceive a low level of e-government, reflecting an incipient digital transformation process. Significant limitations were also identified in document digitization (58% low level), technological infrastructure and internet access (58%), as well as in the staff's digital literacy (51%). Importantly, 51% expressed low trust in digital systems, which constitutes a critical barrier to their adoption. These findings demonstrate that the implementation of e-government in rural contexts is conditioned by interrelated structural, technological, and organizational factors. It is concluded that digital transformation in rural local governments requires a comprehensive approach that integrates investment in technological infrastructure, strengthening digital skills, and building institutional trust, in order to reduce the digital divide and improve the efficiency of public administration.

Keywords: e-government, public administration, digital divide, municipalities, digital transformation.



## 1. Introducción

En las últimas décadas, la transformación digital del Estado (Morales et al., 2023) se ha convertido en uno de los principales ejes de modernización de la gestión pública a nivel mundial, debido a su potencial para mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia institucional, la participación ciudadana y la calidad de los servicios públicos. En este contexto, el gobierno electrónico se ha consolidado como una estrategia fundamental para la digitalización de los procesos administrativos y la prestación de servicios públicos a través de plataformas tecnológicas, reduciendo costos de transacción, tiempos de atención y barreras geográficas en el acceso a los servicios del Estado (Miranda et al., 2025). Sin embargo, la implementación del gobierno electrónico (Concha & Naser, 2011; Corcino et al., 2026) no se desarrolla de manera homogénea en todos los territorios, existiendo importantes brechas digitales entre zonas urbanas y rurales, especialmente en países en desarrollo, donde los gobiernos locales enfrentan limitaciones presupuestales, tecnológicas y de capital humano para avanzar en procesos de transformación digital.

En el caso de los gobiernos locales rurales, la implementación del gobierno electrónico se encuentra condicionada por factores estructurales como la infraestructura tecnológica, el acceso a internet, la disponibilidad de equipos informáticos, las competencias digitales del personal y la confianza en los sistemas digitales institucionales (Sánchez, 2025). Estas condiciones determinan el nivel de madurez digital de las instituciones públicas y su capacidad para implementar procesos de digitalización documental (Tarrillo, 2025), plataformas virtuales de atención al ciudadano, sistemas administrativos electrónicos y mecanismos de transparencia digital. En este sentido, el gobierno electrónico no debe entenderse únicamente como la incorporación de tecnología en la administración pública, sino como un proceso de transformación organizacional que implica cambios en la gestión institucional, en la cultura organizacional y en las capacidades del capital humano del sector público.

En el contexto latinoamericano (Araque, 2025; Limonchi & Abad, 2025), diversos estudios han señalado que las municipalidades presentan niveles heterogéneos de desarrollo del gobierno electrónico, observándose mayores avances en gobiernos locales urbanos, mientras que las municipalidades rurales presentan procesos de digitalización incipientes (Pérez, 2020; Escuder, 2019) debido a brechas de conectividad, limitaciones tecnológicas y escasas políticas de fortalecimiento de capacidades digitales en la administración pública local. Esta situación genera desigualdades en el acceso a servicios públicos digitales y limita los procesos de modernización del Estado en territorios rurales, donde la digitalización podría contribuir significativamente a mejorar la gestión pública, la transparencia institucional y la relación entre el Estado y la ciudadanía.

En el Perú, la implementación del gobierno electrónico ha sido promovida a través de políticas de gobierno digital (Chocobar, 2022), interoperabilidad del Estado y modernización de la gestión pública; sin embargo, a nivel de gobiernos locales distritales, especialmente en contextos rurales andinos, aún se observan importantes limitaciones en la digitalización de procesos administrativos, la gestión documental electrónica, la infraestructura tecnológica institucional y las competencias digitales del personal administrativo. Estas limitaciones evidencian la existencia de una brecha digital institucional (Adrianzén, 2020) que condiciona el desarrollo del gobierno electrónico en municipalidades rurales y limita la eficiencia de la gestión pública local.

En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de implementación del gobierno electrónico en una municipalidad distrital ubicada en un contexto rural de la región Huancavelica durante el año 2025, considerando dimensiones como la digitalización de documentos, la infraestructura tecnológica, el acceso a internet, la alfabetización digital del personal y la confianza en los sistemas digitales. El estudio busca contribuir a la literatura sobre gobierno electrónico en contextos rurales y aportar evidencia empírica sobre las principales limitaciones estructurales, tecnológicas y organizacionales que enfrentan los gobiernos locales en sus procesos de transformación digital, asimismo, los resultados del estudio pueden servir como referencia para el diseño de políticas públicas orientadas a fortalecer la digitalización de la gestión pública local y reducir las brechas digitales institucionales en gobiernos locales rurales.

## 2. Metodología

### 2.1. Diseño y enfoque metodológico

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de implementación del gobierno electrónico en una municipalidad distrital ubicada en un contexto rural de la región Huancavelica durante el año 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2014), debido a que se buscó medir el nivel de desarrollo del gobierno electrónico a partir de la percepción de los trabajadores municipales mediante datos cuantificables. Este enfoque permitió describir las condiciones tecnológicas, organizacionales y de capacidades digitales relacionadas con la implementación del gobierno electrónico en el gobierno local. La investigación fue de tipo básica (Ramos, 2023), asimismo, el diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal, debido a que no se manipularon variables y la información fue recolectada en un solo momento del tiempo durante el año 2025. El nivel de investigación fue descriptivo (Ochoa & Yunkor, 2021), ya que se buscó caracterizar el nivel de gobierno electrónico y sus principales dimensiones: digitalización de documentos, infraestructura tecnológica, acceso a internet, alfabetización digital del personal y confianza en los sistemas digitales.

### 2.2. Población y muestra

La población (Tabla 1) estuvo conformada por los trabajadores administrativos y funcionarios de la municipalidad distrital objeto de estudio, quienes utilizan herramientas informáticas, sistemas administrativos y documentos digitales en el desarrollo de sus actividades laborales. Debido a que la población era relativamente pequeña, se trabajó con una muestra censal (Chero, 2024), considerando a la totalidad de trabajadores administrativos de la municipalidad.

**Tabla 1.** Población y muestra del estudio

Características	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Masculino	26	60%
Femenino	17	40%
<b>Edad</b>		
20 – 30 años	8	19%
31 – 40 años	15	35%
41 – 50 años	12	28%
51 años a más	8	19%
<b>Nivel educativo</b>		
Técnico	9	21%
Universitario	25	58%
Maestría	9	21%
<b>Condición laboral</b>		
Nombrado	11	26%
Contratado (CAS)	24	56%
Funcionario	8	19%
<b>Años de servicio</b>		
1 – 5 años	14	33%
6 – 10 años	13	30%
11 – 15 años	9	21%
16 años a más	7	16%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>



El uso de una muestra censal permitió obtener información directa sobre la percepción institucional respecto al gobierno electrónico, reduciendo el error muestral y permitiendo una evaluación integral del nivel de digitalización institucional en la municipalidad.

### 2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento fue un cuestionario estructurado diseñado para medir el nivel de gobierno electrónico en la municipalidad distrital. El cuestionario estuvo conformado por ítems organizados en dimensiones relacionadas con la digitalización de documentos, infraestructura tecnológica, acceso a internet, alfabetización digital del personal y confianza en el gobierno electrónico (Tabla 2). Las preguntas fueron medidas mediante una escala tipo Likert de cinco categorías de respuesta: *muy bajo*, *bajo*, *medio*, *alto* y *muy alto*. Posteriormente, los resultados fueron agrupados en tres niveles (*bajo*, *medio* y *alto*) con el propósito de facilitar el análisis estadístico y la interpretación de los resultados.

**Tabla 2.** Dimensiones de la variable gobierno electrónico

Dimensión	Descripción
Digitalización de documentos	Uso de documentos digitales y gestión documental electrónica
Infraestructura tecnológica	Disponibilidad de equipos informáticos y sistemas tecnológicos
Acceso a internet	Conectividad y uso de internet institucional
Alfabetización digital	Competencias digitales del personal
Confianza en el gobierno electrónico	Percepción de seguridad y confianza en sistemas digitales

Estas dimensiones permitieron evaluar el gobierno electrónico desde una perspectiva tecnológica, organizacional y de capacidades institucionales, lo cual es fundamental en estudios sobre transformación digital en gobiernos locales.

### 2.4. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la claridad, coherencia, relevancia y pertinencia de los ítems del cuestionario en relación con la variable gobierno electrónico y sus dimensiones. Las observaciones realizadas por los expertos permitieron mejorar la redacción de los ítems y asegurar la coherencia del instrumento con los objetivos de la investigación. La confiabilidad del instrumento (Tabla 3) se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con el objetivo de medir la consistencia interna del cuestionario.

**Tabla 3.** Confiabilidad del instrumento

Dimensión	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Digitalización de documentos	5	0.84
Infraestructura tecnológica	5	0.86
Acceso a internet	5	0.83
Alfabetización digital	5	0.88
Confianza en el gobierno electrónico	5	0.85
Total general	25	0.87

El valor obtenido del Alfa de Cronbach (0.87) indica una alta confiabilidad del instrumento, lo que evidencia que el cuestionario presenta consistencia interna adecuada para medir el nivel de gobierno electrónico en la municipalidad estudiada.

## 2.5. Técnica de análisis de datos

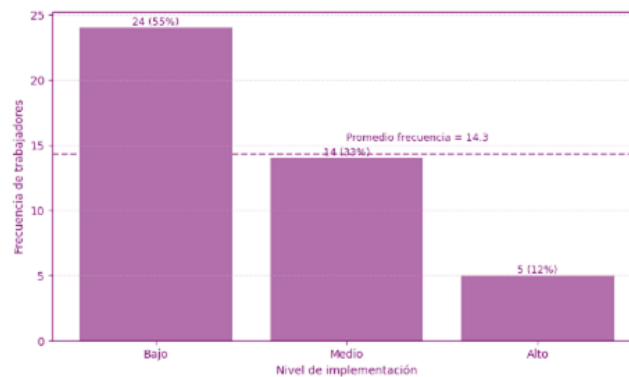
Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva, empleando tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, con el objetivo de identificar el nivel de gobierno electrónico y el comportamiento de cada una de sus dimensiones. El procesamiento de la información se realizó mediante el software estadístico SPSS, lo que permitió organizar los datos, generar tablas y realizar el análisis descriptivo correspondiente. El análisis de los datos se centró en identificar las principales limitaciones del gobierno electrónico en la municipalidad distrital, especialmente en relación con la digitalización de documentos, la infraestructura tecnológica, el acceso a internet, la alfabetización digital del personal y la confianza en los sistemas digitales, variables que permiten comprender el nivel de transformación digital del gobierno local en un contexto rural.

## 3. Resultados

### 3.1. Nivel general de gobierno electrónico en la municipalidad

Se evaluó el nivel de implementación del gobierno electrónico () a partir de la percepción de los trabajadores, considerando dimensiones clave como la digitalización de documentos, la infraestructura tecnológica, el acceso a internet y la alfabetización digital. Estos componentes permiten aproximar el grado de madurez digital institucional en contextos de gestión pública local, particularmente en entornos rurales. Los resultados evidencian una tendencia predominantemente desfavorable, lo que sugiere que el proceso de transformación digital en la municipalidad aún es incipiente y se encuentra condicionado por limitaciones estructurales, tecnológicas y de capacidades institucionales.

**Figura 1.** Nivel de gobierno electrónico en la municipalidad distrital

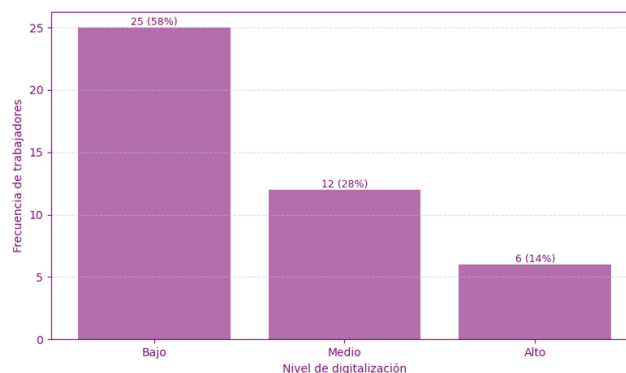


Como se observa en la Figura 1, el 55% de los trabajadores percibe un nivel bajo de implementación del gobierno electrónico, mientras que el 33% lo ubica en un nivel medio y apenas el 12% en un nivel alto. Esta distribución evidencia una clara predominancia de percepciones negativas respecto al avance de la digitalización institucional. Desde una perspectiva analítica, estos resultados sugieren que la municipalidad se encuentra en una fase temprana de desarrollo del gobierno electrónico, caracterizada por una limitada integración de tecnologías digitales en los procesos administrativos y en la provisión de servicios públicos. Asimismo, la baja valoración del nivel de implementación refleja restricciones significativas en términos de infraestructura tecnológica, conectividad y gestión documental digital, elementos que son fundamentales para la consolidación de entornos digitales eficientes en la administración pública. En el contexto rural, estas limitaciones adquieren mayor relevancia, ya que no solo responden a brechas tecnológicas, sino también a desigualdades estructurales en el acceso a recursos, capacidades institucionales y condiciones territoriales. En consecuencia, el bajo nivel de gobierno electrónico identificado no debe interpretarse únicamente como una deficiencia técnica, sino como el resultado de un conjunto de factores interrelacionados que condicionan la modernización del Estado a nivel local.

### 3.2. Digitalización de documentos

Uno de los componentes fundamentales del gobierno electrónico es la digitalización de documentos y de los procedimientos administrativos, ya que permite optimizar la gestión documental, reducir tiempos de atención, mejorar la trazabilidad de los expedientes y fortalecer la transparencia institucional. En los gobiernos locales, la digitalización constituye el primer paso hacia la transformación digital, debido a que gran parte de la gestión administrativa municipal se basa en el manejo de documentos, expedientes, informes técnicos y trámites ciudadanos. En este contexto, se evaluó el nivel de digitalización de documentos en la municipalidad distrital, considerando el uso de archivos digitales, sistemas de trámite documentario, almacenamiento electrónico y reducción del uso de documentos físicos. Los resultados evidencian que aún predominan los procesos manuales y el uso de documentación en formato físico, lo que refleja un proceso de digitalización incipiente.

**Figura 2.** Nivel de digitalización de documentos



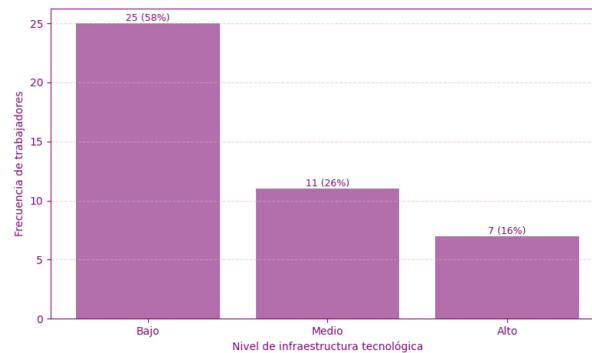
Como se observa en la Figura 2, el 58% de los trabajadores señala que el nivel de digitalización de documentos es bajo, mientras que el 28% lo percibe como medio y solo el 14% considera que existe un nivel alto de digitalización. Estos resultados evidencian que la municipalidad aún depende en gran medida de archivos físicos, expedientes en papel, firmas manuales y trámites presenciales para la gestión administrativa. Desde una perspectiva de gestión pública, la limitada digitalización documental constituye una barrera importante para la modernización institucional, ya que incrementa los tiempos de atención, dificulta el acceso a la información, reduce la eficiencia administrativa y limita la transparencia en los procesos internos. Asimismo, la dependencia de documentación física incrementa los riesgos de pérdida de información, duplicidad de documentos y dificultades en la trazabilidad de los expedientes administrativos. En el contexto de los gobiernos locales rurales, la baja digitalización documental suele estar asociada a restricciones presupuestales, limitada infraestructura tecnológica, falta de sistemas de gestión documentaria electrónica y escasas competencias digitales del personal administrativo. En consecuencia, la digitalización de documentos no solo representa un proceso tecnológico, sino también un proceso organizacional que implica cambios en la cultura institucional, en los procedimientos administrativos y en las capacidades del capital humano de la municipalidad.

### 3.3. Acceso a internet e infraestructura tecnológica

El acceso a internet y la infraestructura tecnológica constituyen la base estructural del gobierno electrónico, ya que la implementación de servicios digitales, la gestión documental electrónica, las plataformas virtuales y la comunicación institucional dependen directamente de la conectividad y de la disponibilidad de equipos tecnológicos adecuados. En los gobiernos locales rurales, estas condiciones suelen representar uno de los principales desafíos para la modernización de la gestión pública, debido a limitaciones presupuestales, brechas digitales territoriales y restricciones en el acceso a servicios de telecomunicaciones. En este contexto, se evaluó la percepción de los trabajadores respecto al nivel de infraestructura tecnológica y acceso a internet en la municipalidad distrital,

considerando la disponibilidad de computadoras, sistemas informáticos, conectividad institucional, velocidad de internet y acceso a redes digitales para el desarrollo de las actividades administrativas.

**Figura 3.** *Infraestructura tecnológica y acceso a internet*

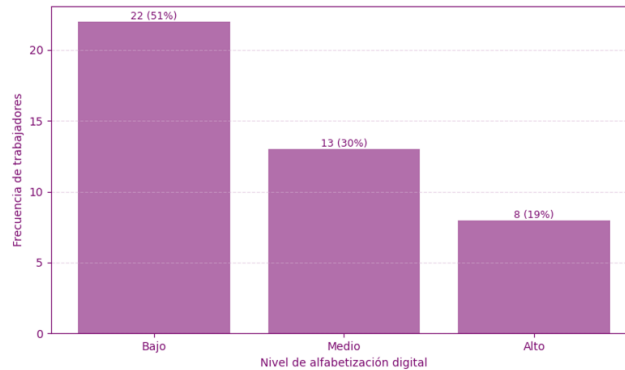


Como se observa en la Figura 3, el 58% de los trabajadores considera que la infraestructura tecnológica y el acceso a internet presentan un nivel bajo, mientras que el 26% lo percibe como medio y solo el 16% considera que existe un nivel alto. Estos resultados evidencian que la municipalidad enfrenta importantes limitaciones tecnológicas que dificultan la implementación efectiva del gobierno electrónico. Desde una perspectiva de gestión pública digital, la infraestructura tecnológica deficiente constituye una de las principales barreras estructurales para la transformación digital de los gobiernos locales, ya que limita la automatización de procesos administrativos, la implementación de plataformas virtuales, la digitalización de documentos y la prestación de servicios públicos digitales. Asimismo, la baja conectividad institucional afecta la comunicación interna, el intercambio de información entre áreas administrativas y el acceso a sistemas gubernamentales nacionales. Entre las principales dificultades identificadas se encuentran la baja velocidad de internet, la inestabilidad de la conexión, la falta de equipos informáticos actualizados, la limitada disponibilidad de computadoras para el personal administrativo y la conectividad restringida en algunas oficinas municipales. Estas limitaciones reflejan la existencia de una brecha digital institucional en el contexto rural, la cual no solo responde a factores tecnológicos, sino también a desigualdades territoriales, limitaciones presupuestales y prioridades de inversión pública en los gobiernos locales. En este sentido, la mejora de la infraestructura tecnológica y de la conectividad institucional se convierte en una condición necesaria para el desarrollo del gobierno electrónico en municipalidades rurales, ya que sin una base tecnológica adecuada no es posible avanzar hacia procesos de digitalización administrativa, transparencia digital, servicios virtuales y participación ciudadana en entornos digitales.

### **3.4. Alfabetización digital del personal**

La alfabetización digital del personal constituye uno de los pilares fundamentales para la implementación del gobierno electrónico, debido a que la transformación digital en las organizaciones públicas no depende únicamente de la disponibilidad de infraestructura tecnológica, sino también de las competencias digitales, habilidades tecnológicas y capacidades de adaptación del capital humano. En los gobiernos locales, los trabajadores administrativos desempeñan un rol clave en la gestión documental digital, el uso de sistemas administrativos, la atención virtual al ciudadano y la implementación de plataformas digitales institucionales. En este contexto, se evaluó el nivel de alfabetización digital del personal de la municipalidad distrital, considerando habilidades en el uso de herramientas informáticas, manejo de sistemas administrativos digitales, gestión de documentos electrónicos, uso de plataformas virtuales y capacidades básicas de tecnología de la información. Los resultados muestran que existe un nivel limitado de competencias digitales entre los trabajadores municipales.

**Figura 4.** Nivel de alfabetización digital del personal

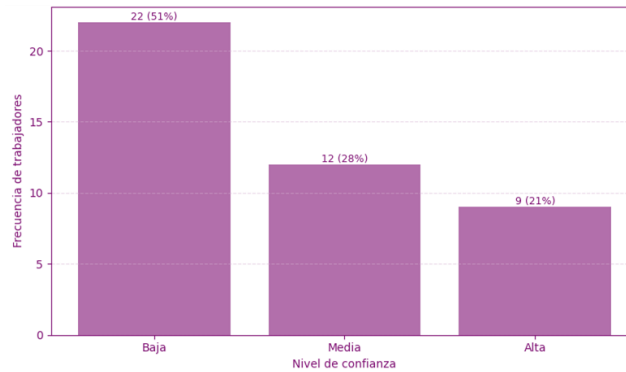


Como se observa en la Tabla 4, el 51% de los trabajadores presenta un nivel bajo de alfabetización digital, mientras que el 30% muestra un nivel medio y solo el 19% evidencia un nivel alto. Estos resultados reflejan que más de la mitad del personal municipal presenta limitaciones en el uso de herramientas digitales, lo que constituye una barrera importante para la implementación del gobierno electrónico y la modernización de la gestión pública local. Desde una perspectiva institucional, la alfabetización digital del personal es un componente estratégico en los procesos de transformación digital del sector público, ya que la incorporación de tecnología en la administración pública requiere no solo inversión en infraestructura tecnológica, sino también el desarrollo de competencias digitales en los servidores públicos. La falta de habilidades tecnológicas puede generar resistencia al cambio, uso ineficiente de los sistemas informáticos, dependencia de procesos manuales y retrasos en la digitalización de los procedimientos administrativos. Asimismo, la baja alfabetización digital limita la implementación de sistemas de trámite documentario electrónico, plataformas de atención virtual, sistemas de gestión administrativa y mecanismos de transparencia digital, lo que reduce la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos. En el contexto de los gobiernos locales rurales, esta situación suele estar asociada a la escasa capacitación en tecnologías de la información, la limitada cultura digital organizacional y la falta de políticas de fortalecimiento de capacidades digitales en la administración pública local. En consecuencia, los resultados evidencian que el desarrollo del gobierno electrónico en municipalidades rurales no depende únicamente de la infraestructura tecnológica y el acceso a internet, sino también del fortalecimiento de las competencias digitales del personal, lo que convierte a la alfabetización digital en un factor clave para la modernización institucional y la implementación efectiva de estrategias de gobierno digital en el ámbito local.

### **3.5. Desconfianza hacia el gobierno electrónico**

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio es la existencia de desconfianza hacia los sistemas digitales utilizados en la gestión municipal. La confianza institucional y tecnológica constituye un factor fundamental en los procesos de transformación digital del sector público, ya que la adopción de herramientas digitales no depende únicamente de la infraestructura tecnológica o de las competencias digitales del personal, sino también de la percepción de seguridad, confiabilidad y utilidad de los sistemas informáticos institucionales. En el contexto de los gobiernos locales rurales, la desconfianza hacia el gobierno electrónico suele estar asociada a experiencias previas de fallas en los sistemas, pérdida de información digital, problemas de conectividad, ausencia de copias de seguridad y falta de capacitación en el uso de plataformas digitales. Estos factores generan resistencia al cambio tecnológico y favorecen la continuidad de procesos administrativos tradicionales basados en documentos físicos.

**Figura 5.** Nivel de confianza en el gobierno electrónico



Como se observa en la Figura 5, el 51% de los trabajadores manifiesta un nivel bajo de confianza en el gobierno electrónico, mientras que el 28% presenta un nivel medio y solo el 21% muestra un nivel alto de confianza. Estos resultados evidencian que la desconfianza constituye una de las principales barreras para la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital estudiada. Desde una perspectiva organizacional, la desconfianza en los sistemas digitales limita el uso de plataformas virtuales, retrasa la digitalización de documentos, genera resistencia al cambio tecnológico y mantiene la dependencia de procesos administrativos manuales. Asimismo, la percepción de inseguridad en la gestión de la información digital reduce la disposición del personal a utilizar sistemas electrónicos para la gestión documental, la comunicación institucional y la atención virtual al ciudadano. La desconfianza identificada se relaciona principalmente con el temor a la pérdida de información digital, fallas en los sistemas informáticos, falta de respaldo o almacenamiento en la nube, inestabilidad del internet institucional y escasa capacitación en el uso de plataformas digitales. Estos factores no solo representan problemas tecnológicos, sino también problemas organizacionales y culturales dentro de la institución pública, ya que la transformación digital implica cambios en las prácticas administrativas, en la cultura organizacional y en la forma de gestionar la información pública. En este sentido, los resultados sugieren que la implementación del gobierno electrónico en municipalidades rurales no depende exclusivamente de la disponibilidad de tecnología, sino también de la construcción de confianza digital dentro de la organización pública. Por lo tanto, la transformación digital del gobierno local debe considerar no solo la inversión en infraestructura tecnológica, sino también la capacitación del personal, la implementación de sistemas de seguridad de la información, la generación de copias de respaldo digital y el fortalecimiento de la cultura digital institucional.

#### 4. Discusión de Resultados

Los resultados del estudio evidencian que el nivel de implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital analizada es predominantemente bajo, lo cual confirma la existencia de una brecha digital institucional en contextos rurales, tal como ha sido señalado por diversos estudios en América Latina (Araque, 2025; Limonchi & Abad, 2025). Este hallazgo es consistente con lo planteado por Concha y Naser (2011), quienes sostienen que el desarrollo del gobierno electrónico en la región presenta avances desiguales, siendo los gobiernos locales rurales los más rezagados debido a limitaciones estructurales y organizacionales. En esa misma línea, Corcino et al. (2026) argumentan que la madurez del gobierno electrónico no depende únicamente de la adopción tecnológica, sino de la articulación entre infraestructura, capacidades institucionales y cultura organizacional, elementos que en el presente estudio se evidencian como insuficientes.



rurales enfrenta barreras asociadas a la falta de sistemas integrados de gestión documentaria y a la resistencia organizacional al cambio. En este sentido, los resultados del estudio refuerzan la idea de que la digitalización no es únicamente un proceso tecnológico, sino un cambio estructural en la gestión administrativa, tal como lo sugieren Miranda et al. (2025), al señalar que la eficiencia del gobierno electrónico depende de la reconfiguración de los procesos institucionales.

Respecto a la infraestructura tecnológica y el acceso a internet, los hallazgos evidencian limitaciones significativas en conectividad, disponibilidad de equipos y estabilidad del servicio, lo cual constituye una barrera estructural para la implementación del gobierno electrónico. Este resultado es coherente con lo planteado por Sánchez (2025), quien sostiene que la infraestructura tecnológica es un factor determinante en la madurez digital de los gobiernos locales. Asimismo, Adrianzén (2020) señala que en el contexto peruano persisten brechas digitales territoriales que afectan principalmente a las zonas rurales, limitando el acceso a servicios digitales y la modernización de la gestión pública. En este sentido, los resultados del estudio no solo confirman la existencia de estas brechas, sino que evidencian su impacto directo en la operatividad institucional del gobierno electrónico.

En cuanto a la alfabetización digital del personal, los resultados muestran que más de la mitad de los trabajadores presenta niveles bajos de competencias digitales, lo que coincide con lo planteado por Morales et al. (2023), quienes destacan que el capital humano es un componente clave en los procesos de transformación digital del Estado. Este hallazgo también se alinea con estudios previos que indican que la falta de habilidades digitales genera resistencia al cambio tecnológico y limita el uso efectivo de plataformas digitales (Sánchez, 2025). En este sentido, los resultados refuerzan la necesidad de comprender el gobierno electrónico no solo como un proceso de inversión en infraestructura, sino como un proceso de fortalecimiento de capacidades institucionales y desarrollo del talento humano en el sector público.

Uno de los aportes más relevantes del estudio es la identificación de un nivel significativo de desconfianza hacia el gobierno electrónico, lo cual constituye una barrera crítica para su implementación. Este resultado es consistente con lo señalado por Concha y Naser (2011), quienes destacan que la confianza en los sistemas digitales es un factor determinante en la adopción del gobierno electrónico. Asimismo, estudios recientes (Corcino et al., 2026; Miranda et al., 2025) han evidenciado que la percepción de inseguridad, la falta de respaldo de la información y las fallas en los sistemas tecnológicos generan resistencia organizacional y limitan la transición hacia entornos digitales. En el contexto del presente estudio, la desconfianza se configura no solo como un problema tecnológico, sino también como un fenómeno sociocultural e institucional que afecta la disposición de los trabajadores a adoptar herramientas digitales. En conjunto, los resultados del estudio permiten afirmar que el bajo nivel de gobierno electrónico en la municipalidad distrital analizada es el resultado de la interacción de múltiples factores estructurales, tecnológicos y organizacionales, lo cual coincide con el enfoque multidimensional propuesto por Morales et al. (2023) y Sánchez (2025). En este sentido, el estudio aporta evidencia empírica que refuerza la idea de que la transformación digital del Estado en contextos rurales requiere un enfoque integral que articule inversión en infraestructura tecnológica, fortalecimiento de capacidades digitales, mejora de la conectividad y construcción de confianza institucional en los sistemas digitales.

## 5. Conclusiones

La investigación concluye que el nivel de implementación del gobierno electrónico en la municipalidad distrital estudiada es predominantemente bajo, evidenciando la existencia de una brecha digital institucional que limita los procesos de modernización de la gestión pública en contextos rurales. Los resultados demuestran que la transformación digital del gobierno local no depende únicamente de la disponibilidad de infraestructura tecnológica, sino también del nivel de digitalización documental, el acceso a internet, las competencias digitales del personal y la confianza en los sistemas electrónicos, factores que en conjunto determinan la madurez digital institucional. Asimismo, se identificó que las principales limitaciones del gobierno electrónico están asociadas a deficiencias en conectividad, escasa capacitación digital del personal, dependencia de documentación física y desconfianza en los sistemas digitales, lo que mantiene la predominancia de procesos administrativos tradicionales y reduce la eficiencia

institucional. En este sentido, el estudio aporta evidencia empírica que confirma que la implementación del gobierno electrónico en municipalidades rurales constituye un proceso multidimensional condicionado por factores tecnológicos, organizacionales y humanos, por lo que su fortalecimiento requiere políticas públicas orientadas a mejorar la infraestructura tecnológica, ampliar el acceso a internet, fortalecer las competencias digitales del personal y promover la confianza en los sistemas digitales, con el fin de avanzar hacia una gestión pública más eficiente, transparente y orientada al ciudadano en contextos rurales.

## 6. Conflicto de Intereses

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## 7. Fuente de Financiamiento

El autor no recibió ningún patrocinio para llevar a cabo este estudio.

## 8. Contribución de Autoría

- Conceptualización: José Luis De La Cruz-Ccora
- Curación de datos: José Luis De La Cruz-Ccora
- Análisis formal: José Luis De La Cruz-Ccora
- Investigación: José Luis De La Cruz-Ccora
- Metodología: José Luis De La Cruz-Ccora
- Software: José Luis De La Cruz-Ccora
- Validación: José Luis De La Cruz-Ccora
- Redacción – borrador original: José Luis De La Cruz-Ccora
- Redacción – revisión y edición: José Luis De La Cruz-Ccora

## 9. Referencias

- Adrianzén Rossi, W. F. (2020). *¿Hacia el gobierno electrónico?: un estudio sobre el desarrollo y limitantes de la interoperabilidad en el Perú*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencia Política y Gobierno]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/f66cddd5-f936-45f6-8622-da2b4555bc78>
- Araque Espinoza, M. B. (2025). Transformación institucional mediante la implementación del gobierno electrónico: Análisis comparativo en administraciones locales de Latinoamérica. *Maestro Y Sociedad*, 22(1), 595–606. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/6823>
- Chero-Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2), 66-66. <http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>
- Chocobar Reyes, M. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *IUS ET VERITAS*, (65), 41–56. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.003>
- Concha, G., & Naser, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/7db05d2b-2d1d-46d9-b110-6a2ded3845b9>
- Corcino, L., Cerafin, V. & Cruz, J. C. G. (2026). Gobierno electrónico para la optimización de procesos en la administración pública: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(3), 1-11. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17479024>
- Escuder, S. (2019). Regionalización de la brecha digital. Desarrollo de la infraestructura de las TIC en Latinoamérica y Uruguay. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 9(17), 1-23. <https://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v9n17/2007-3607-prts-9-17-00007.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.
- Limonchi Abad, L. O., & Abad Bautista, L. (2025). Eficacia de los modelos de gestión digital en gobiernos municipales de América Latina: Un análisis crítico. *Aula Virtual*, 6(13). <https://doi.org/10.5281/zenodo.17265499>
- Miranda Muñoz, D. J., Tingo Macías, M. A., Zamora Mendoza, C. A., & Zamora Mayorga, D. J. (2025). Impacto del Gobierno Electrónico en la Eficiencia y Transparencia de la Gestión Pública. *Revista Veritas De Difusión Científica*, 6(1), 659–682. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.426>
- Morales Romero, E., Alarcón Barbán, E., & García Rodríguez, A. M. (2023). La Transformación Digital y sus limitaciones en la dimensión tecnológica: una revisión sistemática. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 17(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v17n4/2227-1899-rcci-17-04-e2644.pdf>



- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2). Recuperado a partir de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Pérez, D. (2020). Análisis de la política de gobierno digital 2018 y sus avances y retrocesos de cara a la emergencia del covid-19 en Colombia. *REIB: Revista Electrónica Iberoamericana*, 14(1), 118-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7556556>
- Ramos Guachalla, C. E. (2023). La investigación básica como propuesta de línea de investigación en psicología. *Revista de Investigación psicológica*, (30), 151-161. <https://doi.org/10.53287/wrte9638pi23r>
- Sánchez García, L. M. (2025). Transformación digital del Estado y gobierno electrónico: revisión del impacto en la calidad de los servicios ciudadanos locales. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 3. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.282>
- Tarrillo Huamán, M. J. (2025). *La gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023–2024*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Mención: Administración y Gerencia Pública]. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/9008>