

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal
rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

Bach. Jhonatan Mykander COLQUI GUZMAN

Asesor:

Dra. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal
rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024**

Sustentada y aprobado ante los miembros del jurado:

Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. Jose Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Mg. Jorge Luis CAJAVILCA VICUÑA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 080-2026- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Jhonatan Mykander COLQUI GUZMAN

Escuela de Posgrado:

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

TIPO DE TRABAJO:

TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:

NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI – HUÁNUCO – 2024.

ASESOR (A): Dra. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ

Índice de Similitud:

7%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 21 de mayo del 2026



Firmado digitalmente por ALEJOS LOPEZ Jacinto Alejandro FAU 20154805046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.05.2026 15:56:30 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

**Dr. Jacinto Alejandro ALEJOS LOPEZ
DIRECTOR**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre Dina, por ser el cimiento de mis sueños y el motor que impulsó este camino. Este logro es, en esencia, un reflejo de tu fe incondicional en mí.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por brindarme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos y contribuir, desde la investigación, al desarrollo académico y profesional del país.

Mi reconocimiento a la asesora de tesis, por su orientación constante, valiosas sugerencias y acompañamiento en cada etapa del proceso investigativo, cuya guía ha sido fundamental para culminar este trabajo.

Agradezco también a las autoridades y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, por su colaboración, disposición y apertura para facilitar la información necesaria para la realización de esta investigación.

De manera especial, manifiesto mi profunda gratitud a mi familia, por su comprensión, apoyo incondicional y aliento permanente, que me motivaron a continuar con perseverancia y compromiso hasta alcanzar esta meta académica.

A todos quienes, directa o indirectamente, contribuyeron al desarrollo de esta tesis, mi más sincero reconocimiento y gratitud.

RESUMEN

La presente investigación abordó el problema relacionado con el bajo nivel de implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, situación que limita la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la población rural. El objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural durante el año 2024. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, orientado a establecer vínculos entre las variables sin manipularlas. La población estuvo conformada por 60 servidores públicos de la municipalidad, quienes participaron mediante la aplicación de dos cuestionarios tipo Likert validados por juicio de expertos y con altos niveles de confiabilidad (Alfa de Cronbach = 0.871 para la variable gobierno electrónico y 0.829 para la gestión municipal rural).

Los resultados evidenciaron que el nivel de implementación del gobierno electrónico en la municipalidad es bajo, debido a limitaciones en infraestructura tecnológica, conectividad y competencias digitales del personal. Asimismo, se identificó que la gestión municipal rural presenta deficiencias en eficiencia administrativa, transparencia y eficacia de los servicios públicos. El análisis de correlación de Pearson demostró una relación positiva y significativa entre ambas variables, lo que indica que, a mayor nivel de implementación del gobierno electrónico, mejor es el desempeño de la gestión municipal.

En conclusión, la adopción de herramientas tecnológicas en la gestión pública local contribuye a mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios municipales, por lo que se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica, la capacitación continua del personal y la digitalización de los procesos administrativos para consolidar una gestión moderna, eficiente y cercana a la ciudadanía.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión municipal rural, infraestructura tecnológica, competencias digitales, transformación digital.

ABSTRACT

This research addressed the problem related to the low level of implementation of e-government in the District Municipality of Quisqui – Huánuco, a situation that limits administrative efficiency, institutional transparency, and the quality of public services offered to the rural population. The general objective was to determine the relationship between the level of e-government implementation and rural municipal management during the year 2024. The study was conducted under a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design, aimed at establishing links between the variables without manipulating them. The population consisted of 60 public officials of the municipality, who participated through the application of two Likert-type questionnaires, validated by expert judgment and showing high levels of reliability (Cronbach's Alpha = 0.871 for the e-government variable and 0.829 for the rural municipal management variable).

The results showed that the level of e-government implementation in the municipality is low, due to limitations in technological infrastructure, connectivity, and the digital skills of staff. Likewise, rural municipal management shows deficiencies in administrative efficiency, transparency, and effectiveness of public services. The Pearson correlation analysis demonstrated a positive and significant relationship between both variables, indicating that a higher level of e-government implementation leads to better municipal management performance.

In conclusion, the adoption of technological tools in local public management contributes to improving the efficiency, transparency, and quality of municipal services. Therefore, it is recommended to strengthen technological infrastructure, promote continuous staff training, and expand the digitalization of administrative processes to consolidate a modern, efficient, and citizen-centered management model.

Keywords: E-government, rural municipal management, technological infrastructure, digital skills, digital transformation.

INTRODUCCIÓN

La investigación analiza el bajo nivel de implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, problemática que afecta la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la calidad de los servicios públicos en el ámbito rural. Ante la prioridad nacional de promover la transformación digital del Estado, el estudio busca diagnosticar el grado de avance y los factores que inciden en la incorporación efectiva de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la gestión local.

El trabajo se estructura en cuatro capítulos. El Capítulo I aborda el problema de investigación, los objetivos, la justificación y las limitaciones, estableciendo el contexto y la relevancia de fortalecer el gobierno electrónico en las municipalidades rurales. El Capítulo II desarrolla el marco teórico, sustentando las variables Gobierno electrónico y Gestión municipal rural, con sus respectivas dimensiones e hipótesis, apoyadas en antecedentes nacionales, internacionales y locales. El Capítulo III describe la metodología, basada en un enfoque cuantitativo, aplicado, no experimental, transversal y correlacional, con una población de 60 servidores públicos y la aplicación de cuestionarios tipo Likert validados y confiables. El Capítulo IV presenta los resultados y la discusión, evidenciando un bajo nivel de implementación del gobierno electrónico y su relación positiva y significativa con la gestión municipal rural, demostrando que una mayor digitalización mejora el desempeño institucional.

Finalmente, se concluye que la implementación del gobierno electrónico es un factor clave para modernizar la gestión pública rural, al promover la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica, capacitar al personal y consolidar la digitalización de los procesos administrativos para avanzar hacia una gestión pública moderna, inclusiva y transparente.

ÌNDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÌNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación	3
1.2.1.	Delimitación espacial	3
1.2.2.	Delimitación temporal	4
1.2.3.	Delimitación social.....	4
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos	5
1.4.1.	Objetivo general	5
1.4.2.	Objetivos específicos.....	5
1.5.	Justificación de la investigación	5
1.5.1.	Justificación teórica	5
1.5.2.	Justificación práctica	6
1.5.3.	Justificación metodológica	6

1.5.4.	Justificación epistemológica	6
1.5.5.	Justificación legal	7
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	9
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2	Antecedentes nacionales	11
2.1.3	Antecedentes a nivel local.....	13
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	15
2.2.1	Gobierno electrónico	15
2.2.2	Gestión municipal rural	18
2.3.	Definición de términos básicos	20
2.4.	Formulación de hipótesis	23
2.4.1.	Hipótesis general	23
2.4.2.	Hipótesis específicas	23
2.5.	Identificación de variables.....	23
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	23

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	26
3.2.	Nivel de investigación.....	26
3.3.	Métodos de investigación.....	27
3.4.	Diseño de investigación	28
3.5.	Población y muestra.....	29
3.5.1.	Población	29

3.5.2. Muestra.....	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	31
3.7.1. Confiabilidad y validez de los datos.....	31
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9. Tratamiento estadístico.....	32
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	33

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	35
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	36
4.2.1 Variable: Gobierno electrónico	36
4.2.2 Variable: Gestión municipal rural.....	43
4.3. Prueba de hipótesis.....	49
4.3.1. Hipótesis general	51
4.3.2. Hipótesis específicas.....	52
4.4. Discusión de resultados.....	57

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1: Gobierno electrónico	24
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Gobierno electrónico	31
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Gestión municipal.....	32
Tabla 4 Variable 1 Gobierno electrónico.....	36
Tabla 5 Dimensión 1 Infraestructura tecnológica	38
Tabla 6 Dimensión 2 Competencias informáticas del servidor público.....	40
Tabla 7 Dimensión 3 Digitalización de servicios y trámites.	41
Tabla 8 Variable 2 Gestión municipal rural	43
Tabla 9 Dimensión 1 V2 Eficiencia administrativa.....	44
Tabla 10 Dimensión 2 V2 Transparencia y rendición de cuentas.....	46
Tabla 11 Dimensión 3 V2 Eficacia de los servicios públicos	48
Tabla 12 Nivel de correlación entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural.....	51
Tabla 13 Nivel de correlación entre el nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica y la eficiencia administrativa	52
Tabla 14 Nivel de correlación entre las competencias informáticas de los servidores públicos con la transparencia y la rendición de cuentas	54
Tabla 15 Nivel de correlación entre la digitalización de servicios y trámites con la eficacia de los servicios públicos.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable 1 Gobierno electrónico	37
Figura 2 Dimensión 1 Infraestructura tecnológica.....	38
Figura 3 Dimensión 2 Competencias informáticas del servidor público	40
Figura 4 Dimensión 3 Digitalización de servicios y trámites.....	42
Figura 5 Variable 2 Gestión municipal rural.....	43
Figura 6 Dimensión 1 V2 Eficiencia administrativa	45
Figura 7 Dimensión 2 V2 Transparencia y rendición de cuentas	46
Figura 8 Dimensión 3 V2 Eficacia de los servicios públicos.....	48

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

1.1.1. A nivel internacional

En el contexto global, la transformación digital del sector público ha adquirido una relevancia creciente como estrategia para la mejora y eficiencia administrativa, fomentar la transparencia, ampliar la participación ciudadana y garantizar el acceso equitativo a los servicios del estado. Si bien los países desarrollados han logrado avances significativos en la consolidación de ecosistemas digitales públicos, las naciones en vías de desarrollo enfrentan notorias brechas en términos de infraestructura tecnológica, capacidades institucionales y cobertura poblacional. Esta desigualdad digital limita la capacidad de los gobiernos locales rurales, para ofrecer servicios modernos, inclusivos y eficientes.

En América latina, la implementación del gobierno electrónico ha sido impulsada por diversas agendas nacionales de modernización del estado, sin embargo, el progreso ha sido desigual. Mientras países como Uruguay, Chile, Brasil han alcanzado altos niveles de desarrollo digital, otras naciones enfrentan desafíos en términos de conectividad, sostenibilidad y plataforma digitales, interoperabilidad entre entidades y resistencia al cambio organizacional.

1.1.2. A Nivel Nacional

A nivel del Perú, se ha adoptado diversas normativas y políticas sobre la transformación digital del estado como la Ley N° 27658 Ley Marco de la Modernización de la gestión del Estado, el plan de gobierno digital 2020 – 2025, y recientemente la Política Nacional de Transformación Digital, orientadas a promover un estado eficiente, cercano en el ciudadano y basado en tecnologías de la información. No obstante, informes de la secretaria de gobierno y transformación digital de la PCM y de la contraloría general de la república revelan que la implementación del gobierno electrónico es aún incipiente en muchas municipalidades rurales, debido a la carencia de recurso tecnológicos, personal capacitado, conectividad estable y voluntad política. Esta situación impide que los gobiernos locales operan con eficiencia y limita el acceso de la ciudadana a servicios modernos, ágiles y transparentes.

1.1.3. A Nivel Local

En la región Huánuco, caracterizado por su diversidad geográfica y alto índice de ruralidad la brecha digital es aún más críticas. A la agenda digital regional es débil o inexistente en varios gobiernos locales y en principal en el distrito de Quisqui, opera con sistema administrativo manual o desarticulado, lo cual dificulta la prestación de servicios oportunos, genera trámites burocráticos innecesarios y margina a sectores de la población que podrían beneficiarse de plataformas virtuales. Esta realidad compromete no solo la eficiencia institucional, sino también la percepción de legitimidad del estado en los territorios alejados.

En tanto en el distrito de Quisqui, ubicado en la provincia de Huánuco, constituye un caso representativo de las limitaciones que enfrenta las municipalidades rurales para implementar el gobierno electrónico. A pesar de contar con conexión básica a internet en la sede municipal, la mayoría de ellos procesos de gestión se desarrollan de manera tradicional y fragmentada, sin la incorporación sistemática de herramientas digitales ni estrategias de transformación digital. La atención a la ciudadanía, el archivo documentario, la rendición de cuentas y los servicios se

ejecutan mayoritariamente de manera presencial y con limitaciones mecanismos de seguimiento. Esta situación genera demoras, sobrecarga operativa, escasa transparencia y una débil interacción con la población del distrito. Ante ello, se vuelve urgente diagnosticar el nivel real de la implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal de Quisqui, identificar sus limitaciones y formular propuestas viables que permitan avanzar una gestión más moderna transparente y cercana a las necesidades ciudadanas.

En la actualidad, la implementación de los gobiernos electrónicos en la gestión pública representa una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación de los ciudadanos en los procesos de construcción social de las políticas públicas. Sin embargo, su implementación en el ámbito municipal de las zonas rurales enfrenta varios desafíos a considerar, desde restricciones estructurales, como la falta de infraestructura tecnológica, la falta de recursos financieros y la falta de personal capacitado en dicho sector. De la misma forma se presentan, factores como la resistencia a los cambios de los servidores públicos, la interoperabilidad débil entre los sistemas y las inquietudes sobre la seguridad de los datos y la privacidad de los ciudadanos les impide implementarse. En el contexto municipal, estos obstáculos significativos representan una gestión ineficaz, transparencia limitada y baja confianza de los ciudadanos. Esta situación muestra la necesidad de evaluar el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión pública e identificar los obstáculos más importantes que impiden su desarrollo efectivo.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se desarrolla en el ámbito geográfico del distrito de Quisqui, perteneciente a la provincia de Huánuco, por ser una jurisdicción rural representativa con limitaciones en conectividad y recursos tecnológicos. Esta delimitación permite observar el fenómeno del gobierno electrónico desde una realidad descentralizada,

propia de contextos municipales rurales.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación abarca el periodo comprendido de octubre a diciembre del 2024, coincidiendo con el presente ejercicio presupuestal y el contexto de la aplicación progresiva de la Política Nacional de transformación Digital. Este marco permite medir el nivel actual del avance de los desafíos concretos durante dicho periodo.

1.2.3. Delimitación social

La investigación se delimita socialmente al personal administrativo y funcionarios públicos de la municipalidad distrital de Quisqui, así como a los servicios municipales que involucran procesos de gestión digital.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la infraestructura tecnológica con la eficiencia administrativa del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024?
- ¿Cómo se relaciona las competencias informáticas del servidor público con la transparencia y rendición de cuentas del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024?
- ¿Cómo se relaciona la digitalización de servicios y trámites con la eficacia de los servicios públicos del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la infraestructura tecnológica con la eficiencia administrativa del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024.
- Determina la relación entre la dimensión de competencias informáticas del servidor público con la transparencia y rendición de cuentas del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión de digitalización de servicios y trámites con la eficacia de los servicios públicos del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

El estudio contribuye a ampliar el cuerpo de conocimientos sobre el gobierno electrónico en contextos municipales rurales, un campo aún poco explorado en el Perú. Aunque existen investigaciones previas sobre la digitalización en entidades públicas, la mayoría se centra en municipalidades urbanas o de mayor categoría administrativa. Esta investigación permitirá identificar los factores que inciden en la implementación del gobierno electrónico en un distrito rural como Quisqui, aportando evidencia empírica que puede enriquecer los modelos de gestión pública y servir de base para futuras investigaciones comparativas. Asimismo, se busca confirmar o

contrastar teorías relacionadas con la modernización del Estado, la eficiencia administrativa y la participación ciudadana en entornos con limitaciones tecnológicas.

1.5.2. Justificación práctica

La investigación tiene relevancia directa para la gestión municipal de Quisqui, dado que sus resultados ofrecerán un diagnóstico real del nivel de implementación del gobierno electrónico. Con ello, se podrán proponer acciones que fortalezcan la infraestructura tecnológica, optimicen los procesos de atención al ciudadano y promuevan una mayor transparencia. A nivel social, la utilidad práctica radica en que la ciudadanía podrá acceder a servicios públicos más ágiles, oportunos y cercanos, lo que generará mayor confianza en la gestión local. Asimismo, se espera que los hallazgos orienten la formulación de políticas públicas locales que reduzcan la brecha digital en zonas rurales.

1.5.3. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación adopta un diseño cuantitativo, no experimental y de tipo correlacional, lo que permite establecer relaciones entre variables sin necesidad de manipularlas. Se empleará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, garantizando objetividad y confiabilidad mediante pruebas estadísticas (alfa de Cronbach y correlación de Pearson). Este enfoque proporciona un procedimiento replicable y sistemático, que puede ser utilizado en otros estudios similares dentro de municipalidades rurales, aportando validez metodológica al campo de la gestión pública.

1.5.4. Justificación epistemológica

En el plano epistemológico, la investigación se sustenta en la perspectiva empírico–analítica, dado que busca observar y medir fenómenos reales de la administración pública mediante indicadores verificables. La relación entre la implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal se aborda desde un enfoque que combina la teoría con la evidencia cuantitativa, lo que fortalece la

producción de conocimiento objetivo. Además, se contribuye a cerrar la brecha existente entre la normativa nacional de transformación digital y la realidad de los gobiernos locales rurales, generando un conocimiento situado que puede alimentar la reflexión académica y la toma de decisiones institucionales.

1.5.5. Justificación legal

La investigación encuentra respaldo en el marco normativo peruano que promueve la modernización del Estado y la transformación digital. Entre las disposiciones más relevantes se encuentran: la Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Plan de Gobierno Digital 2020–2025; y la Política Nacional de Transformación Digital (D.S. N.º 157-2021-PCM). Estas normas establecen la obligatoriedad de implementar tecnologías digitales en los gobiernos locales con el fin de mejorar la eficiencia, transparencia y acceso de la ciudadanía a los servicios públicos. De este modo, el estudio no solo se enmarca en una necesidad académica y social, sino también en un deber legal que las municipalidades deben cumplir progresivamente.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación sobre los servicios municipales puede encontrarse con diversas limitaciones que pueden afectar la profundidad y amplitud de los estudios realizados en este ámbito. Se advierte los siguientes factores limitantes:

- a) Acceso a la información:** La disponibilidad y accesibilidad de datos y documentación relevante sobre la prestación de servicios municipales electrónico que pueden ser limitadas, lo que dificulta la realización de análisis exhaustivos y comparativos.
- b) Recursos limitados:** La falta de financiamiento adecuado para llevar a cabo investigaciones extensas y detalladas sobre servicios municipales puede limitar el alcance y la calidad de los estudios realizados en este campo.

c) Complejidad de las variables: La naturaleza multidimensional de los servicios municipales, que abarcan aspectos técnicos, sociales, económicos y políticos, puede dificultar la identificación y medición precisa de las variables relevantes en la investigación.

La mitigación de estos desafíos es crucial para fortalecer el rigor de la investigación sobre servicios municipales. Integrar estas restricciones desde el diseño metodológico eleva la calidad del estudio, facilitando la optimización de la gestión pública y la toma de decisiones en beneficio de la sociedad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según, Hassan (2021), sobre la evaluación de los servicios de gobierno electrónico en la institución de estudios estratégicos y científicos de Kurdistan utilizando el modelo EGOVSAR, sostuvo que el estudio tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios de gobierno en la institución de estudios estratégicos y científicos de Kurdistan mediante el modelo EGOVSAT. La muestra consistió en 41 usuarios del software de automatización de oficinas Azya. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal. Los métodos estadísticos aplicados incluyeron pruebas de fiabilidad, análisis de regresión y análisis de correlación. Los resultados indicaron que el software fue exitoso en una medida considerable, basándose en la retroalimentación de satisfacción de los usuarios obtenida mediante el modelo EGOVSAT.

Tello Torres (2020), sobre la implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia, tuvo como objetivo identificar los factores que han influido en el avance desigual de la implementación del componente TIC para el gobierno abierto en municipios colombianos de sexta categoría. La muestra incluyó tres municipios seleccionados para un análisis cualitativo – explicativo, presidido por

un análisis cuantitativo – descriptivo. Los resultados mostraron un progreso limitado en la implementación del gobierno abierto atribuido a la falta de recursos, voluntad política y persistente brecha digital en el país.

Gutiérrez Plúa (2022), en su investigación sobre el “Gobierno electrónico e innovación en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa periodo 2021” de Ecuador tuvo como objetivo diseñar un modelo de innovación sustentado en las políticas de gobierno electrónico, con estrategias que facilitan su integración en el gobierno autónomo descentralizado de Cantón de Jipijapa, el estudio adoptó un enfoque mixto, con diseño descriptivo, dirigido a una muestra conformada por ciudadanos usuarios de los servicios municipales, se aplicó una encuesta estructura que permitió caracterizar el estado actual de los servicio ofrecidos y el grado de participación ciudadana en la gestión pública, como método de validación se utilizó el Delphi, lo que permitió recoger el juicio de expertos sobre la viabilidad del modelo propuesto, los resultados evidenciaron un bajo nivel de adopción de tecnologías de información y comunicación, así como una limitada apertura institucional, sin embargo, el modelo de innovación propuesto, basado en principio mostro impactos positivos al mejorar la calidad del servicio y promover una gestión más participativa.

González Bustamante (2020), en su investigación “Nivel de desarrollo del gobierno digital en municipios rurales de la región del Maule” – Chile, se apoya en el modelo de cinco etapas de la ONU, sobre el gobierno digital, así como en estudios de innovación pública. El objetivo fue diagnosticar el nivel de gobierno digital y sus factores condicionantes. Se consideran 12 municipios rurales como muestra, se desarrolló con un estudio de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo. El instrumento fue una encuesta estructurada y se utilizó análisis de varianza (ANOVA) y pruebas de normalidad. Se halló que la conectividad y capacitación del personal son las variables más influyentes en la implementación efectiva del gobierno electrónico.

Veas Victorero (2024), el estudio “Diagnostico del gobierno electrónico en la gestión pública municipal del estado de Lara” – Venezuela, parte del enfoque de

gobernanza digital, incluyendo la teoría de sistemas abiertos, su objetivo fue identificar barreras institucionales para el despliegue de plataformas electrónicas en municipios. La muestra fue de 8 alcaldías del estado Lara. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, y se utilizó análisis de correlación de Spearman, los resultados indicaron una débil correlación entre la disponibilidad tecnológica y el uso real de servicios en línea, lo cual se atribuye a la desconfianza ciudadana y a la falta de normativa uniforme.

Tello Torres (2020), en la tesis titulada “Implementación del gobierno electrónico en municipios de sexta categoría del departamento de Boyaca” Colombia se fundamenta teóricamente en los postulados de la OCDE sobre transformación digital, los marcos normativos colombianos y el modelo de madurez e-gov. Su objetivo fue analizar el nivel de implementación del gobierno electrónico en municipios rurales de baja categoría. Se trabajó con una muestra de 15 alcaldes, fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, se aplicó un análisis de regresión lineal múltiple para relacionar capacidades institucionales con niveles de digitalización, se concluyó con existente una correlación moderada entre el liderazgo político y el uso efectivo de plataformas digitales.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Yucra Espino & Ogosi Cahuana (2024), es una investigación realizada en el 2024, se abordó la relación entre el “Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad provincial de Huamanga – 2024”, partiendo un marco teórico que plantea el e-government como un mecanismo facilitador de transparencia, reducción de costos y mejorar en los canales de atención e interacción entre ciudadanía y estado, se desarrolló un estudio de enfoque mixto con diseño de triangulación concurrente. La muestra estuvo conformada por 37 funcionarios municipales y 322 ciudadanos, dentro de una población de 79,396 habitantes, el tipo de investigación fue aplicada con nivel descriptivo – correlacional. El análisis estadístico fue efectuado mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de $r=0.623$ con $p =$

0.000, demostrando una correlación moderada y significativa entre las variables, se concluyó que, a mayor implementación del gobierno electrónico, mayor es la participación de la ciudadanía en los asuntos municipales.

Gallardo Aguirre (2024), realizó un estudio sobre la “Gestión municipal y gobierno digital en una municipalidad provincial de Cajamarca – 2023” con el propósito de determinar la relación entre la gestión municipal y el gobierno digital, el marco conceptual giró en torno a las políticas públicas de modernización del estado mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. La muestra se conformó por 167 trabajadores municipales, y el análisis se efectuó a través del coeficiente de Spearman, que resultó en un valor de $p = 0.501$ con una significancia menor de 0.001, lo cual indica una correlación positiva y moderada entre las variables. Se concluye que una mejor opción digital repercute favorablemente en el desempeño institucional.

Álvarez Quispe & Bacilio Montes (2024), los citados investigadores analizaron la relación entre “Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en la municipalidad distrital de Chicama – La Libertad 2023. El estudio se apoyó en teorías que vinculan la digitación administrativa con mejoras en la estructura interna y la productiva institucional. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, transaccional y nivel correlacional. La muestra estuvo integrada por 55 trabajadores municipales, y el análisis estadístico fue desarrollado mediante el coeficiente de correlación de Pearson, que alcanzó un valor de $r = 0.798$. Este resultado evidenció una correlación alta y significativa, confirmando que la implementación del gobierno electrónico guarda estrecha relación con el nivel de eficiencia de la organización pública.

Flores García (2022), investigó el vínculo entre el nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial del Cusco 2022. El marco teórico consideró que un mayor nivel de madurez digital permite optimizar

los procesos internos, brinda mejor atención al ciudadano y facilita la rendición de cuentas. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básico, con diseño no experimental y transversal, y el nivel descriptivo. correlacional. La muestra consistió en 304 funcionarios y trabajadores administrativos, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, cuyo valor fue de $\rho = 0.820$, lo que demuestra una correlación directa entre el uso de tecnologías digitales y la calidad de la gestión municipal. Se concluyó que la madurez digital es un determinante clave en el desempeño institucional.

Cárdenas Almanza (2023), en la investigación del “Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la municipalidad distrital de Huayopata 2020”, el investigador examinó el impacto del gobierno digital en los procesos administrativos, el estudio se basó en el enfoque de modernización de la gestión pública mediante el uso de herramientas digitales. Fue una investigación cuantitativa de tipo aplicada, con diseño no experimental, transversal y nivel descriptivo. Aunque no se detalla el tamaño exacto de la muestra, se aplicaron instrumentos de recolección como encuestas y entrevistas al personal administrativo. El análisis de datos permitió identificar debilidades, fortalezas y oportunidades en los procesos internos, concluyendo que la digitalización mejora la eficiencia institucional, aunque requiere acompañamiento técnico y normativo.

2.1.3 Antecedentes a nivel local

Salazar Espinoza (2021), en su investigación “Impacto del gobierno digital en la participación directiva en Yanacancha, Pasco 2020” refiere que el estudio examinó cómo los elementos del gobierno digital y la gestión municipal favorecen la participación de los funcionarios en Yanacancha, el cual empleó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal no experimental, la muestra fue de 53 directivos locales, encuestados mediante cuestionario validado por expertos, mediante regresión logística ordinal y el índice de Nagelkerke, los resultados mostraron que las variables explican el 57,5% de la participación, con una significancia estadística de p

= 0,001, el investigador además sostiene que las diversas dimensiones del gobierno digital como: portales web municipales, redes sociales y aplicaciones móviles inciden significativamente en el ámbito participativo de los responsables políticos locales. Con datos recolectados a través de cuestionarios adaptados a la realidad distrital, el análisis de regresión evidencia que estas herramientas configuran más de la mitad de la variación observada en las actitudes participativas, con resultados estadísticamente sólidos.

Santin Leyva (2022), en la tesis “Relación entre el gobierno electrónico y contrataciones en Huánuco”, describe como el gobierno electrónico influye en la contratación en una municipalidad provincial de Huánuco, fue de corte correlacional no experimental y utilizo encuestas aplicadas a todas las 60 trabajadores del municipio con SPSS 25 y coeficiente de Spearman ($p = 0.341$, $p = 0,000$), lo cual determino una correlación significativa, lo cual se encontró que existe una asociación robusta entre el manejo de herramientas de gobiernos electrónico y la calidad de proceso de contratación, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0,341 con una significancia estadística ($p = 0,000$).

Quispe Vargas (2021), en su investigación “Gobierno electrónico y contrataciones en la dirección regional de Junín – 2021), en esta investigación se evaluó el efecto del gobierno electrónico en los procesos de contratación pública dentro de la Dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Junín. Con un enfoque cuantitativo explicativo y muestra de 35 trabajadores seleccionados, los análisis revelaron una correlación muy alta ($r = 0,988$, $p = 0.005$), además el estudio evidencio una casi total alineación entre el uso del gobierno digital y a la eficiencia en los procesos contractuales, arrojando de casi 1,000, lo que sugiere una dependencia casi entre la tecnología y la mejora administrativa.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1 Gobierno electrónico

Concepto

El gobierno electrónico se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para transformar la administración pública y acercar los servicios estatales a la ciudadanía de manera eficiente, transparente y participativa. Según Peña Mateo (2024), es “el proceso que implica el uso de las TIC como herramienta de apoyo de la administración, en particular para mejorar la información y la prestación de servicios, incrementar la participación ciudadana y orientar las políticas a las necesidades de los ciudadanos”. De manera similar, Sánchez (2023) afirma que el gobierno electrónico busca mejorar la eficiencia, transparencia, participación y acceso mediante la adopción sistemática de TIC en la gestión pública. Por su parte, Malodia et al. (2021) definen el gobierno electrónico como la provisión de servicios públicos e interacción con la ciudadanía a través de plataformas digitales, promoviendo la inclusión y la accesibilidad. Finalmente, Honores Coronado (2021) destaca que el gobierno electrónico integra ciudadanos, procesos, información y tecnología, y soporta el mejoramiento continuo del gobierno y la construcción de relaciones sólidas entre la administración pública y la sociedad civil.

Importancia

El gobierno electrónico es fundamental porque mejora la calidad de los servicios públicos, incrementa la transparencia, fortalece la participación ciudadana y tiene un impacto directo en la gestión eficiente de los recursos del Estado. Según Peña Mateo (2024), facilitar la interacción entre autoridades y ciudadanos, promoviendo la participación activa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos digitales. Además, su adopción incide favorablemente en la modernización institucional, la reducción de tiempos y costos y la prevención de la corrupción administrativa.

Gobierno digital municipal

Espinoza Orozco (2023), en su estudio sobre el gobierno digital municipal desde percepción ciudadana, plantea que el éxito de la digitalización en la gestión pública local depende en gran medida de las competencias informativas del servidor público. El autor subraya que uno de los principales desafíos en este proceso es la brecha digital institucional, entendida como la desigualdad en el dominio y uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) entre los funcionarios públicos. Por ello enfatiza la necesidad de implementar programas de capacitación continua y especializada en TIC, orientadas a fortalecer las habilidades digitales del personal estatal y garantizar una correcta implementación de las herramientas del gobierno electrónico.

Desde esta perspectiva, la profesionalización tecnológica del recurso humano no solo contribuye a una mejor operatividad institucional, sino que también constituye un factor clave para asegurar la calidad, sostenibilidad y escalabilidad de los servicios digitales municipales. La ausencia de estas competencias, según Orozco, limita el potencial transformador del gobierno digital y perpetúa prácticas burocráticas ineficientes.

Digitalización en los Procesos Administrativos e Importancia

La digitalización de los procesos administrativos es clave para la innovación pública. Naranjo (2025) destaca que la digitalización impulsa la reingeniería de procesos, permite la informatización de tareas y optimiza la comunicación interna y externa de entidades públicas. Zotelo (2024) sostiene que digitalizar ayuda a reducir costos de gestión, estandarizar procesos y mejorar la accesibilidad de la información, beneficiando a la gestión pública, la toma de decisiones y la calidad de los servicios. UTEC (2025) resalta que esta transformación favorece la productividad, la competitividad y la toma de decisiones basadas en datos en el sector público y privado.

Dimensiones

1. Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica se refiere al conjunto de recursos físicos y digitales —equipos, redes, servidores, plataformas y conexiones de internet— necesarios para soportar la operatividad y la prestación de servicios públicos en el contexto del gobierno digital.

Según el Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú (2024), la infraestructura es “fundamental para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana”, ya que permite la reingeniería, informatización y modernización de los procesos administrativos públicos, siendo clave para la transformación y optimización operativa del Estado. De igual forma, Galindo (2023) resalta que una infraestructura robusta garantiza la comunicación efectiva entre gobierno y ciudadanía, además de impulsar la agilidad y la innovación en la atención pública.

2. Capacitación y competencias del personal

La capacitación y las competencias del personal engloban el proceso de formación, desarrollo de habilidades digitales y actualización continua de los servidores públicos para gestionar tecnologías, datos y plataformas digitales. Meléndez (2024), subraya que “los empleados públicos deben poseer habilidades para crear contenidos digitales, navegar entornos digitales, gestionar datos, colaborar y resolver problemas tecnológicos”, y que es necesaria una formación constante ante los cambios e innovación en el ámbito digital. Youssef et al. (2022) enfatizan que las competencias digitales, la alfabetización informática y la capacidad de adaptación tecnológica son esenciales para la comunicación eficiente y la mejora de la productividad en los servicios públicos.

3. Digitalización de servicios y trámites

La digitalización de servicios y trámites consiste en la transformación de procedimientos administrativos manuales y presenciales en procesos automatizados y electrónicos, de modo que los ciudadanos puedan acceder, gestionar y completar trámites mediante plataformas digitales. Cárdenas Almanza (2023) la define como “la aplicación de tecnologías digitales en los procesos, datos, contenidos y servicios para mejorar la eficiencia, flexibilidad y productividad de la administración pública, orientando los servicios hacia resultados y satisfacción ciudadana”. Díaz (2023) subraya que la digitalización promueve gobiernos más abiertos, ágiles y eficaces, facilitando la entrega de servicios de valor a la población, con procedimientos transparentes y simples.

2.2.2 Gestión municipal rural

Definición

La gestión municipal rural es el conjunto de procesos y acciones que los gobiernos locales rurales desarrollan para administrar recursos, planificar y ejecutar políticas públicas, y promover el desarrollo sostenible de sus comunidades.

Según Yarin (2021), la gestión municipal rural implica “el agregado de procesos que lleva a cabo el gobierno local para alcanzar objetivos que fomenten el progreso de su jurisdicción”.

Dueñas Cabrera (2019), sostiene que es “la base clave para canalizar el desarrollo de la población, sobre todo en áreas rurales, donde la municipalidad tiene la misión fundamental de ser promotora del desarrollo local”.

Churata (2024), resalta que la gestión municipal rural “abarca la planificación, organización y control de los recursos y servicios públicos, buscando mejorar la calidad de vida de la población rural”.

Funciones

Las municipalidades rurales tienen competencias exclusivas y compartidas, como la representación de la comunidad, la prestación de servicios públicos básicos (agua, saneamiento, limpieza, mantenimiento de vías, seguridad), la planificación y ejecución de políticas públicas locales, y la fiscalización de la gestión y la obra pública. Estas funciones están reguladas principalmente por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

Principios

La gestión municipal rural se rige por principios como legalidad, debido procedimiento, impulso de oficio, razonabilidad, transparencia y rendición de cuentas. Estos principios aseguran que la administración local actúe conforme a la ley, promueva la participación ciudadana y garantice el acceso a la información pública.

Marco legal

El marco legal de la gestión municipal rural en Perú está conformado por:

- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Ley de Descentralización N° 27783.
- Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General).

Dimensiones

1. Eficiencia administrativa

La eficiencia administrativa se refiere a la capacidad de la municipalidad para utilizar óptimamente los recursos disponibles, minimizando desperdicios y maximizando resultados. Villalobos Ninahuillca (2024) señala que “la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios son claves para el impacto positivo en la administración municipal rural”.

2. Transparencia y rendición de cuentas

La transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para fortalecer la confianza ciudadana y garantizar el uso adecuado de los

recursos públicos. Escobar Brito y Arias González (2025), afirman que “la identificación de indicadores en la gestión municipal permite evaluar su impacto en los servicios públicos y mejorar su eficiencia, siendo la transparencia y la rendición de cuentas factores determinantes”

3. Eficacia de los servicios públicos

La eficacia de los servicios públicos se mide por la capacidad de la municipalidad para satisfacer las necesidades básicas de la población rural. Fernández y Farje Escobedo (2020), concluyen que “la efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales se refleja en la calidad y accesibilidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad”.

2.3. Definición de términos básicos

- a) Alfabetización digital:** Es el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten a una persona comprender, usar y crear información mediante tecnologías digitales. En el ámbito municipal, implica que tanto funcionarios como ciudadanos estén capacitados para interactuar con plataformas virtuales, realizar trámites en línea y aprovechar los beneficios del gobierno electrónico.
- b) Brecha digital:** Hace referencia a la desigualdad en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información entre diferentes grupos sociales o territoriales. En zonas rurales, como Quisqui, esta brecha se expresa en la limitada conectividad, la falta de equipos adecuados y las escasas competencias digitales de los servidores públicos y de la población.
- c) Ciudadanía digital:** Se refiere al ejercicio de derechos y deberes de los ciudadanos a través del uso de medios digitales. Implica la capacidad de participar, fiscalizar y comunicarse con las instituciones del Estado mediante plataformas tecnológicas, lo que fortalece la democracia y la transparencia.
- d) Competencias informáticas del servidor público:** Son las capacidades, conocimientos y habilidades digitales que poseen los funcionarios y trabajadores municipales para utilizar de manera adecuada las TIC en la gestión pública.

Incluyen desde el manejo básico de programas hasta el uso de sistemas especializados en trámites y servicios municipales.

- e) **Digitalización de servicios y trámites:** Proceso mediante el cual los procedimientos administrativos que antes eran presenciales o manuales se transforman en plataformas virtuales. Este cambio permite a los ciudadanos acceder a servicios de forma más ágil y reduce la carga burocrática en la gestión municipal.
- f) **Eficacia de los servicios públicos:** Es el grado en que los servicios ofrecidos por la municipalidad cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Una gestión eficaz se traduce en mayor satisfacción ciudadana y en servicios accesibles y útiles.
- g) **Eficiencia administrativa:** Hace referencia a la capacidad de la municipalidad para ejecutar sus funciones de manera ágil, optimizando recursos y reduciendo tiempos en la atención de trámites. La eficiencia administrativa aumenta cuando se implementan herramientas digitales que automatizan procesos y simplifican la gestión.
- h) **Gestión municipal rural:** Corresponde al conjunto de procesos administrativos y operativos que realizan las municipalidades de zonas rurales para atender a su población. Está condicionada por recursos limitados, baja infraestructura tecnológica y restricciones presupuestarias, lo que hace crucial la implementación del gobierno electrónico.
- i) **Gobierno electrónico:** Se entiende como la aplicación sistemática de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos de gestión pública. Su finalidad es mejorar la eficiencia administrativa, promover la transparencia y facilitar la participación ciudadana.
- j) **Infraestructura tecnológica:** Son los recursos físicos y digitales que permiten la implementación del gobierno electrónico. Incluye equipos de cómputo, redes de

internet, sistemas de información, software especializado y plataformas virtuales que facilitan la gestión pública.

- k) Interoperabilidad:** Capacidad de diferentes sistemas tecnológicos de entidades públicas para intercambiar datos y operar de manera integrada. Favorece la simplificación de trámites al evitar que el ciudadano presente documentos repetidos ante distintas instituciones.
- l) Nivel de implementación del gobierno electrónico:** Grado en que una entidad pública adopta e integra las TIC en sus procesos de gestión, lo cual se refleja en la infraestructura disponible, las competencias digitales de su personal y la digitalización de sus trámites y servicios.
- m) Participación ciudadana digital:** Conjunto de mecanismos que permiten a los ciudadanos involucrarse en la toma de decisiones, el control social y la rendición de cuentas mediante plataformas virtuales. Incluye el uso de portales web, redes sociales y aplicaciones cívicas.
- n) Política pública:** Es el conjunto de decisiones, estrategias y normas impulsadas por el Estado para atender problemas colectivos. En materia de gobierno electrónico, las políticas públicas orientan la transformación digital de las municipalidades, priorizando la eficiencia y la transparencia.
- o) Servicios digitales:** Son las prestaciones que ofrecen las entidades públicas a través de medios tecnológicos, como sitios web, aplicativos móviles o plataformas en la nube. Permiten al ciudadano acceder a información, realizar trámites y recibir atención de manera remota.
- p) Transparencia y rendición de cuentas:** Principio mediante el cual las municipalidades garantizan a la ciudadanía el acceso a información pública clara, actualizada y disponible en medios digitales. También incluye la posibilidad de que los ciudadanos supervisen el uso de los recursos públicos.
- q) Transformación digital:** Proceso mediante el cual una organización incorpora de forma integral las tecnologías digitales en su funcionamiento, cultura y servicios.

En el ámbito municipal rural, significa migrar de modelos presenciales y burocráticos a esquemas ágiles, modernos y centrados en el ciudadano.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El nivel de implementación del gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco en el año 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica se relaciona de manera y significativa con la eficiencia administrativa en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, durante el año 2024.
- Las competencias informáticas de los servidores públicos se relacionan de forma significativa con la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024.
- La digitalización de servicios y trámites se relaciona de manera significativa con la eficacia de los servicios públicos en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024.

2.5. Identificación de variables

Variable 1:

Gobierno electrónico

Variable 2:

Gestión municipal rural

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1 Variable 1: Gobierno electrónico

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Peña Mateo (2024), es “el proceso que implica el uso de las TIC como herramienta de apoyo de la administración, en particular para mejorar la información y la prestación de servicios, incrementar la participación ciudadana y orientar las políticas a las necesidades de los ciudadanos”.	El Gobierno Electrónico es medido como el nivel de implementación de herramientas y procesos digitales en la Municipalidad Distrital de Quisqui. Se evalúa mediante un cuestionario tipo Likert de 12 ítems, que recoge la percepción de los servidores municipales sobre: (a) la disponibilidad y funcionamiento de la infraestructura tecnológica, (b) las competencias digitales y la capacitación del personal, y (c) el grado de digitalización de los servicios y trámites municipales.	- Infraestructura tecnológica - Capacitación y competencias del personal - Digitalización de servicios y trámites	- Estado de los equipos - Calidad del internet - Soporte técnico - Habilidad digital básica - Capacitaciones en la materia - Disposición al cambio - Trámites por internet - Facilidad del portal web - Intercambio de datos	Ordinal
Variable 2: Gestión municipal rural					

Gestión municipal rural	Según Yarin (2021), la gestión municipal rural implica “el agregado de procesos que lleva a cabo el gobierno local para alcanzar objetivos que fomenten el progreso de su jurisdicción”.	La Gestión Municipal Rural se mide como el conjunto de procesos administrativos, operativos y de prestación de servicios desarrollados por la Municipalidad Distrital de Quisqui, evaluados mediante un cuestionario tipo Likert de 12 ítems. Su medición considera tres dimensiones clave: (a) eficiencia administrativa, (b) transparencia y rendición de cuentas, y (c) eficacia de los servicios públicos.	• Eficiencia administrativa • Transparencia y rendición de cuentas • Eficacia de los servicios públicos	• Rapidez de respuesta • Ahorro de recursos • Orden de procesos • Información actualizada • Atención a pedidos • Informes públicos • Cumplimiento de tareas • Satisfacción del poblador • Alcance en caseríos	Ordinal
--------------------------------	---	---	---	---	----------------

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, ya que busca analizar de manera objetiva y medible la relación existente entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural en la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, durante el año 2024. Este enfoque permite recoger información numérica, procesarla estadísticamente y comprobar la hipótesis planteada.

Asimismo, el estudio es de tipo aplicada, porque tiene como finalidad contribuir a la solución de un problema concreto de la gestión pública local, aportando evidencias empíricas que sirvan para mejorar la eficiencia y la transparencia en la administración municipal. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2021), la investigación aplicada se orienta a generar conocimiento útil para la toma de decisiones y la mejora de procesos en contextos específicos.

3.2. Nivel de investigación

El presente estudio se ubica en el nivel correlacional, dado que busca determinar el grado de relación existente entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural en la Municipalidad Distrital de Quisqui –

Huánuco, durante el año 2024. Este nivel de investigación permite identificar si ambas variables mantienen una asociación estadísticamente significativa, sin que ello implique una relación de causa y efecto.

El nivel correlacional es apropiado para investigaciones que analizan fenómenos sociales y administrativos donde se pretende conocer cómo el comportamiento de una variable se vincula con otra dentro de un mismo contexto. En este caso, se busca establecer si el avance del gobierno electrónico contribuye a mejorar los procesos de gestión municipal en entornos rurales, particularmente en términos de eficiencia, transparencia y eficacia de los servicios públicos.

Como señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2021), el nivel correlacional tiene como propósito medir el grado de relación existente entre dos o más variables y comprobar si las variaciones en una se asocian con cambios en otra dentro de un mismo grupo de estudio. En ese sentido, este trabajo permite conocer la magnitud y dirección de la relación entre la implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural.

3.3. Métodos de investigación

El presente estudio adopta el método hipotético-deductivo, por cuanto parte de una hipótesis general y de hipótesis específicas que buscan ser comprobadas mediante la observación, recolección y análisis de datos cuantitativos. Este método permite establecer la existencia de una relación entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural, a partir del contraste entre la teoría y la evidencia empírica obtenida.

El enfoque hipotético-deductivo se caracteriza por seguir un proceso sistemático que inicia con la identificación del problema, la formulación de hipótesis, la deducción de consecuencias observables y la verificación empírica de los resultados. En esta investigación, el método posibilita analizar de manera objetiva si la aplicación de herramientas digitales en la administración municipal influye en la eficiencia, transparencia y eficacia de la gestión pública en contextos rurales.

3.4. Diseño de investigación

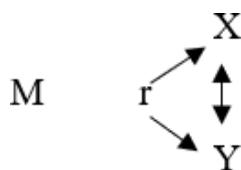
El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental – transversal correlacional, ya que no se manipulan las variables independientes ni se introducen estímulos artificiales, sino que se observan los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. Este diseño permite examinar la relación existente entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural en un solo momento del tiempo.

El diseño no experimental se caracteriza por la observación de las variables sin intervenir ni alterar sus condiciones, lo cual es apropiado cuando el propósito es analizar vínculos o asociaciones entre fenómenos tal como se presentan en la realidad. En este estudio, las variables serán evaluadas a través de encuestas aplicadas al personal municipal y procesadas mediante técnicas estadísticas que permitan determinar la magnitud y dirección de su relación.

El estudio es transversal, porque la recolección de datos se realizará en un único periodo, correspondiente al año 2024. De este modo, se obtiene una “fotografía” del estado actual del gobierno electrónico y su relación con la gestión municipal rural en dicho periodo.

Además, el diseño es correlacional, puesto que busca establecer el grado de relación o asociación entre dos variables cuantificables sin pretender determinar causalidad. Este tipo de diseño permite conocer si a un mayor nivel de implementación del gobierno electrónico corresponde una mejor gestión municipal rural.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2021), los diseños no experimentales correlacionales y transversales son apropiados cuando se pretende conocer la relación existente entre variables sin manipularlas y cuando la medición se realiza en un solo momento temporal.. En ese sentido el diseño esquemático será:



Donde:

M: Muestra

X: Gobierno electrónico

Y: Gestión municipal rural

R: influencia entre la variable independiente sobre la dependiente

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Hernández (2014), define población como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Por lo tanto, la población de todos los elementos que son de interés para la investigación y que permiten obtener datos de las variables involucradas en el estudio.

La población para el presente estudio estará conformada por un total de 60 servidores públicos de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco, las cuales están conformados entre: Alcalde, regidores, gerentes, subgerentes, colaboradores de los regímenes laborales 276, 1057 y personal contratado por locación de servicios.

Nº	ÁREA	SUB ÁREAS	CANT.
1	Alta dirección	(01) Alcalde (01) Secretaria de alcaldía (01) Asistente de secretaría (01) Responsable de Mesa de partes	4
2	Concejo Municipal	(05) Regidores municipales (01) Secretario general	6
3	Gerencia general	(01) Gerente municipal (01) Secretaria de gerencia (01) Asistente de gerencia (01) Responsable de RR. HH	8

		(01) Responsable Contabilidad (01) Responsable de Asesoría legal (01) Responsable de Presupuesto (01) Responsable de Tesorería	
4	Sub gerencia de desarrollo social e inclusión	(01) Sub gerente (01) Secretaria (03) Responsable de SISFOH (02) Responsable de CIAM (01) Responsable de META 1 (01) Responsable de OMAPED (01) Responsable de DEMUNA	10
5	Sub gerencia de Seguridad ciudadana	(01) Sub gerente (06) Serenazgo	7
6	Sub gerencia de educación cultura y deporte	(01) Sub gerente (01) Secretaria (01) Administrador de estadio (01) Resp. de biblioteca	4
7	Sub gerencia de desarrollo económico y ambiental	(01) Sub gerente (01) Secretaria (02) Responsable de ATM (02) Responsable de Mantenimiento de agua (01) Responsable de Cloración de agua (01) Conductor de camión (05) Personal de Limpieza pública	13
8	Sub gerencia de infraestructura y demarcación territorio	(01) Sub gerente (01) Secretaria (04) Asistentes (01) Conductor oruga (01) Conductor volquete	8
TOTAL			60

3.5.2. Muestra

Hernández (2014), conceptualiza a la muestra como “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. Sin embargo, por conveniencia finita se trabajará con el total de la población del estudio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica será la entrevista, y como instrumento dos cuestionarios debidamente estructurados a través de una escala tipo Likert.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. Confiabilidad y validez de los datos

Para garantizar la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación, se aplicó procedimientos estadísticos apropiados como el SPSS. A continuación, se detallan los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad para las variables consideradas.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad	
,871	12

Fuente: Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 12 ítems que componen la variable Gobierno electrónico es de 0.871. Este valor indica un nivel de confiabilidad excelente, lo que sugiere que los ítems presentan una alta consistencia interna y miden adecuadamente la variable en estudio.

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Gestión municipal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	12

Fuente: Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 12 ítems de la variable Gestión municipal rural es de 0.829, lo que también refleja una confiabilidad excelente. Esto asegura que las preguntas diseñadas para evaluar esta variable son consistentes y fiables para medir lo que se propone.

Los resultados del análisis de confiabilidad demuestran que ambos instrumentos son sólidos y adecuados para ser utilizados en la investigación. La alta consistencia interna en ambas variables respalda la validez del proceso de recolección de datos. Esto asegura que los cuestionarios aplicados brindarán resultados precisos y representativos

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos recopilados se realizará a través del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 26 para Windows 10; dado que se ejecutará una adecuación a la versión original de los instrumentos; así mismo se procederá con análisis de validez por juicio de expertos. Posteriormente con los resultados obtenidos y subsanaciones de ser necesarios se procederá con la recolección de datos.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el análisis estadístico, se emplea la estadística descriptiva y probabilística.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

La presente investigación se desarrolló respetando estrictamente los principios éticos que regulan los estudios con participación de personas. Para ello, se aplicaron lineamientos orientados a garantizar el respeto, la protección y el bienestar de los participantes durante todo el proceso investigativo.

En primer lugar, se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los servidores municipales antes de aplicar el cuestionario. Previamente, se les explicó de manera clara el propósito del estudio, los objetivos, el carácter académico de la información, la voluntariedad de su participación y la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Solo aquellos que aceptaron participar voluntariamente fueron incluidos en el estudio.

Asimismo, se garantizó el resguardo, confidencialidad y anonimato de los datos proporcionados. Toda la información recolectada fue utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación, sin identificar a los participantes ni revelar información que comprometa su integridad personal o laboral. Los datos fueron almacenados en formatos protegidos y únicamente accesibles por el investigador responsable, cumpliendo con los principios de privacidad y protección de datos.

Finalmente, la investigación se condujo con honestidad, transparencia y respeto, siguiendo los principios de integridad científica y responsabilidad social, asegurando que los resultados reflejen con fidelidad la realidad estudiada sin causar perjuicio a los participantes ni a la institución.

En cuanto a la orientación filosófica, el estudio se enmarca en el enfoque positivista, el cual considera que la realidad puede ser observada, medida y explicada mediante métodos científicos. Desde esta perspectiva, el conocimiento se obtiene a partir de la observación objetiva de los hechos y la aplicación del razonamiento lógico. Esta orientación justifica la adopción del enfoque cuantitativo, puesto que permite analizar relaciones entre variables de forma sistemática y empírica, en este caso, entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural.

El positivismo otorga validez científica a los resultados obtenidos y posibilita su generalización en contextos similares.

Finalmente, desde la orientación epistémica, la investigación se adscribe al paradigma empírico–analítico, que busca generar conocimiento verificable a través de la observación, la medición y la contrastación de hipótesis. Este paradigma concibe el conocimiento como un proceso objetivo que parte de teorías previas y se fortalece mediante la evidencia empírica. En este sentido, el estudio pretende validar supuestos teóricos relacionados con la modernización de la gestión pública rural mediante el uso del gobierno electrónico, contribuyendo a la producción de conocimiento científico aplicable a la administración pública. Tal como sostiene Ponce (2021), el paradigma empírico–analítico se orienta hacia la comprobación sistemática de los fenómenos y la búsqueda de explicaciones sustentadas en la evidencia.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo de la presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Quisqui, ubicada en la provincia y región de Huánuco, durante el primer semestre del año 2024. Esta etapa tuvo como finalidad fundamental la recolección de información empírica necesaria para contrastar las hipótesis planteadas y cumplir los objetivos de la investigación.

La población de estudio estuvo constituida por los 60 colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Quisqui, quienes desempeñan funciones administrativas, técnicas y operativas en las diferentes áreas de gestión, tales como: administración, logística, contabilidad, tesorería, planificación, obras, informática y servicios públicos. Esta población fue seleccionada por su participación directa en los procesos administrativos y tecnológicos vinculados con la implementación del gobierno electrónico y el desarrollo de la gestión municipal rural.

Previo al levantamiento de la información, se gestionó la autorización formal ante la autoridad edil, explicando los fines académicos de la investigación y garantizando el uso ético y confidencial de los datos obtenidos. Una vez obtenida la autorización, se procedió a coordinar con las distintas áreas municipales para programar la aplicación del instrumento de recolección de datos.

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado tipo Likert, elaborado en base a la operacionalización de las variables nivel de implementación del gobierno electrónico y gestión municipal rural. Dicho instrumento fue validado por juicio de expertos y sometido a una prueba piloto para comprobar su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

La aplicación de los cuestionarios se efectuó de manera presencial, respetando la disponibilidad del personal participante. Antes de su aplicación, se explicó el propósito del estudio y se garantizó la participación voluntaria, así como la confidencialidad y el anonimato de las respuestas. Los datos recolectados fueron codificados y registrados en una base de datos, siendo posteriormente procesados con el software estadístico SPSS para el análisis descriptivo e inferencial.

El trabajo de campo se realizó en un entorno institucional favorable, caracterizado por la colaboración y disposición del personal municipal. Gracias a ello, se obtuvo información veraz y pertinente que refleja la situación actual del gobierno electrónico y su relación con la gestión municipal rural en la Municipalidad Distrital de Quisqui, fortaleciendo la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

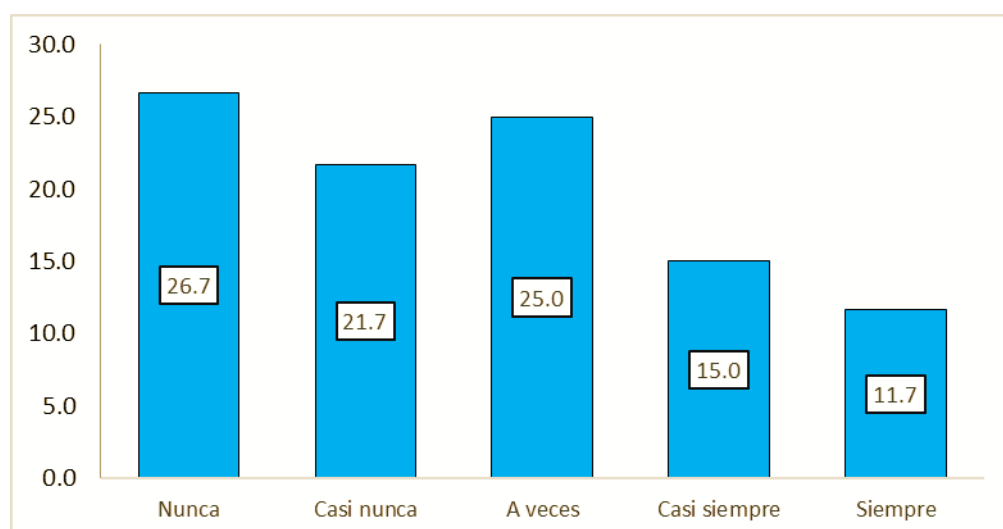
4.2.1. Variable: Gobierno electrónico

Tabla 4 Variable 1 Gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	16	26.7
	Casi nunca	13	21.7
	A veces	15	25.0
	Casi siempre	9	15.0
	Siempre	7	11.7
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Figura 1 Variable 1 Gobierno electrónico



Fuente: Tabla N° 4 Variable 1 Gobierno electrónico.

Interpretación:

Los resultados muestran que el 26.7 % de los colaboradores señaló que nunca se aplica el gobierno electrónico y un 21.7 % que casi nunca. Este alto porcentaje evidencia una implementación limitada, asociada a la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la conectividad deficiente y la escasa capacitación del personal, factores que impiden consolidar una gestión digital efectiva.

Un 25.0 % manifestó que a veces se aplican herramientas tecnológicas, lo cual revela avances parciales o esfuerzos aislados en determinadas áreas de la municipalidad. Esta situación refleja un proceso desigual y sin una planificación integral que abarque a toda la institución.

Por su parte, un 15.0 % indicó que casi siempre y un 11.7 % que siempre se implementan mecanismos digitales. Aunque representan una minoría, estos resultados muestran iniciativas positivas orientadas a la modernización tecnológica y a la mejora progresiva de los servicios municipales.

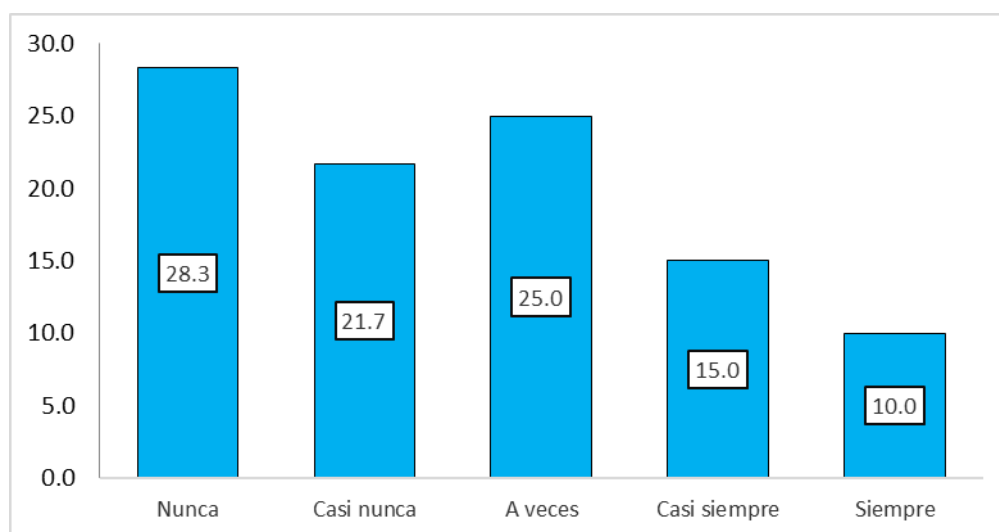
Tabla 5 Dimensión 1 Infraestructura tecnológica

Dimensión 1 Infraestructura tecnológica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	17	28.3
	Casi nunca	13	21.7
	A veces	15	25.0
	Casi siempre	9	15.0
	Siempre	6	10.0
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Figura 2 Dimensión 1 Infraestructura tecnológica



Fuente: Tabla N° 5 Dimensión 1 Infraestructura tecnológica.

Interpretación:

Los resultados muestran que el 28.3 % de los colaboradores manifestó que nunca se cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada en la Municipalidad Distrital de Quisqui, mientras que un 21.7 % indicó que esto ocurre casi nunca. En conjunto, el 50 % de los encuestados percibe un nivel bajo en esta dimensión, lo cual refleja limitaciones significativas en la disponibilidad, mantenimiento y actualización de equipos informáticos y de conectividad. Este panorama evidencia que la institución

aún no dispone de los recursos tecnológicos suficientes para sostener de manera eficiente la implementación del gobierno electrónico.

Por otro lado, un 25.0 % señaló que a veces se dispone de infraestructura tecnológica funcional, lo que sugiere la existencia de avances parciales o intermitentes en el equipamiento y conectividad institucional. Estos resultados podrían deberse a inversiones focalizadas en determinadas áreas o a la incorporación de equipos aislados que, si bien representan una mejora, no logran satisfacer las necesidades tecnológicas de toda la organización.

En contraste, un 15.0 % de los trabajadores afirmó que casi siempre la institución cuenta con medios tecnológicos suficientes, y un 10.0 % indicó que siempre se dispone de estos recursos. Si bien este grupo minoritario percibe un panorama más favorable, su reducido tamaño revela que las mejoras tecnológicas no son uniformes ni sostenidas. Este resultado evidencia la brecha existente entre las áreas que han logrado avances en digitalización y aquellas que aún carecen de condiciones mínimas para aplicar herramientas informáticas de gestión.

En términos generales, los resultados de esta dimensión demuestran que la infraestructura tecnológica constituye una de las principales debilidades en el proceso de implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Quisqui. La limitada disponibilidad de equipos, la conectividad inestable y la falta de mantenimiento tecnológico restringen la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la calidad de los servicios públicos.

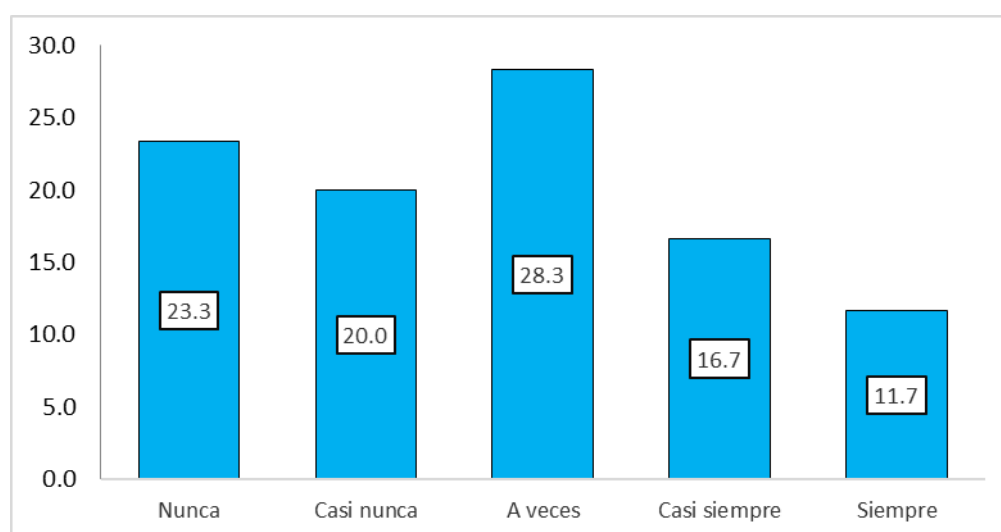
Tabla 6 *Dimensión 2 Competencias informáticas del servidor público*

Dimensión 2 Competencias informáticas del servidor público

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	23.3
	Casi nunca	12	20.0
	A veces	17	28.3
	Casi siempre	10	16.7
	Siempre	7	11.7
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Figura 3 *Dimensión 2 Competencias informáticas del servidor público*



Fuente: Tabla N° 6 Dimensión 2 Competencias informáticas del servidor público.

Interpretación:

Los resultados revelan que el 23.3 % de los colaboradores indicó que nunca emplea de manera adecuada las herramientas informáticas en el cumplimiento de sus funciones, mientras que el 20.0 % señaló que esto ocurre casi nunca. En conjunto, el 43.3 % de los encuestados reconoce limitaciones significativas en el manejo de tecnologías digitales, lo que evidencia la carencia de una cultura digital consolidada en la institución. Este resultado refleja deficiencias en la capacitación técnica, en la

práctica cotidiana del uso de software institucional y en el dominio de herramientas ofimáticas básicas.

Por otro lado, un 28.3 % manifestó que a veces aplica recursos informáticos en sus actividades, lo cual sugiere un nivel intermedio de competencia tecnológica. Este grupo evidencia un uso parcial de las herramientas digitales, probablemente condicionado por la disponibilidad de equipos o por la ausencia de acompañamiento técnico. La falta de formación continua y de incentivos para el aprendizaje digital puede explicar este desempeño irregular, que afecta la eficiencia administrativa y la atención oportuna a los ciudadanos.

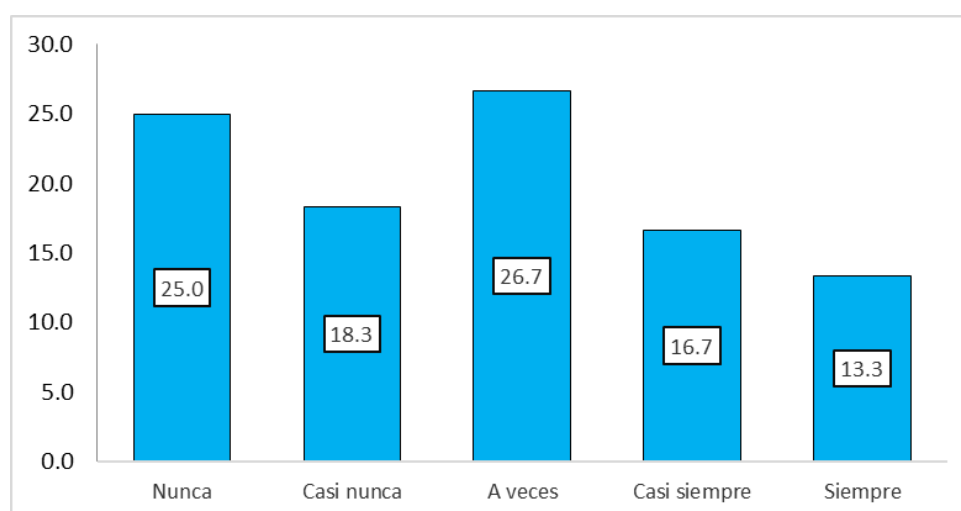
En contraste, un 16.7 % de los trabajadores señaló que casi siempre hace uso de los sistemas informáticos, y un 11.7 % afirmó que siempre la emplea de manera eficiente. Este segmento minoritario representa a los colaboradores con mayor familiaridad con la tecnología, quienes aprovechan las plataformas virtuales y los programas de gestión municipal de forma más constante. Sin embargo, su proporción reducida demuestra que la competencia digital no se ha extendido de manera uniforme en toda la entidad.

Tabla 7 *Dimensión 3 Digitalización de servicios y trámites.*

Dimensión 3 Digitalización de servicios y trámites			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	25.0
	Casi nunca	11	18.3
	A veces	16	26.7
	Casi siempre	10	16.7
	Siempre	8	13.3
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Figura 4 Dimensión 3 Digitalización de servicios y trámites



Fuente: Tabla N° 7 Dimensión 3 Digitalización de servicios y trámites.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 25.0 % de los colaboradores señaló que nunca se realiza la digitalización de los servicios municipales, mientras que un 18.3 % indicó que esto sucede casi nunca. En conjunto, el 43.3 % de los encuestados percibe una baja implementación de procesos digitales, lo que refleja que gran parte de los procedimientos administrativos aún se desarrollan de manera manual o presencial. Esta situación limita la eficiencia institucional, incrementa los tiempos de atención y restringe la interacción virtual con la ciudadanía.

Por su parte, un 26.7 % manifestó que a veces se aplican mecanismos digitales en la gestión de trámites. Este grupo evidencia un grado intermedio de avance, en el que ciertas dependencias han comenzado a incorporar sistemas electrónicos de registro o atención, aunque de forma parcial o sin una coordinación integral. Estos resultados podrían explicarse por la falta de estandarización de procesos y por la carencia de una política institucional orientada a la transformación digital.

En contraste, el 16.7 % de los trabajadores afirmó que casi siempre se emplean herramientas tecnológicas en la atención de trámites, y un 13.3 % sostuvo que siempre se utilizan servicios digitales. Aunque representan una minoría, estos

porcentajes evidencian avances concretos en la modernización de determinados servicios, especialmente en áreas administrativas que han adoptado plataformas de consulta o comunicación electrónica. Sin embargo, estos progresos no alcanzan todavía un nivel de cobertura general en toda la municipalidad.

En términos globales, los resultados demuestran que la digitalización de servicios y trámites aún se encuentra en una fase inicial, con esfuerzos dispersos y sin una infraestructura tecnológica consolidada que garantice su sostenibilidad. Esta situación limita la capacidad de la institución para ofrecer servicios accesibles, ágiles y transparentes a los ciudadanos del ámbito rural.

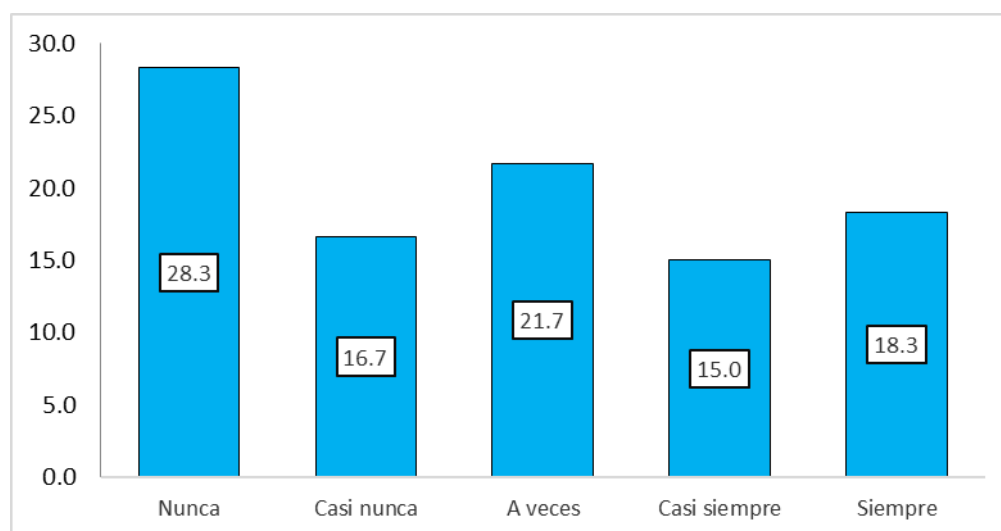
4.2.2. Variable: Gestión municipal rural

Tabla 8 Variable 2 Gestión municipal rural

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	17	28.3
	Casi nunca	10	16.7
	A veces	13	21.7
	Casi siempre	9	15.0
	Siempre	11	18.3
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Figura 5 Variable 2 Gestión municipal rural



Fuente: Tabla N° 8 Variable 2 Gestión municipal rural

Interpretación:

Los resultados evidencian que el 28.3 % de los colaboradores manifestó que nunca se alcanza una gestión municipal eficiente, mientras que un 16.7 % señaló que esto ocurre casi nunca. En conjunto, el 45 % de los encuestados percibe deficiencias persistentes en el funcionamiento institucional, lo que revela problemas en la atención oportuna de los trámites, en la comunicación interna y en la coordinación entre áreas.

Esta situación limita la capacidad de respuesta del gobierno local y afecta el cumplimiento de los objetivos administrativos.

Por su parte, un 21.7 % indicó que a veces la gestión municipal presenta resultados favorables, lo cual representa un nivel medio de desempeño institucional. Este grupo refleja una percepción de avances parciales o esporádicos, posiblemente vinculados a esfuerzos individuales de determinadas dependencias, pero sin una planificación integrada que garantice la continuidad de los procesos.

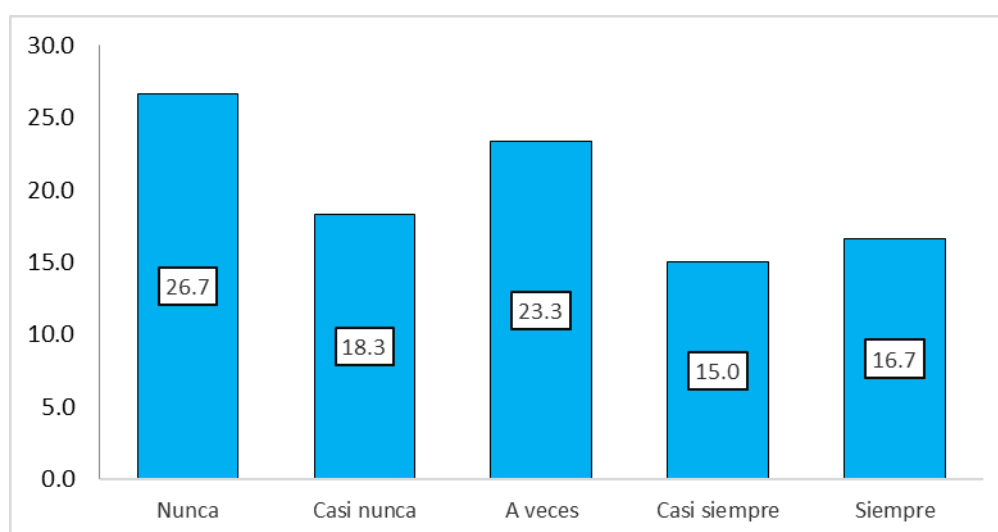
En contraste, un 15.0 % de los encuestados manifestó que casi siempre la gestión municipal es adecuada, y un 18.3 % señaló que siempre se alcanzan niveles satisfactorios. Este segmento minoritario evidencia experiencias positivas en algunos ámbitos administrativos y de servicio público, lo que sugiere que existen áreas con mayor capacidad técnica y compromiso en la ejecución de sus funciones. No obstante, estos progresos no se replican de manera homogénea en toda la organización.

Tabla 9 *Dimensión 1 V2 Eficiencia administrativa*

Dimensión 1 V2 Eficiencia administrativa			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	16	26.7
	Casi nunca	11	18.3
	A veces	14	23.3
	Casi siempre	9	15.0
	Siempre	10	16.7
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Figura 6 Dimensión 1 V2 Eficiencia administrativa



Fuente: Tabla N° 9 Dimensión 1 V2 Eficiencia administrativa.

Interpretación:

Los resultados muestran que el 26.7 % de los encuestados señaló que nunca se alcanza una adecuada eficiencia administrativa en la municipalidad, mientras que un 18.3 % afirmó que esto ocurre casi nunca. En conjunto, el 45 % de los colaboradores percibe deficiencias estructurales en la gestión interna, lo que evidencia retrasos en los procedimientos, escasa organización institucional y dificultades en la coordinación inter área. Este panorama refleja la existencia de una administración con procesos extensos, poco dinámicos y con un uso limitado de herramientas tecnológicas que agilicen la atención al ciudadano.

Por otro lado, un 23.3 % manifestó que a veces se gestionan los trámites con eficiencia, lo que indica una percepción intermedia sobre el desempeño administrativo. Este grupo reconoce avances parciales, posiblemente asociados a iniciativas individuales o a esfuerzos temporales de mejora. Sin embargo, la falta de continuidad y de políticas claras de modernización impide consolidar una gestión estable y eficiente a largo plazo.

En contraste, el 15.0 % de los trabajadores señaló que casi siempre se logra una atención oportuna y una correcta resolución de trámites, mientras que un 16.7 % sostuvo que siempre se cumple con estos criterios. Estos resultados, aunque

minoritarios, revelan experiencias positivas en algunas dependencias municipales que evidencian capacidad de gestión, compromiso del personal y mejor planificación administrativa. No obstante, dichas prácticas no son homogéneas en toda la organización, lo que genera brechas de desempeño entre oficinas.

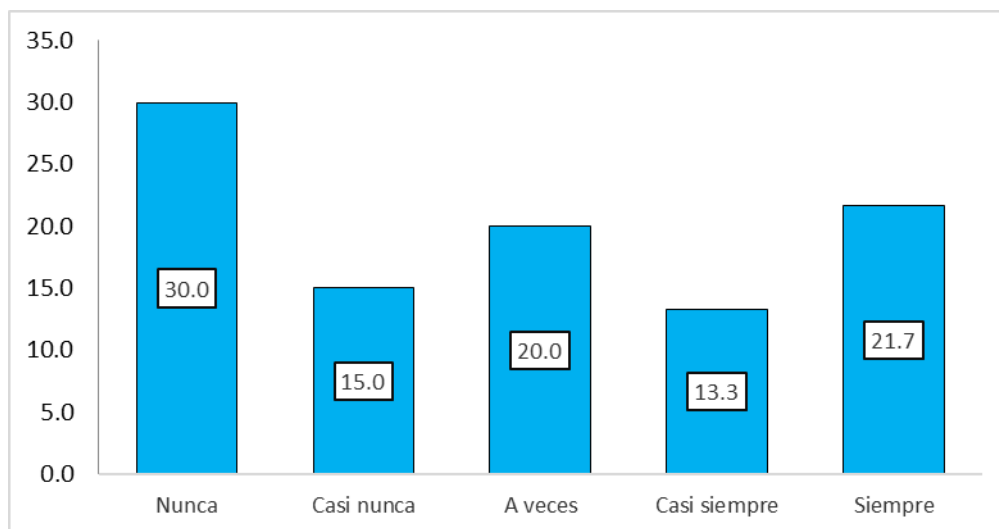
En síntesis, los resultados evidencian que la eficiencia administrativa de la Municipalidad Distrital de Quisqui mantiene un nivel moderado-bajo, limitando la productividad institucional y la satisfacción ciudadana. Las causas principales se relacionan con la falta de modernización de procesos, el uso insuficiente de tecnologías de gestión y la débil articulación entre las áreas.

Tabla 10 *Dimensión 2 V2 Transparencia y rendición de cuentas*
Dimensión 2 V2 Transparencia y rendición de cuentas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	18	30.0
	Casi nunca	9	15.0
	A veces	12	20.0
	Casi siempre	8	13.3
	Siempre	13	21.7
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Figura 7 *Dimensión 2 V2 Transparencia y rendición de cuentas*



Fuente: Tabla N° 10 Dimensión 2 V2 Transparencia y rendición de cuentas

Interpretación:

Los resultados muestran que el 30.0 % de los trabajadores señaló que nunca se garantiza una adecuada transparencia en la gestión municipal, mientras que un 15.0 % indicó que esto ocurre casi nunca. En conjunto, el 45 % de los encuestados percibe deficiencias notorias en la comunicación y acceso a la información pública, lo que refleja un cumplimiento limitado de los principios de rendición de cuentas. Este panorama sugiere una gestión poco abierta al escrutinio ciudadano, con retrasos en la actualización de los portales institucionales y una débil difusión de la información administrativa relevante.

Por su parte, un 20.0 % de los participantes manifestó que a veces se desarrollan prácticas de transparencia. Este grupo representa una percepción intermedia, que evidencia esfuerzos parciales, como la presentación ocasional de informes o la publicación de algunos datos en medios digitales, pero sin una política continua que asegure la disponibilidad permanente de la información. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de control social y la cultura de transparencia dentro de la institución.

En contraste, un 13.3 % de los encuestados afirmó que casi siempre se cumple con las obligaciones de rendición de cuentas, mientras que un 21.7 % indicó que siempre se promueven acciones transparentes. Este segmento minoritario reconoce avances positivos en el acceso a la información y en la comunicación con la ciudadanía, especialmente en áreas donde existe mayor compromiso institucional o seguimiento de las normas de buen gobierno. No obstante, estos avances son aún incipientes y no alcanzan un impacto integral en toda la municipalidad.

En términos generales, los resultados de esta dimensión reflejan que la transparencia y rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de Quisqui presentan un nivel intermedio, con predominio de prácticas informativas limitadas y poco sistemáticas. La falta de una estrategia de comunicación clara, la escasa

participación ciudadana en los procesos de fiscalización y la ausencia de reportes periódicos reducen la confianza de la población en la gestión municipal.

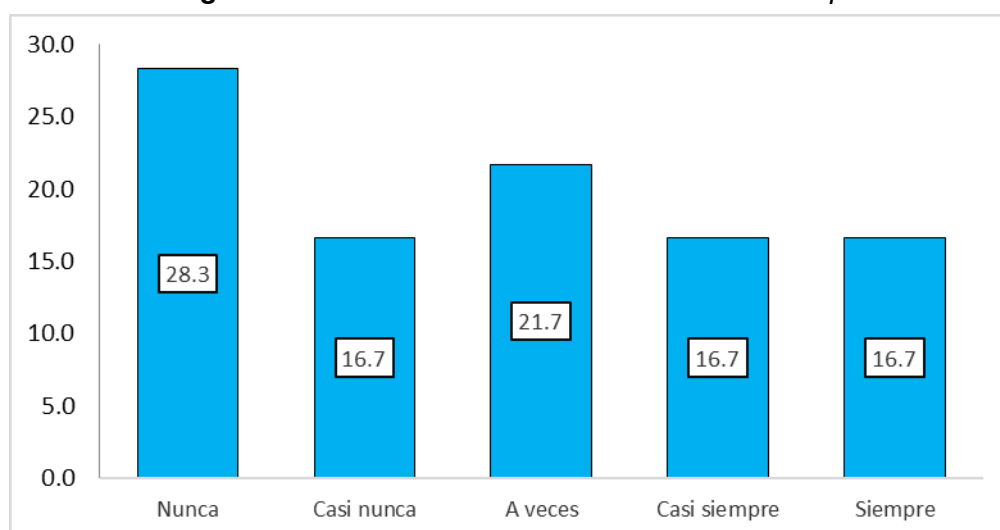
Tabla 11 *Dimensión 3 V2 Eficacia de los servicios públicos*

Dimensión 3 V2 Eficacia de los servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	17	28.3
	Casi nunca	10	16.7
	A veces	13	21.7
	Casi siempre	10	16.7
	Siempre	10	16.7
	Total	60	100.0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Figura 8 *Dimensión 3 V2 Eficacia de los servicios públicos*



Fuente: Tabla N° 11 Dimensión 3 V2 Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes

Interpretación:

Los resultados muestran que el 28.3 % de los encuestados manifestó que nunca se brinda una atención eficaz en los servicios municipales, mientras que un 16.7 % señaló que esto ocurre casi nunca. En conjunto, el 45 % de los colaboradores considera que la eficacia en la prestación de servicios es deficiente, lo que sugiere demoras en la atención al ciudadano, escasa capacidad de respuesta ante los requerimientos de la comunidad y limitaciones en la cobertura de los servicios básicos.

Esta situación refleja un desempeño institucional aún alejado de los estándares de calidad que exige una gestión pública moderna.

Por otra parte, un 21.7 % indicó que a veces los servicios municipales cumplen con los objetivos esperados. Este grupo intermedio reconoce avances parciales, posiblemente relacionados con esfuerzos temporales o con mejoras focalizadas en determinados sectores. Sin embargo, la falta de planificación integral y la carencia de recursos técnicos y logísticos generan que los resultados positivos sean irregulares y poco sostenibles.

En contraste, un 16.7 % de los encuestados afirmó que casi siempre los servicios se prestan de manera eficiente, y otro 16.7 % señaló que siempre se logra una atención satisfactoria. Este grupo minoritario percibe buenas prácticas institucionales, principalmente en áreas donde existe mayor organización, compromiso del personal y seguimiento de procesos. Aun así, estos logros no se reflejan de forma generalizada en toda la municipalidad.

En síntesis, los resultados evidencian que la eficacia de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui es moderada, con predominio de percepciones negativas y un grupo reducido que identifica avances sostenibles. Las causas más probables se vinculan con la limitada capacidad operativa, la falta de evaluación de resultados y la escasa innovación en los mecanismos de atención al ciudadano.

4.3. Prueba de hipótesis

a) Establecemos el coeficiente de correlación:

Se Hizo uso de la escala de correlación de Pearson, de acuerdo a la siguiente escala:

Escala de correlación de Karl Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

En la Tabla se muestran los valores del coeficiente de correlación Karl Pearson para el análisis del estadístico.

Las mismas que pueden variar de -1 a $+1$. Se observa que los valores próximos a 1 , muestran una correlación alta o positiva, mientras que los valores próximos a -1 indican una correlación baja y negativa.

Del mismo modo una correlación cercana a cero indica que no existe relación alguna entre las variables.

b) Establecemos nuestro nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

c) Nuestra regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). y, se acepta (H_1)

4.3.1. Hipótesis general

H1: El nivel de implementación del gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco en el año 2024.

Ho: El nivel de implementación del gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco en el año 2024.

Tabla 12 Nivel de correlación entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural

		Gobierno electrónico	Gestión municipal rural
Gobierno electrónico	Correlación de Pearson	1	,789*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Gestión municipal rural	Correlación de Pearson	,789**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Fuente: Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

Interpretación:

Los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de correlación de Pearson evidencian un coeficiente de $r = 0.789$, con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$, valor menor a 0.05. Este resultado confirma la existencia de una relación positiva y significativa entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la gestión municipal rural en la Municipalidad Distrital de Quisqui.

El coeficiente de correlación ($r = 0.789$) se ubica dentro del rango de correlación alta, lo que indica que, a medida que mejora la aplicación de las

herramientas del gobierno electrónico, también se incrementa de manera considerable la eficiencia, transparencia y eficacia de la gestión municipal. En otras palabras, los avances tecnológicos y digitales tienen una influencia directa en el fortalecimiento de los procesos administrativos y en la calidad de los servicios que ofrece la entidad a la ciudadanía.

El valor de significancia ($p = 0.000$) demuestra que la relación observada no es producto del azar, por lo que existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis general planteada: “El nivel de implementación del gobierno electrónico se relaciona de manera positiva y significativa con la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, 2024.”

4.3.2. Hipótesis específicas

- a) H1. El nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica se relaciona de manera significativa con la eficiencia administrativa en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, durante el año 2024.

Ho El nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica no se relaciona de manera significativa con la eficiencia administrativa en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, durante el año 2024.

Tabla 13 Nivel de correlación entre el nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica y la eficiencia administrativa

		Nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica	Eficiencia administrativa
Nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica	Correlación de Pearson	1	,743**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
		Correlación de Pearson	,743**
			1

Eficiencia administrativa	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Fuente: Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico de correlación de Pearson arrojan un coeficiente de $r = 0.743$, con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$, valor menor al umbral de 0.05. Esto indica la existencia de una relación positiva y significativa entre el nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Quisqui.

El valor obtenido ($r = 0.743$) representa una correlación alta, lo cual evidencia que la mejora en los recursos tecnológicos —como la conectividad, el equipamiento informático y los sistemas de gestión digital— se asocia estrechamente con una mayor capacidad administrativa para ejecutar procesos internos de forma ágil, ordenada y efectiva. En otras palabras, la presencia de infraestructura tecnológica moderna favorece la automatización de tareas, la reducción de tiempos operativos y la optimización del flujo de información institucional.

La significancia estadística ($p = 0.000$) confirma que esta relación no es producto del azar, por lo que se acepta la hipótesis específica 1, que sostiene que el desarrollo de la infraestructura tecnológica se relaciona de manera directa y significativa con la eficiencia administrativa en la gestión municipal rural.

Desde una perspectiva de gestión pública, este resultado resalta la importancia de invertir en infraestructura tecnológica como pilar del gobierno electrónico. Una infraestructura adecuada no solo mejora el rendimiento operativo, sino que también contribuye al fortalecimiento de la transparencia, la coordinación interdepartamental y la atención oportuna a los ciudadanos.

En conclusión, se puede afirmar que el desarrollo tecnológico constituye un factor clave para alcanzar una gestión administrativa eficiente, garantizando una

administración local más moderna, dinámica y orientada a resultados, en concordancia con los principios de la modernización del Estado y la mejora continua de la gestión municipal rural.

b) H1. Las competencias informáticas de los servidores públicos se relacionan de forma significativa con la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024.

Ho Las competencias informáticas de los servidores públicos no se relacionan de forma significativa con la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024.

Tabla 14 Nivel de correlación entre las competencias informáticas de los servidores públicos con la transparencia y la rendición de cuentas

		Competencias informáticas de los servidores públicos	Transparencia y la rendición de cuentas
Competencias informáticas de los servidores públicos	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Transparencia y la rendición de cuentas	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Fuente: Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

Interpretación:

Los resultados del análisis de correlación de Pearson evidencian un coeficiente de $r = 0.805$ y un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$, inferior al valor crítico de 0.05. Este resultado demuestra la existencia de una correlación positiva y significativa

entre las competencias informáticas de los servidores públicos y la transparencia y rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de Quisqui.

El valor del coeficiente ($r = 0.805$) revela una relación muy alta, lo cual indica que, a mayor dominio de habilidades tecnológicas y digitales por parte del personal, mayor es la capacidad institucional para gestionar, difundir y actualizar la información pública con claridad y oportunidad. Esto se traduce en una mejora sustancial de la transparencia en los procesos administrativos y en una rendición de cuentas más efectiva hacia la ciudadanía.

El valor de significancia ($p = 0.000$) confirma que la correlación observada es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis específica 2, que sostiene que las competencias informáticas del personal se relacionan directamente con la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la gestión municipal rural.

Desde un enfoque de gestión pública moderna, estos resultados sugieren que la capacitación permanente del personal en herramientas digitales, la alfabetización tecnológica y el uso eficiente de plataformas electrónicas fortalecen la confianza ciudadana y reducen los márgenes de discrecionalidad en la administración. De esta manera, el gobierno electrónico no solo agiliza la gestión, sino que también promueve la apertura informativa y la rendición responsable de los actos de gobierno.

En conclusión, la evidencia estadística demuestra que las competencias digitales del capital humano son un componente esencial para garantizar la transparencia institucional, favoreciendo una gestión pública más ética, participativa y alineada con los principios de buen gobierno y responsabilidad social.

- c)** H1. La digitalización de servicios y trámites se relaciona de manera significativa con la eficacia de los servicios públicos en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024.
- Ho La digitalización de servicios y trámites no se relaciona de manera significativa con la eficacia de los servicios públicos en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024.

Tabla 15 Nivel de correlación entre la digitalización de servicios y trámites con la eficacia de los servicios públicos

		Digitalización de servicios y trámites	Eficacia de los servicios públicos
Digitalización de servicios y trámites	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Eficacia de los servicios públicos	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Fuente: Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

Interpretación:

El análisis de los datos obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de $r = 0.769$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor al límite de 0.05. Estos valores evidencian la existencia de una relación positiva y significativa entre la digitalización de servicios y trámites y la eficacia de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui.

El valor del coeficiente ($r = 0.769$) revela una correlación alta, lo cual demuestra que, a mayor implementación de herramientas digitales, mayor es la capacidad institucional para ofrecer servicios públicos eficientes, oportunos y con estándares de calidad adecuados. En este sentido, la automatización de procesos, el uso de plataformas electrónicas y la simplificación de trámites generan un impacto directo en la reducción de tiempos de atención y en la satisfacción de los usuarios.

El nivel de significancia ($p = 0.000$) confirma que esta relación es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis específica 3, que sostiene que la digitalización de servicios y trámites se asocia directamente con la eficacia en la prestación de servicios públicos dentro de la gestión municipal rural.

Desde una perspectiva de modernización del Estado, este resultado pone de manifiesto que la transformación digital en los gobiernos locales no solo mejora la gestión interna, sino que también fortalece la transparencia y la relación con la ciudadanía. Asimismo, permite optimizar los recursos municipales y estandarizar los procesos administrativos, generando mayor confianza y legitimidad institucional.

En síntesis, los resultados reflejan que la digitalización de los servicios municipales constituye un componente esencial para elevar la eficacia de la gestión pública, ya que promueve la innovación, la eficiencia operativa y una atención más ágil y centrada en las necesidades del ciudadano.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten confirmar la hipótesis general, al evidenciar que el nivel de implementación del gobierno electrónico se relaciona de manera positiva y significativa con la gestión municipal rural en la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco durante el año 2024. El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.789$, $p = 0.000$) indica una relación alta, lo que demuestra que la adopción de herramientas digitales influye directamente en la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la eficacia de los servicios públicos.

Este resultado se alinea con las bases teóricas presentadas en el marco conceptual. Peña Mateo (2024) sostiene que el gobierno electrónico optimiza la prestación de servicios, incrementa la transparencia y promueve la participación ciudadana; mientras que Sánchez (2023) señala que la digitalización facilita procesos eficientes y orientados al ciudadano. En ese sentido, los hallazgos obtenidos en Quisqui confirman que cuando una municipalidad incorpora TIC en sus procesos internos y externos, se fortalecen los pilares fundamentales de la gestión pública moderna.

Asimismo, la teoría sobre digitalización de procesos administrativos propuesta por Naranjo (2025) —que destaca la reingeniería de procesos y la agilización de procedimientos mediante TIC— encuentra respaldo empírico en este estudio, dado

que los servidores municipales reportan mejoras parciales en productividad y reducción de tiempos en áreas donde sí se aplican herramientas digitales.

En cuanto al estado del arte, los hallazgos mantienen una relación estrecha con los estudios nacionales revisados. Por ejemplo, Yucra Espino y Ogosi Cahuana (2024) identificaron una correlación moderada ($r = 0.623$, $p = 0.000$) entre gobierno electrónico y participación ciudadana en Huamanga, demostrando que la transparencia y la interacción digital fortalecen la confianza pública. Esta evidencia es coherente con Quisqui, donde la adopción de servicios digitales ha mejorado parcialmente la comunicación institucional y la satisfacción de los usuarios.

De igual modo, Gallardo Aguirre (2024) halló una correlación positiva ($r = 0.501$, $p < 0.001$) entre gobierno digital y gestión municipal en Cajamarca, señalando que los sistemas digitales fortalecen la coordinación administrativa. El presente estudio refuerza esta afirmación, pues los resultados muestran que donde existen mecanismos digitales —aunque limitados— se observa mayor eficiencia en los procesos internos.

Los estudios con correlaciones altas, como Álvarez Quispe y Bacilio Montes (2024) ($r = 0.798$) y Flores García (2022) ($r = 0.820$), también coinciden con el comportamiento observado en Quisqui. Ambos autores sostienen que una mayor madurez digital promueve instituciones más ágiles y transparentes, argumentos que respaldan la importancia encontrada en esta investigación sobre la digitalización como eje transformador de la gestión pública rural.

Por su parte, Cárdenas Almanza (2023) sostiene que el gobierno digital mejora los procesos administrativos, pero requiere soporte técnico y desarrollo normativo para garantizar su sostenibilidad. Este planteamiento se evidencia claramente en Quisqui, donde los limitados niveles de infraestructura tecnológica y de capacitación del personal constituyen barreras que restringen una implementación integral del gobierno electrónico. Estos hallazgos muestran que, aunque existe una voluntad

institucional para avanzar en la digitalización, persisten brechas estructurales que coinciden con las dificultades reportadas en municipios rurales del Perú.

En el nivel local, los estudios de Salazar Espinoza (2021), Santin Leyva (2022) y Quispe Vargas (2021) refuerzan la conclusión central del presente trabajo. Todos coinciden en que la digitalización mejora la participación, eficiencia y transparencia, e incluso en algunos casos, como el de Junín, se han encontrado correlaciones muy altas ($r = 0.988$), lo que evidencia que el gobierno electrónico es un catalizador directo del desempeño administrativo.

En conjunto, los resultados demuestran que la implementación del gobierno electrónico es un determinante clave para fortalecer la gestión municipal rural, corroborando tanto lo expuesto por la teoría como lo documentado en estudios previos. La evidencia empírica recogida en Quisqui coincide con la literatura internacional y nacional que afirma que las TIC facilitan la simplificación administrativa, reducen trámites burocráticos, promueven la transparencia y favorecen una relación más cercana entre el Estado y el ciudadano.

Finalmente, esta investigación reafirma que el proceso de transformación digital —contemplado en la Política Nacional de Transformación Digital del Estado (PCM, 2023)— constituye un elemento indispensable para consolidar gobiernos locales más eficientes, transparentes e inclusivos. En contextos rurales como Quisqui, donde las brechas tecnológicas y de capacidades son más marcadas, el gobierno electrónico no solo representa una herramienta de modernización, sino un mecanismo clave para garantizar una gestión pública orientada al desarrollo sostenible y a la atención oportuna de las necesidades ciudadanas.

CONCLUSIONES

1. Los resultados estadísticos permiten confirmar que el nivel de implementación del gobierno electrónico se relaciona de manera positiva y significativa con la gestión municipal rural en la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco. El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.789$, $p = 0.000$) demuestra una relación alta entre ambas variables, lo que indica que la adopción de herramientas digitales, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y la capacitación del personal inciden directamente en la eficiencia, la transparencia y la eficacia institucional. En consecuencia, el gobierno electrónico se consolida como un factor estratégico para el fortalecimiento de la gestión pública local.
2. La infraestructura tecnológica desempeña un papel determinante en la eficiencia administrativa. El coeficiente de correlación ($r = 0.743$, $p = 0.000$) evidencia que la existencia de equipos adecuados, conectividad estable y sistemas informáticos funcionales mejora significativamente los procesos internos, reduce los tiempos operativos y optimiza el flujo de información. Este resultado reafirma la necesidad de invertir en infraestructura digital como base para consolidar una gestión moderna y eficiente en los gobiernos municipales rurales.
3. Las competencias informáticas de los servidores públicos muestran una relación positiva y significativa con la transparencia y rendición de cuentas ($r = 0.805$, $p = 0.000$). Esto demuestra que la capacitación digital y el dominio de herramientas tecnológicas fortalecen la gestión de la información pública y promueven una administración más ética, participativa y responsable. En ese sentido, la alfabetización digital del personal se convierte en una condición esencial para el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la transparencia institucional.
4. Se evidencia una correlación positiva y significativa entre la digitalización de los servicios y trámites y la eficacia de los servicios públicos ($r = 0.769$, $p = 0.000$). Ello demuestra que la automatización de procesos y la implementación de plataformas digitales contribuyen a mejorar la atención al ciudadano, reducir la burocracia y

garantizar una gestión más ágil y orientada a resultados. Estos avances reflejan un progreso importante en la modernización institucional de la Municipalidad Distrital de Quisqui.

RECOMENDACIONES

1. **Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica:** La Municipalidad Distrital de Quisqui debe priorizar la ampliación y modernización de su infraestructura tecnológica mediante la adquisición de equipos actualizados, la mejora del servicio de conectividad y la implementación de software especializado para la gestión institucional. Se recomienda incorporar un presupuesto específico en el Plan Operativo Anual destinado a la sostenibilidad técnica de los sistemas digitales y a la interoperabilidad entre las diferentes áreas municipales.
2. **Desarrollo de capacidades digitales del personal municipal:** Se recomienda implementar un programa continuo y progresivo de capacitación en competencias digitales dirigido a los servidores públicos. Este programa debe incluir temas como gestión documental electrónica, uso eficiente de plataformas institucionales, seguridad informática, atención virtual al ciudadano y transparencia digital. Con ello, se fortalecerá la capacidad del personal para operar herramientas tecnológicas y responder a los requerimientos de una gestión moderna.
3. **Ampliación de los servicios y trámites digitales:** Es necesario desarrollar e implementar plataformas digitales accesibles que permitan la solicitud, seguimiento y pago de trámites municipales. Estas herramientas deben considerar la realidad rural del distrito, la disponibilidad tecnológica y los niveles de alfabetización digital de la población. Asimismo, se sugiere incorporar módulos de consulta pública, evaluación del servicio y retroalimentación ciudadana para mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.
4. **Consolidación de la transparencia y la rendición de cuentas digitales:** Se recomienda actualizar periódicamente el portal institucional con información de acceso público, como presupuestos, contrataciones, obras ejecutadas e informes de gestión. Además, es pertinente habilitar espacios virtuales para la participación ciudadana, donde

la comunidad pueda acceder a información relevante y ejercer control social sobre la gestión municipal.

5. **Alineación con la Política Nacional de Transformación Digital:** La gestión municipal debe orientar sus acciones de modernización al marco de la Política Nacional de Transformación Digital (PCM, 2023). Para ello, se propone elaborar un Plan Local de Transformación Digital, que incluya objetivos, indicadores, responsabilidades y mecanismos de evaluación, permitiendo medir el avance de la digitalización y su impacto en la mejora institucional.
6. **Fortalecimiento de la articulación interinstitucional:** Se recomienda promover la cooperación entre la Municipalidad Distrital de Quisqui, el Gobierno Regional de Huánuco y las entidades nacionales responsables de la agenda digital, como la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. Esta articulación permitirá gestionar asistencia técnica, financiamiento y proyectos de conectividad rural, asegurando la sostenibilidad del gobierno electrónico en beneficio de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén Rossi, W. F. (2021). *¿Hacia el gobierno electrónico?: Un estudio sobre el desarrollo y limitantes de la interoperabilidad en el Perú* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17890>
- Albuquerque, F. (2020). *Gobierno electrónico y gestión pública local: Retos para la modernización del Estado*. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 15(2), 45–61. <https://doi.org/10.32719/2658-4974.2020.15.2.4>
- Álvarez Quispe, E. R., & Bacilio Montes, M. L. (2024). *Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en la municipalidad distrital de Chicama – La Libertad, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. <https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/5412>
- Arhex, V. (2020). *El impacto de los discursos en la configuración de las políticas públicas: El análisis del caso de las Consejerías en la Provincia de Buenos Aires*. <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/17167>
- Báez, C., & López, M. (2022). *Transformación digital y competencias tecnológicas en gobiernos locales latinoamericanos*. *Revista Gestión Pública y Desarrollo*, 8(1), 32–49. <https://doi.org/10.35588/gpd.v8i1.142>
- Cáceres, J. (2021). *Modernización administrativa y eficiencia en la gestión pública municipal en el Perú*. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 13(26), 105–120. <https://revistas.unfv.edu.pe/index.php/sociales/article/view/289>
- Cárdenas Almanza, F. (2023). *Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12947>
- Carlos Téllez, J.-C. I. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*.

Fundación NovaGob. <https://novagob.org/nuevo-libro-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-la-administracion-publica-conceptos-enfoques-aplicaciones-y-resultados>

CEPAL. (2020). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>

Churata, J. (2024). *Administración municipal en Wanchaq, Cusco: Percepción y satisfacción ciudadana* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/10420/253T20242017_TC.pdf

Congreso de la República del Perú. (2023). *Ley N° 30024: Ley de gobierno digital y su reglamento actualizado*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/pcm>

Contreras, M., & Delgado, V. (2020). *La transparencia y la rendición de cuentas como ejes del buen gobierno municipal*. Revista Iberoamericana de Gobernanza, 6(2), 78–93. <https://doi.org/10.29166/gobernanza.v6i2.2734>

Díaz, M. R. O. (2023). *Gobierno digital e inteligencia artificial: Una mirada al caso peruano*. Administración y Desarrollo, 51(1), 81–99.

Dueñas Cabrera, J. O. (2019). *Gestión municipal distrital rural y el desarrollo local: Caso de la región Cusco, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4743/253T20191167_TC.pdf

Encuesta de las Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

- Escobar Brito, D. F., & Arias González, I. P. (2025). *Gestión pública municipal y servicio a la comunidad*. *Dominio de las Ciencias*, 11(2), 1455–1476.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/4396>
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). *Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos*. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131–140.
<https://doi.org/10.18004/RIICS.2023.JUNIO.131>
- Fernández, K. V., & Farje Escobedo, J. D. (2020). *Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas*. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60–66.
<http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Flores García, P. Z. (2022). *Nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100225>
- Gallardo Aguirre, A. Y. (2024). *Gestión municipal y gobierno digital en una municipalidad provincial en Cajamarca, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136582>
- Gómez, R., & Vásquez, T. (2021). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en municipios rurales*. *Revista de Administración Pública*, 19(37), 66–84.
<https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.37>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno*. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/GYPP.V29I1.658>
- Gutiérrez Plúa, R. M. (2022). *Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3959>

Haigh, A., & Bóveda, A. (2010). *Enseñar bien es un arte*.

Hassan, B. A., Ahmed, A. M., Saeed, S. A., & Saeed, A. A. (2021). *Evaluating e-Government services in Kurdistan Institution for Strategic Studies and Scientific Research using the EGOVSAT model. Kurdistan Journal of Applied Research*, 1(2), 1–7.
<https://doi.org/10.24017/science.2016.1.2.2>

Honores Coronado, J. (2021). *Gobierno electrónico* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf

Índice de Gobierno Digital | OCDE. (2020). *Digital Government Index*.
https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-index_4de9f5bb-en.html

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. (2024). *Infraestructura e infoestructura del gobierno digital y la administración pública en un gobierno local*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.141>

Malodia, S., Kaur, P., & Sangle, S. (2021). *The future of e-government: A conceptual framework. Technological Forecasting and Social Change*, 169, 120785.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120785>

Martínez, M. G., & Hernández, L. G. J. (2019). *Diseño y validación de un instrumento para evaluar la formación en sostenibilidad en estudiantes de educación superior. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 10(19), 37–54.
https://doi.org/10.33010/IE_RIE_REDIECH.V10I19.501

Meléndez, C. C. (2024). *Competencias digitales para el uso de la inteligencia artificial en la gestión pública. Revista de Administración Pública*, 55(2), 641–664.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS. (2022). *Lineamientos de gestión pública para gobiernos locales rurales*. <https://www.gob.pe/midis>

Naranjo, A. L. L. (2025). *La transformación digital en la administración pública. Revista de*

Gestión Pública, 41(1), 21–35.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations.

<https://publicadministration.un.org/egovkb>

Peña Mateo, A. P. C. (2024). *Gobierno electrónico, gestión pública y su transformación*. *Revista Venezolana de Ciencia Política*, 23(2), 1–20.

Pérez, D., & Ríos, J. (2023). *Infraestructura tecnológica y digitalización en la gestión pública local: Un análisis de desempeño institucional*. *Revista Latinoamericana de Innovación Gubernamental*, 9(1), 59–77. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7802145>

Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (PCM–SGTD). (2023). *Política Nacional de Transformación Digital del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/pcm>

Quispe Vargas, B. (2021). *Gobierno electrónico y contrataciones del Estado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Junín 2021* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13974/8/IV_PG_MGP_TE_Quispe_Vargas_2023.pdf

Ramírez, C. (2022). *Gobierno electrónico: La alternativa peruana*. https://www.academia.edu/6203361/Gobierno_electr%C3%B3nico_la_alternativa_peruana

Rodríguez, L., & Castañeda, F. (2020). *Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en zonas rurales del Perú*. *Revista Gestión y Política Pública*, 29(2), 133–152. <https://doi.org/10.24275/uam/gp.2020.v29n2.rod>

Salazar, E., & Córdova, P. (2021). *Capacitación digital y desempeño de los servidores públicos en gobiernos locales*. *Revista Gestión y Competitividad*, 11(3), 84–99. <https://doi.org/10.52973/gc.v11i3.451>

Salazar Espinoza, J. R. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación*

- ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1636096>
- Sanabria-Zotelo, M. (2024). *Digitalización de procesos administrativos y financieros en las chiperías de Coronel Bogado, Paraguay*. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(6), 554–565. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2761>
- Sánchez, N. G. M. (2023). *El e-Gobierno y la transformación de la administración pública*. *Revista de Administración Pública*, 29(4), 48–65.
- Santin Leyva, J. M. (2022). *Gobierno electrónico y contrataciones del Estado en una municipalidad provincial de Huánuco, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85534>
- Tello Torres, D. del R. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia: Un estudio de caso* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/e3310fa9-3a24-47af-84d0-3aa9298f9d08>
- Torres, N. (2024). *Evaluación de la eficiencia administrativa en la gestión pública municipal peruana*. *Revista de Administración y Desarrollo*, 10(1), 25–40. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/administracion>
- Trujillo Sáez, F., Biográfica, N., & Álvarez Jiménez, D. (2021). *Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos?* *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 49–67. <https://doi.org/10.24965/GAPP.I27.10923>
- Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC). (2025). *Transformación digital en empresas: Qué es e importancia*.
- Valencia Cruzado, M. (2024). *Desafíos de la implementación del gobierno digital en las municipalidades*. *Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion->

esan/desafios-de-la-implementacion-del-gobierno-digital-en-las-municipalidades

Vallejo, U. C., Lima, P., Melquiades, E., & Cabrera, Z. (2024). *La gestión pública en el fortalecimiento de la gobernabilidad en Perú. Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 15(3), 248–260.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.3.1155>

Veas Victorero, A. L. (2024). *Incidencia del gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 2277–2289. <https://doi.org/10.56712/LATAM.V5I3.2194>

Villalobos Ninahuillca, V. (2024). *Análisis del nivel de satisfacción de la gestión municipal* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC.
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/10420/253T20242017_TC.pdf

Villalobos Risco, O. M. (2019). *El gobierno electrónico y su eficiencia en la mejora de los servicios públicos: Revisión sistemática. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://www.researchgate.net/publication/368228565>

Villarreal, A. (2019). *Gestión por resultados y eficacia de los servicios públicos en municipios rurales. Revista Ciencia y Sociedad*, 44(1), 98–113.
<https://doi.org/10.22206/cys.2019.v44i1.pp98-113>

Wilfredo, P.-S. E. J. (2024). *Infraestructura e infoestructura del gobierno digital y la administración pública en un gobierno local. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. <https://doi.org/10.35622/INUDI.B.141>

Yarin, J. (2021). *Diagnóstico de la gestión municipal de Challhuahuacho* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC.

Youssef, A., Kaba, A., & González, M. (2022). *Competencias digitales en la productividad*

de los servidores públicos. EPI, 31(2), 221–236.

Yravarren, J. (2015). *Gobierno electrónico: Análisis de los conceptos de tecnología, comodidad y democracia.*

Yucra Espino, A. M., & Ogoosi Cahuana, O. (2024). *Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1959648>

ANEXOS

CUESTIONARIO:

INSTRUCCIONES

1. Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marquen sólo una alternativa.
2. Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo

“Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024”.

Por favor suplico a usted marca r con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente.

Gobierno electrónico

	Siempre (5)	Casi siem pre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	unca (1)
Dimensión 1: Infraestructura tecnológica					
1. ¿La municipalidad cuenta con computadoras suficientes para el personal?					
2. ¿El acceso a internet en la municipalidad es constante y de calidad?					
3. ¿Existen sistemas de seguridad para proteger la información digital?					
4. ¿Se realiza mantenimiento regular a los equipos informáticos?					
Dimensión 2: Competencias informáticas del servidor público					
5. ¿Utiliza software de ofimática (Word, Excel, etc.) de manera eficiente?					
6. ¿Ha recibido capacitaciones en tecnologías de la información en el último año?					
7. ¿Se siente capaz de resolver problemas básicos relacionados con el uso de TIC?					
8. ¿Ha adoptado fácilmente las nuevas plataformas digitales implementadas en la municipalidad?					
Dimensión 3: Digitalización de servicios y trámites					
9. ¿La municipalidad ofrece servicios o trámites a través de su portal web?					
10. ¿Los ciudadanos pueden realizar consultas o trámites por medios digitales?					

11. ¿Algunos procesos internos están automatizados digitalmente?					
12. ¿Se utilizan firmas digitales u otros sistemas electrónicos para validar documentos?					

Gestión municipal rural

	Siempre (5)	Casi siem pre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Dimensión 1: Eficiencia administrativa					
1. ¿Los procesos administrativos se realizan con rapidez?					
2. ¿El uso de tecnología ha reducido los tiempos de atención al público?					
3. ¿Existe una buena coordinación entre las áreas de la municipalidad?					
4. ¿Los procedimientos municipales se cumplen dentro de los plazos establecidos?					
Dimensión 2: Transparencia y rendición de cuentas					
5. ¿Los ciudadanos pueden acceder fácilmente a la información municipal?					
6. ¿La municipalidad publica resultados de su gestión en línea?					
7. ¿Existen mecanismos digitales que permiten la fiscalización ciudadana?					
8. ¿La información sobre gastos municipales es clara y accesible?					
Dimensión 3: Eficacia de los servicios públicos					
9. ¿Los servicios municipales llegan eficientemente a los centros poblados?					
10. ¿Los ciudadanos están satisfechos con los servicios municipales?					
11. ¿Los problemas reportados son solucionados adecuadamente?					
12. ¿La calidad de los servicios públicos ha mejorado en los últimos años?					

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez:

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como un hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Mendoza, Morales (2013).

Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de hacer las debidas correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

Confiabilidad del Instrumento:

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo, nos permite obtener los mismos resultados. Mendoza y Morales (2013).

En la investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan:

Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

	N	%
Casos Válido	60	100,0
Excluido ^a	0,0	
Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

,871	12
------	----

Fuente: *Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 12 ítems que componen la variable Gobierno electrónico es de 0.871. Este valor indica un nivel de confiabilidad excelente, lo que sugiere que los ítems presentan una alta consistencia interna y miden adecuadamente la variable en estudio.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Gestión municipal rural

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	12

Fuente: *Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 12 ítems de la variable Gestión municipal rural es de 0.829, lo que también refleja una confiabilidad excelente. Esto asegura que las preguntas diseñadas para evaluar esta variable son consistentes y fiables para medir lo que se propone.

Los resultados del análisis de confiabilidad demuestran que ambos instrumentos son sólidos y adecuados para ser utilizados en la investigación. La alta consistencia interna en ambas variables respalda la validez del proceso de recolección de datos. Esto asegura que los cuestionarios aplicados brindarán resultados precisos y representativos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POST GRADO

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DE LA TESIS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI – HUÁNUCO – 2024
INVESTIGADOR	JHONATAN MYKANDER COLQUI GUZMAN
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	ENCUESTA
NOMBRE DEL JUEZ / EXPERTO	PAULO CESAR CALLUPE CUEVA
ÁREA LABORAL / CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
TÍTULO PROFESIONAL	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento	PARA: Relevancia del instrumento
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PERTINENCIA					CLARIDAD					RELEVANCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X						X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X				X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X				X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
5. La metodología refleja el problema de la investigación.				X						X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X				X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X						X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X						X				X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria parcial				20	25				12	35				16	30
Sumatoria sub total	45					47					46				
Sumatoria total	138														

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0 – 30	Muy deficiente	31 – 60	Deficiente	61 – 90	Aceptable	91 – 120	Bueno	121 – 150	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN / OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Promedio de valoración porcentual es: 92%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 138 puntos, cuyo resultado es Excelente lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Aplicable (X) No Aplicable ()

IV. FIRMA DEL JUEZ / EXPERTO:

Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono
Pasco 30 de diciembre del 2025.	42137798		988135523



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POST GRADO

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DE LA TESIS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI – HUÁNUCO – 2024
INVESTIGADOR	JHONATAN MYKANDER COLQUI GUZMAN
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	ENCUESTA
NOMBRE DEL JUEZ / EXPERTO	GARY FRANCIS ROJAS HURTADO
ÁREA LABORAL / CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
TÍTULO PROFESIONAL	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento	PARA: Relevancia del instrumento
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PERTINENCIA					CLARIDAD					RELEVANCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X						X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X						X				X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X				X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X				X						X
5. La metodología refleja el problema de la investigación.				X						X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X				X					X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X						X				X	
8. La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X						X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X				X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria parcial				24	20				16	30				20	25
Sumatoria sub total				44					46					45	
Sumatoria total									135						

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0 – 30	Muy deficiente	31 – 60	Deficiente	61 – 90	Aceptable	91 – 120	Bueno	121 – 150	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN / OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Promedio de valoración porcentual es: 90%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 135 puntos, cuyo resultado es Excelente lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Aplicable (X) No Aplicable ()

IV. FIRMA DEL JUEZ / EXPERTO:

Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono
Pasco, 30 de diciembre del 2025.	43992960		952800081



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POST GRADO

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DE LA TESIS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI – HUÁNUCO – 2024
INVESTIGADOR	JHONATAN MYKANDER COLQUI GUZMAN
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	ENCUESTA
NOMBRE DEL JUEZ / EXPERTO	NILTON CESAR ROBLES ESPINOZA
ÁREA LABORAL / CARGO	PRESIDENTE DEL CAPÍTULO DE SISTEMAS CIP – CD PASCO
TÍTULO PROFESIONAL	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN / INGENIERO DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS DE DESARROLLO

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento	PARA: Relevancia del instrumento
5 = Optimo 4 = Satisfactorio	5 = Optimo 4 = Satisfactorio
3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PERTINENCIA					CLARIDAD					RELEVANCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X						X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. La metodología refleja el problema de la investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria parcial				20	25				20	25				20	25
Sumatoria sub total				45					45					45	
Sumatoria total									135						

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0 – 30	Muy deficiente	31 – 60	Deficiente	61 – 90	Aceptable	91 – 120	Bueno	121 – 150	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN / OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Promedio de valoración porcentual es: 90%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 135 puntos, cuyo resultado es EXCELENTE lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Aplicable (X) No Aplicable ()

IV. FIRMA DEL JUEZ / EXPERTO:

Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono
Pasco, 30 de diciembre del 2025.	41578435	 COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ CONSEJO DEPARTAMENTAL PASCO Ing. Nilton César Robles Espinoza PRESIDENTE CAPÍTULO DE SISTEMAS Reg. CIP N° 15.1134	963630004



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POST GRADO

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DE LA TESIS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI – HUÁNUCO – 2024
INVESTIGADOR	JHONATAN MYKANDER COLQUI GUZMAN
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	ENCUESTA
NOMBRE DEL JUEZ / EXPERTO	PEDRO BORJA PONCE
ÁREA LABORAL / CARGO	SECRETARIO GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI
TÍTULO PROFESIONAL	LICENCIADO EN EDUCACION / ABOGADO
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN LIDERAZGO Y GESTIÓN EDUCATIVA / MAESTRO EN: DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento			PARA: Relevancia del instrumento		
5 = Optimo	3 = Bueno		5 = Optimo	3 = Bueno	
4 = Satisfactorio	2 = Regular	1 = Deficiente	4 = Satisfactorio	2 = Regular	1 = Deficiente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PERTINENCIA					CLARIDAD					RELEVANCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X						X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X						X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X				X						X
5. La metodología refleja el problema de la investigación.				X						X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X				X						X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X						X					X
8. La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X						X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria parcial				24	20				16	30				20	25
Sumatoria sub total				44					46					45	
Sumatoria total									135						

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0 – 30	Muy deficiente	31 – 60	Deficiente	61 – 90	Aceptable	91 – 120	Bueno	121 – 150	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN / OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Promedio de valoración porcentual es: 90%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 135 puntos, cuyo resultado es EXCELENTE lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Aplicable (X) No Aplicable ()

IV. FIRMA DEL JUEZ / EXPERTO:

Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono
Huánuco, 30 de diciembre del 2025.	40070937	 Municipalidad Distrital de Quisqui Provincia de Huánuco Departamento de Huánuco Mg. PEDRO BORJA PONCE Secretario General	969418653

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: Nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024?	OBJETIVOS GENERALES Determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024.	HIPÓTESIS GENERAL El nivel de implementación del gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco en el año 2024.	Variable 1 X: Nivel de implementación del gobierno electrónico	Infraestructura tecnológica	Método de investigación: No experimental
PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Cómo se relaciona la infraestructura tecnológica con la eficiencia administrativa del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024? ¿Cómo se relaciona las competencias informáticas del servidor público con la transparencia y rendición de cuentas del gobierno electrónico en la gestión	OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Determinar la relación entre la infraestructura tecnológica con la eficiencia administrativa del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024. - Determina la relación entre la dimensión de competencias informáticas del servidor público con la transparencia y rendición de cuentas del gobierno electrónico en la gestión	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS - El nivel de desarrollo de la infraestructura tecnológica se relaciona de manera y significativa con la eficiencia administrativa en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, durante el año 2024. - Las competencias informáticas de los servidores públicos se relacionan de forma		Competencias informáticas del servidor público Digitalización de servicios y trámites	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada y descriptiva Diseño de investigación: No experimental – transaccional Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Encuesta – cuestionario
			Variable 2 Y: Gestión municipal rural	Eficiencia administrativa	Tratamiento de estadístico: Correlación de Pearson

municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024? ¿Cómo se relaciona la digitalización de servicios y trámites con la eficacia de los servicios públicos del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024? 2024?	municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024. Determinar la relación entre la dimensión de digitalización de servicios y trámites con la eficacia de los servicios públicos del gobierno electrónico en la gestión municipal rural de la municipalidad distrital de Quisqui – Huánuco – 2024 .	significativa con la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024. La digitalización de servicios y trámites se relaciona de manera significativa con la eficacia de los servicios públicos en la gestión municipal rural de la Municipalidad Distrital de Quisqui – Huánuco, en el año 2024.		Transparencia y rendición de cuentas Eficacia de los servicios públicos	Tratamiento de datos: Prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach Población y muestra: Población finita 60 servidores públicos
*Elaboración propia					