Noesis. Revista Electrónica de Investigación
Año 8. Vol 8. N°1. Edición Especial. 2026
Hecho el depósito de Ley: FA2019000060
ISSN: 2739-0365
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).
Santa Ana de Coro. Venezuela.

DOI 10.35381/noesisin.v8i1.861

Gobierno electrónico y burocracia administrativa en una municipalidad urbana del centro del Perú, 2025

E-Government and Administrative Bureaucracy in an Urban Municipality in Central Peru, 2025

Raúl Eleazar Arias-Sánchez
eleazar.arias@unh.edu.pe
Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Huancavelica
Perú
https://orcid.org/0000-0003-4604-9507

Braulio Melchor-Acevedo
braulio.melchor@unh.edu.pe
Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Huancavelica
Perú
https://orcid.org/0000-0002-4098-3860

Raúl Jesús Fernández-Jurado
raul.fernandez@unh.edu.pe
Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Huancavelica
Perú
https://orcid.org/0009-0002-4758-8967

Recepción: 15 de abril 2026
Revisado: 26 de junio 2026
Aprobación: 15 de agosto 2026
Publicado: 01 de septiembre 2026

Noesis. Revista Electrónica de Investigación
Año 8. Vol 8. N°1. Edición Especial. 2026
Hecho el depósito de Ley: FA2019000060
ISSN: 2739-0365
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).
Santa Ana de Coro. Venezuela.

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar el gobierno electrónico y burocracia administrativa en una municipalidad urbana del centro del Perú, 2025.Se utilizó el método cuantitativo, además se apoyó en la revisión documental-bibliográfica, conjuntamente, se aplicó el método inductivo-deductivo. La investigación es de carácter básico. La población estuvo conformada por todos los trabajadores administrativos de una municipalidad, pertenecientes a diversas áreas administrativas y operativas. La muestra fue constituida por 36 trabajadores. La técnica empleada en la investigación fue la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario tipo Likert. Se concluye que, el gobierno electrónico ayuda a reducir la burocracia en el municipio analizado, tal como lo muestra la relación inversa entre ambas variables, los sistemas informáticos y el trámite digital agilizaron el trabajo diario según la mayoría de los encuestados.

Descriptores: Burocracia; gobierno municipal; gobierno electrónico. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The overall objective of the research was to analyze e-government and administrative bureaucracy in an urban municipality in central Peru in 2025. A quantitative method was used, supplemented by a literature review; additionally, an inductive-deductive approach was applied. This is a basic research study. The population consisted of all administrative employees of a municipality, working in various administrative and operational areas. The sample comprised 36 employees. The technique employed in the research was a survey, and a Likert-type questionnaire was used as the instrument. It is concluded that e-government helps reduce bureaucracy in the municipality analyzed, as evidenced by the inverse relationship between the two variables; according to the majority of respondents, computer systems and digital processing streamlined their daily work.

Descriptors: Bureaucracy; municipal government; e-government. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la transformación digital (Aguilar Soto, 2025) ha generado cambios significativos en la gestión pública a nivel mundial. En este marco, el gobierno electrónico (Rivera Urrutia, 2006) se ha vuelto una táctica esencial para modernizar las entidades públicas por medio de la implementación de sistemas informáticos, plataformas digitales y procedimientos virtuales que buscan mejorar la eficiencia en términos administrativos. La aplicación del gobierno electrónico (Támara Trujillo & Espinoza Olcay, 2023) ha cobrado más importancia en Latinoamérica (Criado & Gil-García, 2013).

En tal sentido, la superación de las dinámicas burocráticas tradicionales requiere una estrategia coordinada que combine el rediseño normativo, la capacitación continua del capital humano y el fortalecimiento del gobierno abierto para asegurar un verdadero impacto en el bienestar social. (Jáuregui Iparraguirre,2024). En respuesta a eso, el gobierno electrónico (García Baluja & Plasencia Soler, 2020) se presenta como una opción enfocada en reducir los obstáculos administrativos tradicionales, automatizar servicios y simplificar procedimientos.

En este orden, las municipalidades urbanas (Espinoza Orozco et al., 2023) son lugares relevantes para examinar el impacto del gobierno electrónico en Perú, porque ofrecen una demanda más alta de servicios administrativos y cuentan con condiciones de conectividad tecnológica superiores a las que se tienen en áreas rurales. Por consiguiente, la introducción de sistemas de gestión documental, plataformas virtuales, atención digital y trámites en línea ha posibilitado que la dinámica burocrática al interior de las instituciones municipales cambie poco a poco (Olaya Guerrero et al., 2025). Existen todavía escasos estudios empíricos que examinen la relación entre el gobierno electrónico y la burocracia administrativa desde el punto de vista de los empleados administrativos, pese a los desarrollos tecnológicos introducidos en varias entidades públicas, sobre todo en las municipalidades urbanas del centro peruano.

La automatización de procesos sobre estructuras anticuadas no elimina las tramas burocráticas, sino que simplemente las mueve al ámbito virtual, para sobrepasar la cultura burocrática de las organizaciones es necesario consolidar las capacidades del

talento humano estatal, articular normativas y reducir la brecha tecnológica entre instituciones. (Novoa-Jacobo, 2026). Ortiz Montes et al.(2026), subrayan que la eficacia del gobierno electrónico no se basa solamente en la infraestructura tecnológica, sino también en la elaboración de servicios públicos que estén orientados a las necesidades y habilidades reales de los ciudadanos.

Por ende, el gobierno electrónico en el espacio local no se consolida únicamente con la incorporación de herramientas tecnológicas, sino que requiere desarticular la inercia burocrática mediante rediseño de procesos, fortalecimiento del talento humano y un compromiso directivo sostenido. (Quintana Ruidías,2025). El gobierno electrónico solo producirá una gobernanza eficiente si se llevan a cabo reformas estructurales que den prioridad a la modificación de procesos, la eliminación de la rigidez burocrática y la apertura institucional. (Huamán Coronel, & Medina Sotelo,2022).

En consecuencia, resulta pertinente estudiar cómo la implementación del gobierno electrónico influye en la reducción de prácticas burocráticas tradicionales dentro de la administración pública local. En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo general analizar el gobierno electrónico y burocracia administrativa en una municipalidad urbana del centro del Perú, 2025.

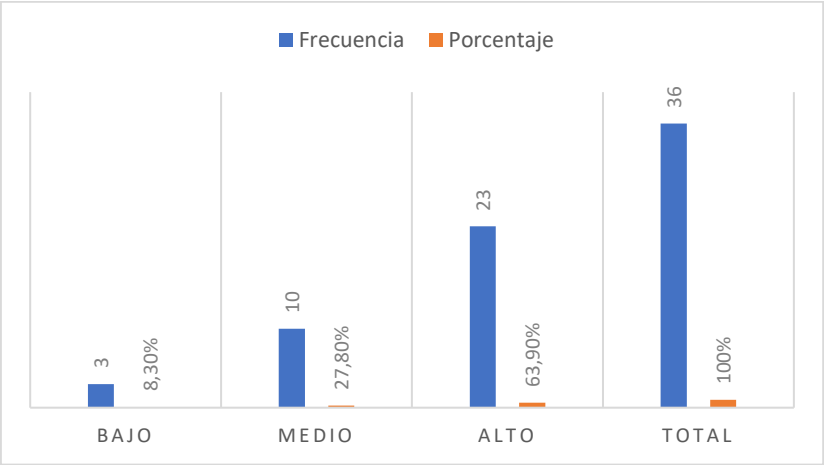
MÉTODO

La presente investigación utiliza el método cuantitativo el cual produce datos descriptivos, que se originan por la recolección de datos, apoyada en la revisión documental-bibliográfica, además, se aplica el método inductivo-deductivo, el cual sugiere que para encontrar una verdad se deben buscar los hechos y no basarse en meras especulaciones, además de partir de afirmaciones generales para llegar a específicas (Dávila, 2006). La investigación es de carácter básico (Arias-Sánchez, 2025) porque tiene como objetivo profundizar en el conocimiento teórico acerca de la conexión entre el gobierno electrónico y la burocracia administrativa en una municipalidad urbana del centro peruano, igualmente, este estudio posibilita entender cómo la puesta en marcha de instrumentos digitales afecta el modo en que los empleados administrativos perciben la disminución de trámites burocráticos.

La población está conformada por todos los trabajadores administrativos de una municipalidad urbana del centro del Perú, pertenecientes a diversas áreas administrativas y operativas. La muestra estuvo constituida por 36 trabajadores administrativos de la municipalidad: Debido al tamaño reducido y accesible de la población, se trabajó con una muestra censal (Chero-Pacheco, 2024), considerando a la totalidad de trabajadores administrativos disponibles durante el periodo de recolección de datos. La técnica empleada en la investigación fue la encuesta, debido a que permitió recopilar información directa, sistemática y cuantificable. Se utiliza como instrumento el cuestionario tipo Likert.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados, luego del método planteado por los investigadores.



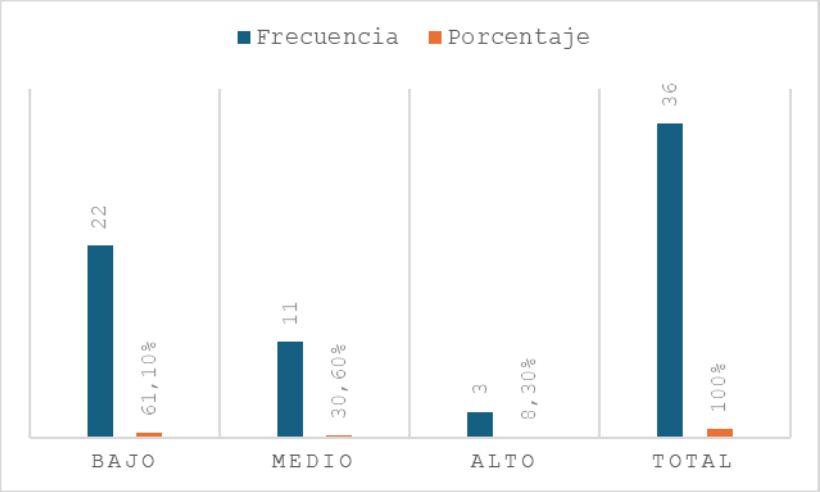
Gráfica 1. Gobierno electrónico
Elaboración: Los autores.

La percepción mayoritaria sobre el nivel de gobierno electrónico en la municipalidad analizada, según lo que se muestra en la gráfica 1, es positiva. De manera general, se puede notar que el 63.9% de los empleados encuestados (23 de un total de 36) opina que la implementación del gobierno electrónico es elevada, lo que sugiere que

la institución ha progresado notablemente en la adopción de procesos digitales y herramientas tecnológicas dentro de la administración. Este hallazgo muestra que la mayoría de los trabajadores percibe avances en la modernización de la institución, sobre todo en lo que tiene que ver con el acceso a plataformas digitales, la digitalización de trámites, la celeridad en el servicio y la transparencia administrativa. Los empleados identifican la presencia y el funcionamiento de sistemas digitales que hacen más sencillo llevar a cabo las tareas administrativas y brindar servicios públicos, lo que se refleja en la predominancia de la categoría "alto". El empleo de sistemas informatizados de control y registro, plataformas virtuales para la gestión documental, herramientas que buscan mejorar la atención al público y mecanismos de comunicación digital son algunos ejemplos de estos avances. Desde este punto de vista, el gobierno electrónico es visto no solo como una implementación tecnológica, sino también como un método que ayuda a aumentar la eficiencia institucional, disminuir los plazos de atención y reforzar la transparencia en los trámites administrativos.

Por otra parte, el 27.8% de los encuestados (10 empleados) opina que el grado de gobierno electrónico es intermedio. Esta proporción es un reflejo de una evaluación intermedia en relación al alcance y desempeño de las herramientas digitales implementadas en la municipalidad. Este grupo, aunque admite que ha habido avances tecnológicos, también demuestra que todavía hay restricciones en cuanto a la cobertura, interoperabilidad, accesibilidad o uso eficaz de los sistemas digitales. En este escenario, la percepción promedio podría estar relacionada con problemas como fallas en los sistemas, capacitación del personal que no es suficiente, problemas de conectividad o límites en la integración de plataformas tecnológicas entre las diversas áreas administrativas. El 8.3% de los empleados (tres encuestados) considera que el nivel de gobierno electrónico es bajo. A pesar de que esta cifra es baja en comparación con otras categorías, su análisis es significativo porque muestra la presencia de algunos ámbitos o sectores institucionales donde todavía hay carencias o limitaciones importantes en cuanto a la inclusión de herramientas digitales. Esta percepción puede estar relacionada con elementos como la limitada capacitación en tecnología, el

acceso difícil a plataformas digitales, la resistencia a los cambios organizacionales, la infraestructura tecnológica deficiente o las restricciones en cuanto a conectividad institucional.



Gráfica 2. Burocracia administrativa
Elaboración: Los autores.

La gráfica 2 muestra que la percepción en general es favorable acerca del nivel de burocracia administrativa presente en la institución evaluada. Según los resultados, el 61.1% de los empleados encuestados (22 de 36) cree que la burocracia administrativa es baja, lo que sugiere que la mayoría de ellos ve los trámites institucionales como relativamente eficaces, eficientes y con un nivel bajo de complejidad administrativa. Esta evaluación indica que, en general, los procesos internos no constituyen una carga demasiado pesada para llevar a cabo las labores administrativas y laborales. La preponderancia de la categoría "bajo" sugiere que un gran número de empleados cree que la institución ha conseguido disminuir las prácticas burocráticas tradicionales, como la redundancia en los trámites, la rigidez institucional, el exceso de procedimientos y las demoras en términos administrativos. Además, esta percepción puede estar vinculada a la integración de instrumentos tecnológicos y mecanismos para modernizar la administración que ayudan a hacer más simples los procesos y mejorar la gestión pública. Desde este punto de vista, la disminución de la burocracia

administrativa es un indicador clave de eficacia institucional porque permite una mejor atención tanto interna como externa, acelera el proceso de tomar decisiones y favorece el flujo informativo.

Por otro lado, el 30.6% de los participantes en la encuesta (11 trabajadores) considera que el nivel de burocracia administrativa es medio. Este grupo admite que, aunque se han logrado progresos en la simplificación de trámites, aún persisten algunos problemas vinculados a ciertos procedimientos administrativos que siguen siendo considerados complicados o lentos. Esta percepción intermedia podría estar relacionada con circunstancias como la tardanza en la aprobación de documentos, los excesivos requerimientos administrativos, la escasa coordinación entre sectores o las complicaciones en el manejo de ciertos procesos internos. La institución todavía está lidiando con retos significativos en términos de modernización administrativa y mejora de procesos, como lo demuestra este porcentaje. En otras palabras, a pesar de que la mayoría no considera excesivos los niveles de burocracia, aún hay elementos que pueden mejorarse para lograr una gestión más eficaz y completamente enfocada en resultados.

Finalmente, solo el 8.3% de los trabajadores (3 encuestados) considera que el nivel de burocracia administrativa es alto. Aunque esta proporción es reducida, resulta significativa porque pone de manifiesto la existencia de experiencias negativas relacionadas con la carga administrativa dentro de algunos sectores o áreas institucionales. Esta percepción podría estar asociada a la persistencia de procesos no digitalizados, centralización excesiva de decisiones, duplicidad de funciones, trámites innecesarios o limitada automatización administrativa.

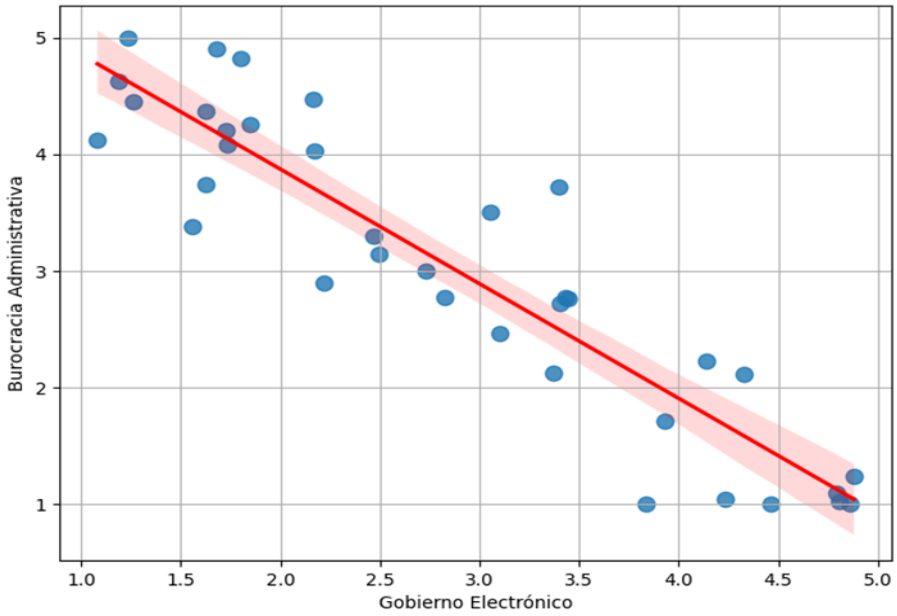
Desde un enfoque analítico, los resultados obtenidos permiten afirmar que la institución presenta una tendencia favorable hacia la reducción de la burocracia administrativa, situación que posiblemente se encuentra vinculada con procesos de modernización organizacional, digitalización de trámites y simplificación de procedimientos internos. Este escenario es positivo para la gestión pública, ya que una menor burocracia favorece la eficiencia institucional, mejora la capacidad de respuesta administrativa y contribuye a generar mayores niveles de satisfacción

laboral entre los trabajadores. No obstante, la existencia de trabajadores que aún perciben niveles medios y altos de burocracia evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de mejora institucional, especialmente en aspectos relacionados con la transformación digital, gestión por procesos, articulación administrativa y capacitación del personal. De esta manera, la institución podrá consolidar una administración pública más eficiente, flexible y orientada a la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 1.
Relación entre gobierno electrónico y burocracia administrativa

Variables	Rho de Spearman	Sig. bilateral	Interpretación
Gobierno electrónico – Burocracia administrativa	-0.742	0.000	Relación negativa alta

Elaboración: Los autores.



Gráfica 3. Relación entre gobierno electrónico y burocracia administrativa
Elaboración: Los autores.

Los resultados del análisis inferencial obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman, presentados en la Tabla 1 y gráfica 3, evidencian la existencia de una relación negativa alta y estadísticamente significativa entre las variables gobierno electrónico y burocracia administrativa ($\rho = -0.742$; $p < 0.05$). Este resultado indica que ambas variables mantienen una relación inversa, es decir, a medida que aumenta el nivel de implementación del gobierno electrónico dentro de la municipalidad, disminuye la percepción de burocracia administrativa entre los trabajadores.

DISCUSIÓN

Los datos de campo muestran que el 63,9% del personal municipal reporta un nivel elevado de gobierno electrónico y que el 61,1% indica que la burocracia continua en un nivel reducido. El coeficiente Rho de Spearman, muestra la prueba estadística, corresponde a 0,742 ($p < 0,05$), evidenciando que la utilización más intensiva de las plataformas digitales está claramente relacionada con una baja de los trámites y los retrasos internos. Al respecto coincide con la Jáuregui Iparraguirre (2024) quien asevera que la digitalización facilita los procesos y provee fluidez a la labor del Estado. Por otro lado, un 30,6% de los empleados sitúa la burocracia en un punto medio y el 27,8% cree que el avance digital es intermedio, este dato demuestra que incorporar tecnologías no es suficiente para dar solución a los tramites y las fallas de la institución. Así lo sugiere Novoa-Jacobo (2026), al mencionar que establecer sistemas en procedimientos obsoletos, sin instruir a los trabajadores no se solucionada nada. Igualmente, Quintana Ruidías (2025) revela que las plataformas no funcionan sin personal competente ni coordinación entre las diferentes oficinas municipales.

Finalmente, un 8,3% de los empleados reporta un uso escaso de herramientas digitales y una fuerte carga administrativa, lo que indica áreas con resistencia al cambio o rezago. Sin embargo, persisten niveles considerables de insatisfacción relacionados con fallas de usabilidad en las plataformas, interfaces poco intuitivas y demoras en las respuestas institucionales. (Espinoza Orozco et al.,2023). Los principales obstáculos no son técnicos, sino políticos y organizacionales, tales como la resistencia burocrática al cambio, la falta de interoperabilidad entre áreas y la

escasez de estrategias claras de gestión. (Rivera Urrutia, 2026). Por ello, Una planificación estratégica enfocada en la simplificación administrativa permite transitar de una simple digitalización a una gestión pública transparente, eficiente y centrada en el usuario. (García Baluja, & Plasencia Soler, 2020).

Para solucionar esto, Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022) plantean que el gobierno electrónico necesita un rediseño de procesos y normas más flexibles para dar resultados reales. Del mismo modo, Ortiz Montes et al. (2026) afirman que los sistemas deben adaptarse al trabajo diario de los funcionarios y a las necesidades reales de los usuarios.

CONCLUSIONES

Los resultados confirman que el gobierno electrónico ayuda a reducir la burocracia en el municipio analizado, tal como lo muestra la relación inversa entre ambas variables, los sistemas informáticos y el trámite digital agilizaron el trabajo diario según la mayoría de los encuestados. Pese a ello, la presencia de niveles medios de burocracia prueba que la tecnología por sí sola no arregla las fallas de gestión. Se requiere simplificar procedimientos, formar al personal en habilidades digitales y lograr que las áreas compartan información de forma directa, slo ajustando la estructura interna se logrará una administración municipal rápida, moderna y eficiente.

FINANCIAMIENTO

No monetario

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú, por el apoyo en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Aguilar Soto, I. (2025). Transformación digital en la gestión pública peruana: Una revisión sistemática sobre la implementación del e-gobierno (2010-2024). *Aula Virtual*,*6*(13),e496. https://doi.org/10.5281/zenodo.16755849

Arias-Sánchez, R. E., Aguirre-Vílchez, K., Ramos-Serrano, R. F., & Condori-Crisóstomo, R. (2026). Identidad histórica-cultural y satisfacción laboral en una universidad pública peruana. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 28*(2), 277-285. https://doi.org/10.36390/telos282.06

Chero-Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry,17*(2),66.http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066

Criado, J., & Gil-García, J. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública, 22*(spe), 03-48. https://n9.cl/ownm6

Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus, 12*(Ext),180-205. https://n9.cl/nx847J

Espinoza Orozco, J., Ramos Gamarra, E., y Orosco-Fabián, J. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales,19*(1), 31-140. https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131

García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 14*(3), 124-147. https://rcci.uci.cu/index.php/RCCI/article/view/1961

Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 13*(2), 93-105. https://doi.org/10.33595/2226-14 78.13.2.594

Jáuregui Iparraguirre, P. K. (2024). El Impacto del Gobierno Digital en la Modernización del Estado: Revisión Sistemática. *Revista Científica Visión De Futuro, 29*(1). https://n9.cl/5yhve

Llasacce-Orosco, U. (2024). El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas, 9*(16), 48-62. https://doi.org/10.35381/racji.v8i16.3151

Novoa-Jacobo, D. (2026). Transformación digital y modernización de la gestión pública: revisión sistemática de literatura. Revista InveCom 6(Especial 1), 1-16. https://doi.org/10.5281/zenodo.21782241

Olaya Guerrero, L., Medina Marchena, A., & Paiva Ayala, W. (2025). Políticas de transformación digital: Planes de gobierno digital en las regiones de la costa peruana y Cajamarca (2025). *Telos, 27*(3), 855-866.https://doi.org/10.36390/telos273.06

Ortiz Montes, Z., Ureña Chara, P.., & Ortiz Montes, M. (2026). Impacto del gobierno electrónico en la experiencia de los usuarios: una revisión sistemática. Revista InveCom, 6 (2), e602049. https://doi.org/10.5281/zenodo.16111873

Quintana Ruidías, H. (2025). Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura. *Revista InveCom, 5*(2),e502034. https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575

Rivera Urrutia, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. *Gestión y política pública, 15*(2), 259-305. https://n9.cl/nnoofj

Támara Trujillo, S. G., & Espinoza Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo), 8*(1), 18-34. https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438

©2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)