



Relación entre el gobierno electrónico y la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Huánuco

*Relationship between e-government and records management in the Provincial
Municipality of Huánuco*

Autora:



Carlos Torres Torres Grijalva¹

| carlostorres6765@gmail.com

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Recepción: 25 de junio de 2026 | **Aceptación:** 08 de agosto de 2026 | **Publicación:** 25 de agosto de 2026

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Huánuco durante el periodo 2023-2024. Para ello, la investigación siguió un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental; asimismo, se empleó un cuestionario tipo Likert, la cual estuvo dirigida a 65 trabajadores con conocimiento en el sistema de trámite documentario en la municipalidad. De los resultados se evidenció lo siguiente: una correlación positiva alta entre ambas variables, es decir, $rs=0.749$; $p<0.05$ y correlaciones significativas en todas las dimensiones analizadas. Por tanto, se concluyó que, el gobierno electrónico constituye un eje fundamental que robustece la gestión documental municipal, toda vez que, a través de este, existen correlaciones altas en flujos y procesos; empero, ello no enerva de la presencia de barreras estructurales que requieren una especial atención que puedan ser revertidas a través de políticas de capacitación y alineación normativa.

Palabras clave: gobierno electrónico; gestión documental; administración municipal; transformación digital; trámite documentario

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between e-government and document management at the Provincial Municipality of Huánuco during the period 2023-2024. To this end, the research followed a quantitative, correlational, and non-experimental design. A Likert-type questionnaire was administered to 65 employees with knowledge of the municipality's document management system. The results showed a strong positive correlation between the two variables ($rs=0.749$, $p<0.05$) and significant correlations in all dimensions analyzed. Therefore, it was concluded that e-government is a fundamental pillar that strengthens municipal document management, given the high correlations in workflows and processes. However, this does not negate the presence of structural barriers that require special attention and can be addressed through training policies and regulatory alignment.

Keywords: e-government; documentary management; municipal administration; digital transformation; documentary processing



Introducción

En el devenir de las últimas décadas, a la administración pública a nivel mundial se la ha exigido responder a la demanda de un entorno caracterizado por una relevante y creciente digitalización; ello, a razón de la necesidad de digitalizar los servicios públicos, con la finalidad de que sean más eficientes y óptimos para los ciudadanos.

En dicho contexto, el gobierno electrónico se hace presente como una estrategia o alternativa idónea para se incorpore las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC) en la gestión pública, considerando que la aducida incorporación no solo supone el uso de meras herramientas tecnológicas, toda vez que ello alberga un proceso de verdadera transformación institucional y cultural, destinada a robustecer la eficiencia, la accesibilidad y la transparencia del Estado en su relación con la ciudadanía. Es desde esa perspectiva, que a juicio de Vera et al. (2024) el gobierno electrónico constituye un instrumento que no solo favorece la participación ciudadana, sino que además, construye un escenario que permite que la Administración Pública estructure su gestión sobre la base cimientos ágiles, flexibles, transparentes y óptimos en la Administración Pública; por lo que la incorporación de tecnologías en la gestión estatal en suma, simplifican en todas sus aristas los procedimientos administrativos y por ende, mejoran la prestación de los servicios públicos. Bajo dicha tesitura, se tiene que el proceso de transformación digital extiende la disponibilidad de plataformas tecnológicas avanzadas, debido a que demanda el desarrollo de competencias específicas, así como novedosas habilidades y actitudes de quienes integran las organizaciones. Por tanto, teniendo en cuenta a Vargas y Rey (2024) la transformación digital ha dejado de ser una alternativa limitada a determinados sectores para convertirse en una imprescindible

necesidad que involucra a todas las organizaciones, pese a la complejidad de su implementación, las cuales generan un impacto significativo en la gestión pública.

Desde la perspectiva de Bendezú et al. (2025) se afirma que la accesibilidad a los diversos servicios digitales se encuentra dirigidos a aumentar la eficiencia de la administración en toda entidad pública para identificar las necesidades de la población y a fortalecer el vínculo entre el administrado y las autoridades.

Es por ello por lo que, desde un contexto internacional, se observa que el avance respecto de la adopción del gobierno electrónico se encuentra en vía de implementación, debido a que, a diferencia de los países de Europa que han acelerado su transformación digital, en América Latina el progreso es significativo, pero aún presenta lentitud y carece de uniformidad (Chumaceiro et al., 2024). De forma complementaria, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2024) hace denotar en sus estudios que, en la región persisten brechas significativas en dicho ámbito, puesto que el 64% de los países cuenta con una identidad digital implementada en el sector público y, por ende, el acceso y disponibilidad de los datos públicos son limitados.

En simultáneo con el desarrollo del gobierno electrónico, la gestión documental constituye otra pieza angular que debe ser tomada en cuenta para el funcionamiento eficiente de cualquier entidad pública, por ser un conjunto de procesos que utilizan técnicas y tecnologías orientadas a la correcta organización de los documentos desde su creación hasta su disposición final; siendo que, es innegable reconocer que la tecnología ha revolucionado la manera de gestionar los procesos en la administración respecto de dicha gestión documental en todos los niveles de gobierno (Muñoz y Saltos, 2022).

Es aquí, en el que el gobierno digital y la gestión documental se complementan y fungen como elementos de concurrencia copulativa en la gestión pública para alcanzar los objetivos institucionales y atender las necesidades de los administrados, no obstante, se

evidencian falencias, retrasos e inaplicación de estrategias que desarrollen estos pilares. Conforme afirma Patergiannaki y Pollalis (2023) son en los gobiernos locales en los que se aprecia un alto porcentaje de procesos lentos de atención, una gestión orientada al uso de documentos físicos en vez de documentos digitales, que crean serias dificultades para la búsqueda de información y reconstrucción de expedientes administrativos.

Por lo mencionado, es que pese en teoría se sabe que la digitalización documental es una estrategia fehaciente para eliminar procedimientos inoficiosos, a la fecha, la realidad de la mayoría de las entidades ediles se encuentran lejos de la implementación de un correcto gobierno digital (Chuquilín, 2025).

Ahora bien, desde un escenario meridianamente alentador, las Naciones Unidas (2024) enfatiza que el Perú se encuentra en el puesto 54 a nivel mundial, puesto que ha alcanzado un grado de mejora en indicadores de transformación digital, no obstante, asevera que el punto más álgido se encuentra en las municipalidades en las que su transformación digital aún es incipiente.

En dicha secuencia, Bendezú et al. (2025) al evaluar 26 municipalidades provinciales, se identificaron notorias diferencias en los niveles de madurez digital, registrándose de esta manera índices de 0.61 para la Municipalidad Provincial de Andahuaylas y 0.21 para la Municipalidad Provincial de Tambopata; resultados que permiten inferir que el proceso de modernización no ha avanzado con las expectativas deseadas y que copiosas entidades ediles, incluyendo aquellas ubicadas en zonas metropolitanas, presentan considerables limitaciones para consolidar servicios y plataformas digitales eficientes y como consecuencia, se producen, entre otros, desorganización administrativa, frecuentes pérdidas de documentación y retrasos en la atención de los trámites; los cuales constituyen causas que terminan afectando la confianza de los ciudadanos hacia sus gobiernos locales.

Cabe señalar, que esta situación se evidenció durante la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, debido a que la ausencia de plataformas virtuales adecuadas limitó en gran medida la atención de los ciudadanos, evidenciando que los peruanos aún dependen del uso de documentos físicos para la tramitación de los procedimientos administrativos (Quispe & Quispe, 2021); tanto más la escasa interoperabilidad entre los sistemas disponibles ocasionó una gestión fragmentada de la información, lo cual obligó a los ciudadanos a realizar diversos trámites presenciales, a fin de culminar un procedimiento administrativo que con el uso de tecnología, el proceso hubiera sido amigable, eficaz y eficiente (Calero, 2023) 11.

Si bien existe normativa vigente dentro del ordenamiento jurídico que habilita la aplicación de disposiciones legales que den viabilidad al gobierno electrónico y a la gestión documental, se hace necesario que las autoridades ejecuten en el marco de sus competencias, las acciones pertinentes para la aplicación efectiva de lo que conlleva el desarrollo de las mismas, toda vez que resulta paradójico que, habiendo marco legal que habilite las actuaciones administrativas, hasta la fecha persistan las acciones fragmentadas problemas asociados con la insuficiencia de recursos, la limitada capacitación del personal y la resistencia institucional frente a los procesos de cambio; situación en la que la Municipalidad Provincial de Huánuco, entidad edil materia de análisis, también se encuentra envuelta en esta problemática.

De esta manera, la Municipalidad Provincial de Huánuco presenta importantes limitaciones en la implementación del gobierno electrónico y en la modernización de su gestión documental, considerando que, a pesar de los avances promovidos por el Estado en materia de transformación digital, la entidad continúa desarrollando la mayor parte de sus procedimientos mediante documentos físicos y procesos manuales, sin contar con un sistema integrado que permita la trazabilidad efectiva de los expedientes.

Así, entre las principales limitaciones se encuentran: (i) las demoras en la atención de los trámites, (ii) la dificultad del acceso oportuno a la información, (iii) el incremento del riesgo de duplicidad o pérdida documental y, (iv) la reducida eficiencia administrativa y la calidad de los servicios públicos.

En puridad, estas deficiencias evidencian una relación entre ambas variables, ya que el limitado desarrollo del gobierno electrónico restringe la modernización documental, mientras que una gestión documental ineficiente dificulta la consolidación de la transformación digital en la entidad, manteniendo una brecha respecto de los principios de modernización de la gestión pública establecidos por la normativa peruana y limita la capacidad de la municipalidad para brindar servicios eficientes, transparentes y orientados al ciudadano.

En este contexto, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Huánuco durante el periodo 2023-2024., con el propósito de identificar las principales limitaciones que afectan su implementación y aportar recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de una administración pública más eficiente y acorde con las exigencias de la transformación digital.

Metodología

La investigación siguió un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, para con ello establecer una correlación entre la implementación del gobierno electrónico y la eficiencia en la gestión documental.

Por su parte, de una población de 180 trabajadores, se determinó una muestra de 65 colaboradores, que tenían conocimiento en el funcionamiento del sistema de trámite documentario en la municipalidad.

La técnica de recolección fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario tipo Likert de 24 ítems distribuidos en 8 dimensiones, y cuyo instrumento fue validado por juicio de expertos con una consistencia interna de 0.958, según el coeficiente Alfa de Cronbach.

Cabe resaltar que, los datos fueron exportados al paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 26 (en adelante, SPSS), con el cual se realizaron los análisis estadísticos descriptivos, considerando las tablas de frecuencias, medidas de tendencia central y gráficos e inferenciales, sobre la base de las pruebas de normalidad y correlación.

Resultados

El análisis debe partir desde la comprensión de que el gobierno electrónico se vincula con el uso de las TIC en la gestión pública, ya que según Patergiannaki y Pollalis (2023) dicho vínculo fortalece la eficiencia institucional, la transparencia y la participación ciudadana. En este contexto, Gil (2013) manifiesta que el gobierno electrónico se estructura en 4 dimensiones: servicios electrónicos, gestión electrónica, democracia electrónica y políticas electrónicas, las cuales se encuentran destinadas a orientar la modernización de los procesos administrativos y la mejora de los servicios públicos; con el énfasis de que la interoperabilidad constituye un componente esencial, por facilitar el intercambio oportuno de información entre las entidades públicas, optimizando la toma de decisiones y la atención al ciudadano (Honores, 2021).

Por otro lado, desde la perspectiva de la gestión documental, las organizaciones deben comprenderse como sistemas en los que los documentos y la información fluyen de manera integrada, generando interrelación entre los procesos, retroalimentación continua y adaptación al entorno (Ponjuán, 2011); en ese sentido, la incorporación de las TIC mediante sistemas de gestión documental electrónica permite automatizar los procesos,

fortalecer la trazabilidad y seguridad de la información, así como reducir los costos operativos y mejorar la eficiencia administrativa (Balboa y Medina, 2022).

Ahora bien, a partir de los datos resultados cuantitativos se tiene lo siguiente, considerando que, en la variable gobierno electrónico se analizaron a la infraestructura tecnológica, la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana; mientras que para la variable gestión documental, se analizaron los sistemas, los flujos de trabajo, la organización y el cumplimiento legal:

Tabla 1. *Características sociodemográficas de la muestra (n = 65)*

Características	Categoría	n	%
Sexo	Masculino	10	15.4
	Femenino	55	84.6
Edad	18-29	15	23.1
	30-45	24	36.9
	46-55	19	29.2
	56 a más	7	10.8

Nota. Elaboración sobre la base del análisis estadístico realizado en el SPSS.

Tabla 2. *Variable de gobierno electrónico y el nivel de implementación*

Nivel	n	%
Bajo	33	50.8
Medio	26	40.0
Alto	6	9.2

Nota. Elaboración sobre la base del análisis estadístico realizado en el SPSS.

Tabla 3. *Variable de gestión documental y el nivel de los procesos documentales*

Nivel	n	%
Bajo	30	46.2
Medio	30	46.2
Alto	5	7.7

Nota. Elaboración sobre la base del análisis estadístico realizado en el SPSS.

Tabla 4. *Relación de variables*

Relación	Spearman (rs)	p	Interpretación
Gobierno electrónico – Gestión documental	0.749	0.000	Positiva alta
Gobierno electrónico – Sistemas de gestión documental	0.711	0.000	Positiva alta
Gobierno electrónico – Flujos de trabajo	0.791	0.000	Positiva alta
Gobierno electrónico – Clasificación y conservación	0.544	0.000	Positiva moderada
Gobierno electrónico – Normatividad	0.495	0.000	Positiva moderada

Nota. Elaboración sobre la base del análisis estadístico realizado en el SPSS.

Discusión

Los resultados evidencian que la muestra estuvo conformada por colaboradores de forma predominante por personas del sexo femenino y por personal comprendido entre los 30 y 45 años (Tabla 1). En cuanto a las variables de estudio, predominó la percepción de un nivel bajo de implementación del gobierno electrónico (Tabla 2) y niveles bajo y medio en la gestión documental (Tabla 3), situación que evidencia que en la Municipalidad Provincial de Huánuco persisten limitaciones en la incorporación de herramientas digitales y en la modernización de sus procesos documentales.

De esta manera, los resultados guardan relación con lo señalado por Chumaceiro et al. (2024), quienes sostienen que el avance del gobierno electrónico en América Latina continúa siendo heterogéneo, así como con lo expresado Bendezú et al. (2025), quienes identificaron las diferencias en los niveles de madurez digital de las municipalidades

provinciales peruanas, evidenciando que el proceso de modernización aún presenta importantes desafíos.

Por otro lado, se encontró una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el gobierno electrónico y la gestión documental ($r_s = 0.749$; $p < 0.001$), cuyo resultado que demuestra que un mayor desarrollo del gobierno electrónico se asocia con una gestión documental más eficiente (Tabla 4).

En relación con las dimensiones específicas (véase Tabla 4), las correlaciones más elevadas se observaron entre el gobierno electrónico y los flujos de trabajo y procesos ($r_s = 0.791$), así como con los sistemas de gestión documental ($r_s = 0.711$), lo que evidencia que la digitalización institucional impacta principalmente en la automatización de los procedimientos administrativos, la trazabilidad de los expedientes y la optimización de la gestión de la información.

Continuando con el análisis, se tiene que las dimensiones, tales como clasificación, organización y conservación documental ($r_s = 0.544$) y normatividad y cumplimiento legal ($r_s = 0.495$) presentaron correlaciones moderadas, lo que permite inferir que la incorporación de herramientas tecnológicas, por sí sola, no garantiza en sí misma una adecuada gestión documental; resultado que concuerda con lo señalado por Chuquilín (2025), quien manifiesta que la digitalización documental genera mejoras sostenibles siempre que se acompaña de cambios organizacionales e institucionales.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que el gobierno electrónico y la gestión documental constituyen procesos complementarios dentro de la modernización de la gestión pública; por lo que, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la interoperabilidad de los sistemas, la capacitación permanente del personal y la implementación de mecanismos integrados de gestión documental representan condiciones indispensables para consolidar la transformación digital de la Municipalidad

Provincial de Huánuco y mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Conclusiones

Los resultados del estudio evidenciaron una relación positiva alta y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Huánuco ($r_s = 0.749$; $p < 0.05$), dando a conocer que las capacidades digitales institucionales se asocian con una gestión documental más eficiente, siendo un componente clave para los procesos de modernización de la entidad.

En el análisis de las dimensiones específicas, la mayor asociación se registró entre el gobierno electrónico y los flujos de trabajo y procesos ($r_s = 0.791$; $p < 0.001$), seguida de los sistemas de gestión documental ($r_s = 0.711$; $p < 0.001$), lo que evidencia que la incorporación de herramientas digitales favorece principalmente la automatización de los procedimientos, la trazabilidad documental y la eficiencia operativa. Asimismo, se identificaron relaciones positivas y significativas con la clasificación, organización y conservación documental ($r_s = 0.544$; $p < 0.001$) y con la normatividad y el cumplimiento legal ($r_s = 0.495$; $p < 0.001$), resultados que muestran que la transformación digital también cimienta la organización documental y los mecanismos de control institucional, aunque con una intensidad moderada.

Con ello, el autor propone la implementación de una estrategia de modernización institucional que articula 4 ejes fundamentales, denominada Sistema Integral de Gestión Documental Digital, cuyas siglas son SIGEDD.

Por tanto, el aporte asocia al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la digitalización e integración de los procesos documentales, el desarrollo de competencias digitales del personal y promoción de la transparencia y participación ciudadana (4 ejes), para traer como consecuencia la digitalización de la totalidad de los trámites

documentales, optimización de los flujos de trabajo, disminución de los tiempos de respuesta y fortalecimiento de la gestión documental como soporte de una administración pública más eficiente y orientada al servicio del ciudadano.

Asimismo, resulta necesario modernizar y estandarizar los sistemas de gestión documental mediante plataformas tecnológicas interoperables, acompañadas de programas permanentes de capacitación dirigidos al personal administrativo, con el propósito de fortalecer las competencias digitales, optimizar los flujos de trabajo, reducir los tiempos de atención y asegurar una adecuada clasificación, conservación y recuperación de la documentación institucional.

Finalmente, se recomienda fortalecer los mecanismos de transparencia, participación ciudadana y cumplimiento normativo mediante la digitalización de los controles internos, la actualización de los procedimientos institucionales y la implementación de herramientas tecnológicas que favorezcan la supervisión, auditoría y acceso oportuno a la información pública, contribuyendo a consolidar un modelo de gestión municipal moderno, eficiente y centrado en el ciudadano.

Referencias

- Balboa, M., & Medina, G. (2022). Gestión documental y transformación digital en el estado de Chile: un estudio de caso. *Amoxthli Journal*, (7).
<https://doi.org/10.38123/amox7.204>
- Bendezú, J., Palomino, A., Quispe, A., Pecho, Y., & Palomino, M. (2025). Gobierno digital en las municipalidades provinciales de Perú durante la pandemia del COVID-19. *Impulso, Revista De Administración*, 5(9), 456- 472.
<https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.96>

- Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. *Gaceta Científica*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.1.1861>
- Chumaceiro, A., Hernández, J., Pérez, M., Beltrán, L., & Gómez, E. (2024). Analysis of the e-Government development index in the regions. Artículo en *Procedia Computer Science*[Analysis of the e-Government development index in the regions. *Procedia Computer Science*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050923022627>
- Chuquilin, M. (2025). Public Documents Digitization: Towards Efficiency and Reduction of Municipal Expenses [Digitalización de documentos públicos: hacia la eficiencia y la reducción de gastos municipales]. *F1000Research*. <https://f1000research.com/articles/14-918>
- Gil-García, J. R. (2013). E-government success factors and measures: Theories, concepts, and methodologies[Factores de éxito y medidas del gobierno electrónico: teorías, conceptos y metodologías]. IGI Global.
- Honores, J. (2021). Gobierno electrónico: hacia una tecnología humana, democrática y transparente. Fondo Editorial de la Universidad Continental.
- Muñoz, Y., & Saltos, L. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 2114–2131.
- Naciones Unidas. (2024). Country Data [Datos del país]. UN E-Government Knowledgebase. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-EGovernment-Development-Index>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024. OECD. <https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es>.
- Patergiannaki, Z., & Pollalis, Y. (2023). E-Government maturity assessment: Evidence from Greek municipalities. *Policy & Internet* [Evaluación de la madurez del gobierno electrónico: evidencia de los municipios griegos. *Policy & Internet*], 15(1), 6–35. <https://doi.org/10.1002/poi3.317>
- Ponjuán, G., (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. *Valoraciones. Ciencias de la Información*, 42(2), 11-17. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>
- Quispe, A., & Quispe, G. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3513-3533. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.547
- Vargas, J., & Rey, L. (2024). Lineamientos de transformación digital en la gestión documental para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP. [Tesis de maestría, Universidad de La Salle]. Repositorio Digital Institucional. <https://ciencia.lasalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/98760dad-0d5a-4d48-8541-1259529bde9d/content>
- Vera, F., Ortega, M., Vera, J., & Melo, M. (2024). Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar el Proceso de Gestión Documental en el Municipio de Babahoyo 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 4044-4063. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10819