



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA
MODERNIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PLATERÍA, PERIODO 2024**

TESIS

PRESENTADA POR:

DANTE ORIEL BLAS VITULAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



DANTE ORIEL BLAS VITULAS

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA
MODERNIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PL...**

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254-563881687

Fecha de entrega

5 mar 2026, 7:03 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 mar 2026, 7:05 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS.docx

Tamaño del archivo

8.5 MB

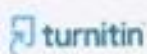
103 páginas

15.411 palabras

93.056 caracteres


Dra. Nancy Z. B. Galtraya Loayza
CONTADOR PÚBLICO
DOCENTE - UMA PUNO


D.Sc. Heber David Poma Cornejo
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FECA



Página 1 de 111 - Portada

Identificador de la entrega: trn:oid::8254-563881687



14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

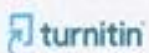
No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dra. Magly Z. R. Cañaya Luque
CONTADOR PUBLICO
DOCENTE - UNA PUNO

D.Sc. Heber David Poma Cornejo
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FCCA





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA MODERNIZACIÓN DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PLATERÍA, PERIODO 2024**

**TESIS PRESENTADO POR:
DANTE ORIEL BLAS VITULAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE:

.....
D.Sc. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS

PRIMER MIEMBRO:

.....
D. Sc. DARWIN PINO CORDERO

SEGUNDO MIEMBRO:

.....
Dr. RUBÉN VIRGILIO ARÉSTEGUI CAHUANA

DIRECTOR / ASESOR:

.....
D. Sc. MAGLY ZELMIRA ROSARIO CALIZAYA LUQUE



DEDICATORIA

Dedico este trabajo, con todo mi corazón, a mis queridos padres.

A ustedes, papá y mamá, por su amor incondicional, por su sacrificio diario y por enseñarme con su ejemplo que la constancia y la humildad son el camino hacia cualquier meta. Este logro es tan suyo como mío.

A mi asesor, por su guía, paciencia y compromiso en cada etapa de esta investigación. Gracias por compartir su conocimiento y por orientarme con responsabilidad y dedicación.

A mis amigos, por su apoyo, sus palabras de ánimo y por acompañarme en los momentos difíciles y en los de alegría. Su compañía hizo este proceso más llevadero y significativo.

A todos ustedes, dedico este logro con profunda gratitud.

Dante Oriel Blas Vitulas



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios por brindarme la fortaleza, la perseverancia y la sabiduría necesarias para culminar esta tesis.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo permanente y por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. Su confianza en mí ha sido el motor que me impulsó en cada etapa de este camino.

A mis docentes y asesores, quienes con sus conocimientos, orientación y exigencia académica contribuyeron significativamente al desarrollo de este trabajo. Su guía profesional ha sido fundamental para lograr este resultado.

A mi compañera y amiga, por su compañía, su colaboración y por los momentos de motivación compartida, que hicieron más llevadero este proceso.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas e instituciones que, de manera directa o indirecta, brindaron su apoyo para la realización de esta investigación. A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de este logro.

Dante Oriel Blas Vitulas



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	16
ABSTRACT.....	17
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problemas Específicos	21
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1. Hipótesis General.....	22
1.3.2. Hipótesis Específicas	22
1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO	22
1.4.1. Justificación teórica	22
1.4.2. Justificación práctica.....	23
1.4.3. Justificación metodológica	23
1.4.4. Justificación social.....	23



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivos Específicos	24

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes nacionales	28
2.2. MARCO TEÓRICO	32
2.2.1. Gobierno electrónico.....	32
2.2.1.1. Etapas clave en la implementación del gobierno digital.....	33
2.2.1.2. Elementos fundamentales para un gobierno digital funcional ..	35
2.2.1.3. Elementos fundamentales del Gobierno Electrónico	36
2.2.1.4. Naturaleza y función del Gobierno Electrónico.....	38
2.2.2. Presencia en Línea	39
2.2.2.1. Características	39
2.2.3. Interacción digital	40
2.2.3.1. Funciones	41
2.2.4. Servicios en línea	42
2.2.4.1. Características	42
2.2.4.2. Funciones	43
2.2.5. Modernización	44
2.2.6. Innovación administrativa.....	45
2.2.6.1. Calidad de servicio.....	45
2.2.6.2. Transparencia Institucional	46



2.2.6.3. Política Pública y regulación.....	47
2.3. MARCO CONCEPTUAL	48
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	50
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	51
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	51
3.3.1. Población	51
3.3.2. Muestra	52
3.3.3. Muestreo	52
3.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.4.1. Enfoque de Investigación.....	53
3.4.2. Tipo de Investigación.....	53
3.4.3. Diseño de Investigación.....	53
3.4.4. Método de la Investigación.....	54
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.5.1. Encuesta.....	54
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	55
3.6.1. Cuestionario	55
3.6.2. Prueba de confiabilidad	55
3.7. VARIABLES	56
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS	57



4.1.1. Resultados de los trabajadores del municipio distrital de Platería.....	57
4.1.2. Resultados de los ciudadanos del distrito de Platería	64
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	71
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.....	71
4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1	72
4.3. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES.....	78
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS.....	82
ANEXOS.....	86



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Escala de Likert de la investigación.....	55
Tabla 2 Análisis de fiabilidad - Variable Gobierno electrónico	55
Tabla 3 Análisis de fiabilidad - Modernización institucional.....	56
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la dimensión Presencia en Línea (trabajadores municipales).....	57
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción Digital (trabajadores municipales).....	58
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la dimensión Servicios en Línea (trabajadores municipales).....	59
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia Digital (trabajadores municipales).....	60
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión Implementación de Herramientas Digitales.....	61
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia Institucional (trabajadores municipales).....	62
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión Política Pública y Regulación (trabajadores municipales).....	63
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión Presencia en Línea (ciudadanos).....	64
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción Ciudadana (ciudadanos).....	65
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión Servicios en línea (ciudadanos).....	66



Tabla 14	Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción digital (ciudadanos).....	67
Tabla 15	Distribución de frecuencias de la dimensión Servicios en línea (ciudadanos).....	68
Tabla 16	Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad del Servicio Digital (ciudadanos).....	69
Tabla 17	Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia Institucional (ciudadanos).....	70
Tabla 18	Correlación entre la variable Gobierno Electrónico y Modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, 2024.	71
Tabla 19	Correlación entre la dimensión Presencia en Línea y la variable dependiente Modernización	72



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación satelital del distrito de Platería	50



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Matriz de Consistencia	86
Anexo 2 Operacionalización de variables.....	87
Anexo 3 Encuesta aplicada	89
Anexo 4 Ficha de validación de instrumento	92
Anexo 5 Evidencias Fotográficas.....	98
Anexo 6 Censo realizado por el INEI	100
Anexo 7 Recoleccion de datos en Microsoft Office Excel	100
Anexo 8 Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	102
Anexo 9 Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional....	103



ACRÓNIMOS

MDP:	Municipalidad Distrital de Platería
GE:	Gobierno Electrónico
TIC:	Tecnologías de la Información y Comunicación
GP:	Gestión Pública
LGTI:	Ley de Gobierno Digital (Ley N.º 1412)
LPAG:	Ley del Procedimiento Administrativo General
LOM:	Ley Orgánica de Municipalidades
CS:	Calidad del Servicio



RESUMEN

El propósito central de esta investigación fue analizar la relación entre el uso del gobierno electrónico y el proceso de modernización en la Municipalidad Distrital de Platería durante el año 2024. El estudio buscó determinar cómo la implementación de servicios digitales y herramientas tecnológicas influyó en la eficiencia de la gestión institucional y en la mejora de la atención dirigida a la ciudadanía. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 participantes, entre ellos 30 servidores municipales y 30 ciudadanos que realizaron trámites en la entidad. Para la recolección de datos se aplicaron encuestas estructuradas, las cuales permitieron obtener información relacionada con el uso de tecnologías digitales, los niveles de interacción con los usuarios y la percepción sobre la calidad del servicio público. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre la digitalización de los procesos municipales y una gestión pública más eficiente.

Palabras clave: Gestión pública, Gobierno electrónico, Modernización, Servicios electrónicos.



ABSTRACT

The central purpose of this research was to analyze the relationship between the use of e-government and the modernization process in the District Municipality of Platería during 2024. The study sought to determine how the implementation of digital services and technological tools influenced the efficiency of institutional management and the improvement of citizen services. The research was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 60 participants, including 30 municipal employees and 30 citizens who carried out procedures at the municipality. Structured surveys were used to collect data, allowing for the gathering of information related to the use of digital technologies, levels of interaction with users, and perceptions of the quality of public service. The results showed a positive and significant relationship between the digitization of municipal processes and more efficient public management.

Keywords: Electronic government, Electronic services, Modernization, Public management,.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tuvo como propósito analizar la influencia del gobierno electrónico en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería durante el año 2024. En el contexto actual, las entidades públicas vienen incorporando el uso de tecnologías digitales como parte de las políticas de modernización del Estado (Flores, 2023), con la finalidad de optimizar sus procesos internos, facilitar la interacción con los ciudadanos y garantizar servicios de mayor calidad y transparencia. Sin embargo, la implementación de estas herramientas enfrenta limitaciones vinculadas a recursos presupuestales, capacidades institucionales y barreras organizacionales.

La investigación buscó evaluar de qué manera la adopción del gobierno electrónico, expresada en dimensiones como la presencia en línea, la interacción digital, los servicios en línea, la innovación administrativa, la transparencia institucional y la calidad del servicio, contribuye al fortalecimiento de la gestión municipal y a la satisfacción ciudadana. En este sentido, se pretendió establecer si la digitalización de trámites y servicios constituye un factor determinante en el proceso de modernización de la entidad.

Para alcanzar este propósito, se aplicaron encuestas dirigidas a trabajadores y ciudadanos vinculados a la Municipalidad Distrital de Platería, complementadas con la revisión de documentos institucionales. El análisis de los datos permitió determinar el nivel de incidencia del gobierno electrónico en el mejoramiento de la gestión pública local, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.



La investigación se organizó de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se expone el planteamiento del problema, los objetivos, hipótesis y la justificación del estudio.

En el Capítulo II, se desarrolla la revisión de literatura, incluyendo los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual relacionados con el gobierno electrónico y la modernización de la gestión pública.

En el Capítulo III, se describe la metodología utilizada, detallando el enfoque, tipo, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los capítulos posteriores presentan los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones que servirán como insumo para fortalecer el proceso de modernización de la Municipalidad Distrital de Platería a través del uso del gobierno electrónico.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El uso de las tecnologías digitales se ha convertido en un recurso indispensable para transformar la gestión pública (Huamán & Medina, 2021) . El denominado gobierno electrónico busca aprovechar las herramientas digitales para optimizar los procesos internos de las entidades, mejorar la atención a la ciudadanía y garantizar servicios más rápidos, transparentes y eficientes. En el Perú, este proceso se encuentra respaldado por la Ley de Gobierno Digital (Ley N.º 1412) y por la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, instrumentos que orientan a las instituciones estatales hacia un modelo de administración más moderno, participativo y acorde con las exigencias de la sociedad actual.

En el ámbito local, la digitalización representa un desafío aún mayor, ya que muchas municipalidades distritales enfrentan limitaciones tecnológicas, presupuestales y de capacitación que dificultan la implementación de portales web actualizados, la oferta de trámites en línea y el establecimiento de canales de comunicación efectivos con los ciudadanos (Chucuya, 2017). Estas deficiencias restringen los beneficios del gobierno electrónico y ralentizan el proceso de modernización institucional.

La Municipalidad Distrital de Platería refleja parte de esta situación. A pesar de haber logrado ciertos avances en la adopción de plataformas digitales, persisten dificultades en la actualización del portal institucional, en la rapidez de respuesta a las consultas ciudadanas, así como en la simplificación de trámites y servicios digitales (Roger, 2017). Estas limitaciones generan insatisfacción en los usuarios, afectando la calidad del servicio, la transparencia y la innovación administrativa.



Ante este contexto, resulta necesario analizar de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería durante el año 2024, considerando que el fortalecimiento de estos procesos podría contribuir significativamente a una gestión pública más eficiente, transparente y orientada a la ciudadanía.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre el uso del gobierno electrónico y la modernización en la Municipalidad Distrital de Platería durante el año 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo influye la presencia digital del gobierno electrónico en la modernización de la Municipalidad de Platería, periodo 2024?
- ¿Qué relación existe entre la interacción digital y el proceso de modernización de la municipalidad distrital de Platería, periodo 2024?
- ¿Cómo impactan los servicios en línea en la modernización de la municipalidad distrital de Platería, periodo 2024?
- ¿En qué medida la política pública y regulación digital contribuye a la modernización de la municipalidad distrital de Platería, periodo 2024?



1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General

- Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y el proceso de modernización en la Municipalidad Distrital de Platería, durante el periodo 2024.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- La presencia digital del gobierno electrónico influye significativamente en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.
- Existe una relación significativa entre la interacción digital y la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.
- Los servicios en línea impactan de manera significativa en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.
- La política pública y regulación digital contribuyen significativamente a la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación contribuye al desarrollo teórico dentro del campo de la gestión pública y la modernización institucional, al analizar el papel que desempeña el gobierno electrónico en la transformación de las entidades locales. A través del estudio de herramientas digitales aplicadas en la Municipalidad Distrital de Platería, se busca generar aportes relevantes sobre cómo estas tecnologías inciden en la eficiencia, transparencia y simplificación de procesos administrativos. Esta perspectiva permite enriquecer la comprensión del



impacto del entorno digital en los modelos de gestión municipal, particularmente en contextos descentralizados, fortaleciendo así el marco conceptual sobre la digitalización del sector público.

1.4.2. Justificación práctica

Desde el punto de vista operativo, los resultados obtenidos permitirán identificar fortalezas y debilidades en el uso actual de plataformas digitales en la Municipalidad Distrital de Platería. Esta información será útil para la toma de decisiones estratégicas por parte de las autoridades y personal administrativo, quienes podrán implementar mejoras en los canales digitales, optimizar trámites, y acercar los servicios a la ciudadanía de forma más eficiente y transparente.

1.4.3. Justificación metodológica

Se adoptará enfoque cuantitativo y diseño correlacional para analizar de manera objetiva la relación entre las variables señaladas. Se utilizarán herramientas estadísticas para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados. Esta estrategia permitirá medir la fuerza y dirección de la relación entre la utilización del gobierno electrónico y el grado de modernización municipal, evitando sesgos al no manipular las variables y manteniendo un carácter correlacional.

1.4.4. Justificación social

Esta investigación fortalece el marco teórico relacionado con la gestión pública y los procesos de modernización institucional, al centrarse en el análisis del gobierno electrónico como herramienta clave en la transformación de las municipalidades. En particular, el estudio toma como referencia la Municipalidad



Distrital de Platería para examinar cómo la implementación de soluciones digitales contribuye a optimizar los procedimientos administrativos, mejorar la transparencia y agilizar la gestión interna. Desde este enfoque, se amplía la comprensión teórica sobre la influencia del entorno digital en la modernización de gobiernos locales, lo que permite profundizar en los aportes del uso tecnológico dentro del sector público descentralizado.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización en la Municipalidad Distrital de Platería, durante el periodo 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la influencia de la presencia digital del gobierno electrónico en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.
- Examinar la relación entre la interacción digital y la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.
- Evaluar el impacto de los servicios en línea en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.
- Analizar la contribución de la política pública y regulación digital en el proceso de modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vrabie, (2025), en su estudio explora la integración de técnicas de aprendizaje automático en la administración pública, marcando una nueva era para los sistemas de gobierno electrónico. Tradicionalmente, los estudios de gobierno electrónico se han centrado en interacciones basadas en texto; sin embargo, esta investigación propone la aplicación innovadora del aprendizaje automático para el análisis de imágenes, lo que permite a los gobiernos abordar las peticiones ciudadanas de manera más eficiente. Utilizando algoritmos de clasificación de imágenes y detección de objetos, el modelo propuesto apoya a las instituciones públicas en la identificación y respuesta rápida a evidencias enviadas por los ciudadanos en formato de imagen, como problemas de infraestructura o preocupaciones ambientales. El estudio, que utiliza como caso de estudio un municipio rumano, demuestra que el aprendizaje automático puede mejorar la precisión y la capacidad de respuesta de las instituciones públicas, contribuyendo a una gobernanza más transparente y efectiva.

Manosalvas Aragon (2020), en su tesis analiza las fases del gobierno electrónico desarrolladas en el Municipio de Quito y la percepción ciudadana sobre la transparencia. A través de encuestas, se evaluó si el desarrollo del gobierno electrónico permitió que los ciudadanos perciban la gestión pública de manera transparente, cumpliendo así con el objetivo del gobierno abierto. Los



resultados indican que, aunque se han implementado fases del gobierno electrónico, aún existen desafíos en la percepción ciudadana sobre la transparencia.

Oseni (2017), en su investigación identifica las barreras que enfrentan la adopción e implementación de servicios electrónicos a nivel local en Nigeria. A través de entrevistas, encuestas en línea a funcionarios gubernamentales y grupos focales, se analizan los desafíos en la implementación de tecnologías de gobierno electrónico en entornos locales. El estudio destaca factores como la infraestructura tecnológica limitada, la falta de capacitación del personal y la resistencia al cambio como obstáculos significativos. Los hallazgos proporcionan una comprensión profunda de los desafíos que enfrentan los gobiernos locales en países en desarrollo al intentar modernizar sus servicios a través del gobierno electrónico.

Alcaide (2023), en su estudio propone un sistema de gobierno electrónico basado en blockchain para la gestión electrónica de documentación generada, presentada y validada por los Colegios Oficiales de Aparejadores y Arquitectos Técnicos (COAAT) en España. La plataforma, denominada COAATChain, busca garantizar la inmutabilidad, trazabilidad y un registro único de propiedades entre todos los COAATs españoles, con un costo asequible. La implementación de esta solución basada en blockchain tiene como objetivo agilizar los procesos involucrados en la gestión de certificados y documentación oficial, mejorando la eficiencia y la transparencia en la administración pública.

Gutiérrez Plúa (2022), en su investigación diseñó un modelo de innovación basado en las políticas de aplicación del gobierno electrónico en el Gobierno



Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa. Se evidenció un deficiente uso de tecnologías de información y comunicación, y se propuso un modelo de innovación que contribuye a la calidad del servicio y la integración de la participación ciudadana. La propuesta fue validada teóricamente a través del método Delphi de consulta a expertos. CITA 10

Yoon et al., (2025), en su investigación aborda la necesidad de desarrollar una arquitectura empresarial específica para el gobierno móvil (m-government) en contextos de desarrollo. El estudio propone un marco de arquitectura empresarial adaptado al m-government, considerando las diferencias en infraestructura tecnológica, seguridad y gestión de aplicaciones en comparación con el gobierno electrónico tradicional. La implementación práctica de este estudio busca identificar consideraciones críticas al diseñar y adoptar el gobierno móvil, evitando inversiones redundantes durante la integración de infraestructuras y aplicaciones del gobierno electrónico al móvil.

(KODAKA, 2023) en su estudio realizado en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADs) de la provincia de Santa Elena analizó la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio público. Mediante entrevistas, encuestas y análisis de datos, se evidenció que la implementación de herramientas digitales ha mejorado la eficiencia administrativa y la transparencia institucional. Asimismo, se observó un aumento en la satisfacción ciudadana y en la participación de la población en los procesos de gestión. Sin embargo, se identificaron desafíos como la brecha digital y la resistencia al cambio. En conclusión, el gobierno electrónico se presenta como un instrumento estratégico para fortalecer la confianza ciudadana y optimizar la prestación de servicios públicos en la provincia



2.1.2. Antecedentes nacionales

Según (PARICAHUA, 2023), se enfocó en determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, se encuestó a 266 usuarios de la municipalidad. Los resultados indicaron una correlación significativa entre las fases del gobierno electrónico (presencia, interacción, transacción y transformación) y la gestión administrativa, evidenciando que la implementación del gobierno electrónico mejora la eficiencia y la calidad de los servicios municipales.

Según (Rubio y Josymar, 2023), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora. Con una muestra de 58 trabajadores municipales, se aplicaron cuestionarios para ambas variables. Los resultados mostraron una correlación positiva significativa (Rho Spearman = 0.635), concluyendo que el gobierno electrónico contribuye de manera considerable a la modernización institucional y a la mejora de los procesos administrativos.

Según (Medina y Oriol, 2023), en su estudio buscó establecer la relación entre el gobierno electrónico y la modernización en una municipalidad distrital de Huari, Áncash. Con una muestra censal de 70 trabajadores, se aplicaron encuestas para ambas variables. Los hallazgos revelaron una correlación positiva baja ($r = 0.378$), indicando que, aunque existe una relación, se requiere fortalecer la implementación del gobierno electrónico para lograr una modernización más efectiva de la gestión pública.



Según (Fasanando y Alessandra, 2025), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Martín. Se encuestó a 57 trabajadores municipales, encontrando que el gobierno electrónico y la simplificación administrativa se encontraban en niveles medios (75% y 91%, respectivamente). La correlación entre ambas variables fue positiva y significativa ($r = 0.768$), concluyendo que un gobierno electrónico eficiente facilita la optimización de los procesos administrativos.

Según (Cárdenas, 2023), en su estudio diagnosticó la implementación del gobierno digital en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, Cusco. Se identificó que el gobierno digital, comprendido por principios, políticas y procedimientos tecnológicos, influye en la eficiencia de los procesos administrativos internos, involucrando a los servidores administrativos y mejorando la gobernanza municipal. En un estudio aplicado a las municipalidades provinciales de la región Puno, con una muestra de 13 gerentes y 680 usuarios, se analizó la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención. Los resultados mostraron que el 76,92% de municipios se encontraban en un nivel incipiente de modernización, con un promedio de avance del 23%. Asimismo, el 50,6% de los usuarios calificó la atención como regular. Se concluyó que no existe correlación significativa entre ambos factores.

Según (Céliz Angulo, 2024) en su estudio desarrollado en una municipalidad provincial de la región San Martín (2023) tuvo como propósito analizar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio. La investigación, de tipo básica y diseño no experimental, aplicó encuestas a 378 ciudadanos utilizando cuestionarios estructurados. Los resultados revelaron que



tanto las dimensiones del gobierno electrónico como las de calidad del servicio se ubican en un nivel regular, con porcentajes superiores al 48 % y 56 %, respectivamente. Asimismo, se evidenció una correlación positiva moderada y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de 0.665 y un valor p de 0.000, indicando que el gobierno electrónico tiene una influencia del 79 % sobre la calidad del servicio brindado.

Según (Martinez Tume, 2023) en su investigación realizada en una institución pública de Piura (2023) tuvo como propósito analizar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano. Se trató de un estudio básico, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de tipo transversal. Se aplicaron encuestas mediante dos cuestionarios validados por expertos, dirigidos a una muestra censal de 50 usuarios. El gobierno electrónico se evaluó en dimensiones externa, interna, relacional y de promoción, mientras que la calidad del servicio se analizó en usabilidad, diseño del sitio web, garantía de la información, personalidad y sensibilidad. Los resultados demostraron una correlación positiva y alta entre ambas variables ($Rho = 0.74$; $p < 0.01$), evidenciando que un mayor desarrollo del gobierno electrónico se asocia con una mejor calidad en la atención ciudadana.

Según (Moncayo, 2020) en su estudio las diversas instituciones públicas han orientado sus esfuerzos hacia la modernización administrativa mediante la adopción de servicios de gobierno digital, impulsados por el avance de las tecnologías emergentes y la transformación digital del sector público. No obstante, muchas entidades aún enfrentan dificultades al carecer de un modelo integral que guíe la implementación de dichas herramientas tecnológicas. En respuesta a esta necesidad, una investigación nacional propuso el Modelo de



Implementación de Gobierno Electrónico (MIGE), fundamentado en buenas prácticas de gobernanza y gestión de servicios de tecnologías de información (TI), tomando como referencia el marco COBIT 5.0. Este modelo busca fortalecer la capacidad institucional para diseñar, gestionar y ofrecer servicios digitales de manera eficiente. Los resultados demostraron que el MIGE constituye un aporte significativo para mejorar la gestión pública, promoviendo la modernización, la transparencia y la eficiencia en las entidades estatales del país.

Según (Espino & Cahuana, 2024) en un estudio desarrollado en la Municipalidad Provincial de Huamanga (2024), se analizó la relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana. La investigación, de tipo aplicada y nivel descriptivo-correlacional, utilizó un enfoque mixto con diseño de triangulación concurrente, involucrando a 37 funcionarios y 322 ciudadanos. Mediante entrevistas y encuestas, se identificó que la implementación del gobierno electrónico contribuye significativamente a fortalecer la transparencia institucional y fomentar una comunicación más directa y oportuna entre el gobierno local y la población. Los resultados, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.623 y una significancia de $p=0.000$, evidencian una correlación positiva moderada entre ambas variables, concluyendo que el uso de herramientas digitales favorece la participación ciudadana y mejora la gestión pública en el ámbito municipal.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gobierno electrónico

El gobierno electrónico puede entenderse como el uso estratégico de las tecnologías digitales por parte de las entidades públicas para optimizar procesos, ofrecer servicios de calidad y fortalecer la relación con la ciudadanía. De acuerdo con la ONU (2022), se trata de un modelo de gestión pública que integra plataformas digitales para promover eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

En el caso peruano, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (2021) lo define como un conjunto de acciones orientadas a la digitalización de trámites, la simplificación administrativa y la provisión de servicios en línea, garantizando el acceso equitativo de los ciudadanos a los beneficios de la gestión pública.

El gobierno electrónico constituye una herramienta fundamental en el proceso de modernización del Estado, ya que permite a las instituciones públicas mejorar su eficiencia operativa, la transparencia en la gestión y la calidad de los servicios ofrecidos al ciudadano. En el contexto peruano, su implementación se encuentra respaldada por la Ley N.º 1412 – Ley de Gobierno Digital, que promueve el uso responsable y seguro de las tecnologías digitales en la administración pública, así como por la Estrategia Nacional de Gobierno Digital 2021–2030, la cual impulsa la interoperabilidad y la innovación en los servicios estatales. Este enfoque no solo busca optimizar los procesos internos, sino también consolidar una relación más cercana, participativa y confiable entre el Estado y la



ciudadanía, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles de gobierno (Niño Morante, 2021).

En el ámbito académico, el gobierno electrónico ha sido objeto de diversos estudios que buscan identificar las tecnologías más efectivas para fortalecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía. En esa línea, (Alva, 2023) desarrolló una revisión sistemática de literatura con el propósito de analizar investigaciones relacionadas con la creación de servicios y aplicaciones digitales que promuevan la participación ciudadana. A través del análisis de bases de datos especializadas como ProQuest, Scopus, IEEE Xplore y Science Direct, se identificó que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el uso del Blockchain son las herramientas más empleadas en el desarrollo de soluciones de gobierno electrónico. Asimismo, los resultados mostraron que los años 2020 y 2021 concentraron la mayor producción científica, destacando el avance en países europeos y asiáticos. Estos hallazgos evidencian la importancia de la innovación tecnológica como pilar fundamental para la digitalización de los servicios públicos y el fortalecimiento de la gestión gubernamental en el contexto actual.

2.2.1.1. Etapas clave en la implementación del gobierno digital

La digitalización de la gestión pública es un proceso complejo que requiere planificación, tiempo y adaptación progresiva. Este cambio no se da de forma inmediata ni sigue siempre una secuencia rígida. Existen cinco fases principales que representan el grado de madurez de un gobierno en su camino hacia la transformación digital. Aunque están ordenadas para facilitar su comprensión, pueden desarrollarse de forma paralela o con cierto traslape (EUROPEA, 2023).



1. Visibilidad informativa

La digitalización comienza cuando las instituciones públicas establecen su presencia en línea, normalmente mediante páginas web. En esta etapa inicial, el enfoque se centra en poner información a disposición del público, como normativas, horarios, servicios o datos de contacto. Sin embargo, la interacción con el ciudadano es limitada o inexistente.

2. Comunicación electrónica

Una vez establecida la presencia digital, se habilitan canales que permiten cierto nivel de diálogo entre el gobierno y los ciudadanos. A través de plataformas de contacto, correos electrónicos, encuestas o formularios, la ciudadanía puede empezar a enviar consultas, opiniones o solicitudes. Esta etapa marca el inicio de una relación más directa entre ambas partes.

3. Gestión digital de trámites

Aquí, la administración pública comienza a automatizar procesos y ofrecer servicios digitales que anteriormente solo estaban disponibles de forma presencial. Los ciudadanos pueden realizar gestiones como pagos, solicitudes o renovaciones desde cualquier dispositivo con acceso a internet, lo que mejora la eficiencia y ahorra tiempo.

4. Integración estructural

Esta fase implica un cambio profundo en la forma de operar del sector público. Las distintas entidades gubernamentales se conectan



entre sí mediante sistemas interoperables, lo que permite una administración más coordinada, eficiente y centrada en el usuario. Además, se fomenta la colaboración con el sector privado para innovar en la prestación de servicios.

5. Participación activa de la ciudadanía

El nivel más avanzado del gobierno digital se alcanza cuando las herramientas tecnológicas permiten y promueven la inclusión ciudadana en la toma de decisiones públicas. Se abren espacios de consulta, colaboración y fiscalización en línea, fortaleciendo la transparencia y la democracia digital. El avance en estas fases no depende únicamente de la tecnología, sino también de una transformación institucional que reduzca los obstáculos burocráticos, empodere a la ciudadanía y promueva una cultura digital en el sector público.

2.2.1.2. Elementos fundamentales para un gobierno digital funcional

Para que la administración electrónica sea efectiva, es indispensable contar con infraestructuras y herramientas tecnológicas bien diseñadas. A continuación, se describen algunos de los componentes esenciales que sustentan un ecosistema digital gubernamental moderno:

- **Identificación digital Segura:** Toda persona necesita una forma confiable de autenticarse ante las entidades públicas. Sistemas como el documento nacional de identidad digital o plataformas de acceso único permiten garantizar la identidad del usuario y realizar trámites de forma segura, evitando fraudes o suplantaciones.



- Plataforma unificada de servicios: Un portal centralizado de atención ciudadana facilita el acceso a todos los servicios e información gubernamental, funcionando como una oficina virtual. Su objetivo es que cualquier persona pueda encontrar lo que necesita sin tener que navegar por múltiples sitios o entidades.
- Interoperabilidad institucional: Para que los servicios sean fluidos y coherentes, es necesario que los diferentes organismos públicos puedan intercambiar datos y coordinar acciones en tiempo real. Esta capacidad de colaboración digital elimina duplicidades, reduce los tiempos de espera y mejora la experiencia del usuario.
- Espacio digital personalizado para cada ciudadano: La carpeta digital es una herramienta que permite a cada ciudadano visualizar sus datos, documentos y trámites en curso con la administración. De esta manera, puede consultar su historial de interacciones, recibir notificaciones y mantener un control actualizado de sus gestiones.
- Protección y seguridad de la información: Uno de los aspectos más sensibles del gobierno digital es la ciberseguridad. Proteger los datos personales de los ciudadanos y la información estratégica del Estado requiere sistemas robustos que prevengan ataques y garanticen la integridad de las plataformas digitales (Aguirre & Roseth, 2023).

2.2.1.3. Elementos fundamentales del Gobierno Electrónico

La implementación efectiva del gobierno electrónico requiere una serie de condiciones estratégicas, políticas y estructurales que garanticen



su sostenibilidad e impacto en la administración pública. Entre los elementos clave que sustentan esta transformación digital se destacan los siguientes:

- **Liderazgo técnico y académico especializado:** Es esencial contar con un grupo consolidado de profesionales, tanto en el ámbito público como académico, que impulse el diseño, implementación y evaluación de políticas digitales con una visión de largo plazo.
- **Visión nacional compartida:** El desarrollo del gobierno electrónico debe estar respaldado por una visión estratégica que sea comprendida y asumida por los principales actores políticos, sociales y económicos del país. La colaboración entre líderes de opinión, instituciones y partidos es clave para garantizar su continuidad.
- **Instituciones de investigación e innovación tecnológica:** La existencia de centros especializados en tecnología, innovación y administración pública, con respaldo gubernamental, permite generar conocimiento, buenas prácticas y soluciones aplicables al contexto local.
- **Iniciativas nacionales de eficiencia digital:** Se deben impulsar programas de alcance nacional orientados a optimizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), reduciendo costos operativos y mejorando la calidad de los servicios públicos.
- **Infraestructura digital avanzada:** La construcción de una red de telecomunicaciones robusta, conocida comúnmente como una "supercarretera de la información", es esencial para garantizar el



acceso equitativo y eficiente a los servicios digitales en todo el territorio.

- **Coordinación interinstitucional desde el más alto nivel:** La existencia de un comité presidencial o consejo especializado en gobierno electrónico, permite articular esfuerzos entre las diferentes entidades del Estado y establecer lineamientos estratégicos comunes.

2.2.1.4. Naturaleza y función del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico se define como la aplicación sistemática de las TIC para transformar y mejorar la gestión pública, tanto en sus relaciones internas (entre agencias gubernamentales y funcionarios) como en sus vínculos externos (con ciudadanos, empresas y organizaciones).

Este modelo promueve el acceso a la información pública, la digitalización de trámites y servicios, la participación ciudadana y la transparencia en la gestión, todo ello buscando una mayor eficiencia en el uso de los recursos del Estado. Es importante resaltar que el gobierno electrónico no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para alcanzar los objetivos estratégicos del gobierno.

Cada funcionario público, desde su rol particular, debe ser capaz de identificar oportunidades para integrar tecnologías digitales en su área de trabajo. Esta capacidad resulta aún más crítica en contextos de emergencia o crisis, como la vivida durante la pandemia del COVID-19, donde la continuidad de los servicios públicos dependió en gran medida de la disponibilidad de plataformas digitales.

2.2.2. Presencia en Línea

La presencia en línea constituye la fase inicial del desarrollo del gobierno electrónico, la cual se enfoca en la existencia de un portal web institucional que permita a las entidades públicas difundir información esencial sobre su estructura, funciones, servicios y normas dirigidas a la ciudadanía (Peralta, 2023).

De acuerdo con la (PERÚ, 2021), esta etapa refleja el punto de partida de la digitalización gubernamental, cuyo propósito fundamental es asegurar el acceso libre a la información pública y fortalecer la transparencia en la gestión estatal.

En el caso del Perú, (GOB.PE, 2024) señala que la presencia en línea se refiere a la facultad de las instituciones públicas para disponer de una página web oficial que se mantenga actualizada, sea accesible y cumpla con los principios de transparencia, participación ciudadana y usabilidad digital.

2.2.2.1. Características

La presencia en línea institucional presenta las siguientes particularidades:

- **Disponibilidad y accesibilidad:** El sitio web institucional debe encontrarse operativo las 24 horas del día y ser fácilmente accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- **Actualización continua:** La información publicada debe mantenerse actualizada, especialmente aquella relacionada con datos de contacto, servicios ofrecidos, disposiciones normativas y comunicados oficiales.



- **Transparencia informativa:** El portal debe ofrecer contenido público relevante, cumpliendo con lo dispuesto en la *Ley N.º 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.
- **Identidad institucional:** La página web debe representar la imagen oficial de la entidad, incorporando su logotipo, colores característicos y dominio institucional “gob.pe”.
- **Usabilidad:** La estructura del portal debe facilitar una navegación clara, ordenada y comprensible, de manera que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información requerida.
- **Seguridad digital:** Es necesario que el portal implemente medidas de protección de datos y disponga de certificados de seguridad (https) que garanticen la integridad de la información.

2.2.3. Interacción digital

La interacción digital describe los canales y mecanismos electrónicos que permiten el intercambio bidireccional entre la institución pública y los ciudadanos, mediante los cuales la población puede comunicarse, plantear consultas, participar en trámites o colaborar en la toma de decisiones públicas. Por medio de esta dimensión, la municipalidad favorece una relación más cercana, fluida y participativa con sus usuarios. Según diversos estudios, la construcción de plataformas interactivas fortalece la creación de valor entre gobierno y ciudadanos, al facilitar el diálogo, el acceso y la transparencia en la gestión pública (Heliyon, 2024).

Por ejemplo, la literatura señala que el uso de tecnologías para habilitar la participación ciudadana digital representa un paso clave en la evolución del

gobierno electrónico hacia modelos más colaborativos e inclusivos (Mortati, Rizzo, & Deserti, 2024).

2.2.3.1. Funciones

Dentro de la gestión pública y el gobierno electrónico, la interacción digital cumple las siguientes funciones:

- **Facilitar la comunicación institucional-ciudadanía:** Actúa como puente digital mediante el cual los ciudadanos pueden plantear dudas, reclamos, sugerencias o participar en iniciativas municipales.
- **Promover la participación ciudadana en la gobernanza:** A través de plataformas de consulta, participación virtual o retroalimentación digital, se habilita la voz del ciudadano en la toma de decisiones o en la mejora de políticas y servicios.
- **Mejorar la eficiencia en la atención y gestión del usuario:** Al utilizar canales digitales, la municipalidad puede reducir tiempos de respuesta, mejorar el seguimiento de solicitudes y optimizar los recursos.
- **Incrementar la transparencia y rendición de cuentas:** Gracias a la interacción digital, se generan rastros electrónicos de comunicación y participación que pueden utilizarse para supervisión, auditoría o mejora continua.
- **Fomentar la co-creación de valor público:** Cuando el ciudadano no sólo usa un servicio, sino que participa en su diseño o mejora

mediante canales digitales, se genera valor compartido entre la institución y el usuario.

2.2.4. Servicios en línea

Los servicios en línea representan un nivel avanzado del gobierno electrónico, en el cual las entidades públicas ofrecen la posibilidad de realizar trámites, consultas y pagos a través de plataformas digitales, sin necesidad de acudir presencialmente a sus oficinas.

De acuerdo con la (ONU, 2024), esta fase implica el uso de medios tecnológicos para facilitar la interacción entre el Estado y la ciudadanía, permitiendo que las gestiones se realicen de manera más eficiente, rápida y accesible.

Asimismo, (GOB.PE, 2024) señala que los servicios en línea son instrumentos esenciales para acercar la administración pública al ciudadano, optimizando los procesos institucionales mediante el uso de herramientas tecnológicas seguras e interoperables.

2.2.4.1. Características

Los servicios en línea institucionales se distinguen por los siguientes elementos:

- **Digitalización completa del trámite:** Permiten iniciar, procesar y concluir un procedimiento administrativo de forma virtual.
- **Disponibilidad continua:** Están habilitados las 24 horas del día, los siete días de la semana, facilitando el acceso desde distintos dispositivos con conexión a internet.



- **Seguridad informática:** Incorporan mecanismos de autenticación, cifrado y protección de datos personales.
- **Interoperabilidad:** Se integran con otras plataformas estatales para validar información y reducir tiempos de respuesta.
- **Simplicidad y usabilidad:** Las interfaces deben ser claras, intuitivas y adaptadas a diferentes perfiles de usuarios.
- **Retroalimentación ciudadana:** Permiten conocer el estado del trámite o recibir notificaciones electrónicas sobre su avance o resolución.

2.2.4.2. Funciones

Los servicios en línea cumplen un papel clave dentro del proceso de modernización de las municipalidades distritales, al:

1. Reducir la presencialidad, evitando desplazamientos innecesarios y largas esperas.
2. Agilizar los procedimientos administrativos, al eliminar pasos manuales o duplicidad de tareas.
3. Incrementar la transparencia, ya que las operaciones digitales dejan trazabilidad y registro de cada trámite.
4. Mejorar la atención al ciudadano, al ofrecer opciones de autogestión y respuesta inmediata.
5. Fomentar la confianza institucional, al demostrar eficiencia, seguridad y cumplimiento de normas digitales.



2.2.5. Modernización

La modernización de la gestión pública es un proceso continuo que busca transformar las estructuras, los procedimientos y la cultura organizacional del Estado para hacerla más eficiente, transparente y orientada al ciudadano. Según la (PCM, 2024), la modernización implica adoptar prácticas de innovación, digitalización y mejora de servicios con el fin de fortalecer la confianza ciudadana y garantizar una gestión pública de calidad.

De acuerdo con (Flores, 2023), este proceso busca superar modelos burocráticos tradicionales mediante la incorporación de tecnologías de la información, la simplificación de trámites y la profesionalización del recurso humano. En el contexto municipal, la modernización permite optimizar los recursos públicos, agilizar los procesos administrativos y brindar servicios más accesibles, promoviendo así un desarrollo institucional sostenible.

La modernización puede entenderse como un espacio interpretativo que, al mismo tiempo, representa una arena de disputa por institucionalizar las ideas simbólicas de la modernidad bajo un significado particular (Bravo, 2'010). En el ámbito estatal, la modernización del Estado ha sido presentada como una oportunidad para que los actores políticos demuestren que, pese a sus diferencias, es posible alcanzar los grandes consensos necesarios para el país.

Por otro lado, el (Parra, 2017) advierte que las sociedades modernas demandan más y mejores servicios, lo que obliga al Estado a desplegar de forma eficaz un conjunto creciente de funciones. Si la distancia entre las expectativas ciudadanas y la capacidad estatal para cumplirlas aumenta demasiado, puede poner en riesgo tanto la gobernabilidad como la confianza social. Aunque existe

amplio acuerdo sobre los atributos de un “buen Estado”, el camino de transición está bloqueado por retos económicos, normativos y políticos que generan inercia y dificultan la reforma sustancial.

2.2.6. Innovación administrativa

La innovación administrativa se refiere a la introducción de nuevas herramientas, métodos o tecnologías en los procesos internos de gestión pública para aumentar la eficiencia organizacional. De acuerdo con (OCDE, 2024), innovar en la administración pública significa adoptar soluciones creativas que mejoren la entrega de servicios, reduzcan la carga burocrática y promuevan la participación ciudadana. Esta dimensión permite que las municipalidades implementen sistemas digitales, automatización de procesos y plataformas interactivas que optimicen el trabajo del personal y la atención al ciudadano.

Indicador: *Optimización de procesos y simplificación de trámites.* La simplificación administrativa busca eliminar redundancias, reducir tiempos de espera y minimizar requisitos innecesarios en los procedimientos municipales. Según la (PERUANO, 2021), la automatización y digitalización de trámites son pilares fundamentales para lograr una gestión moderna, eficiente y transparente.

2.2.6.1. Calidad de servicio

La calidad del servicio público se entiende como la capacidad de las entidades estatales para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante una atención eficiente, rápida y transparente.



Según (Reina, 2023), la calidad del servicio se mide por la percepción que tienen los usuarios respecto a la fiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta de la institución.

En el ámbito municipal, la calidad se refleja en la reducción de los tiempos de atención, la facilidad de acceso a los servicios y la satisfacción del usuario con los canales digitales implementados.

Indicador: *Mejora en tiempos de atención y satisfacción del usuario.*

De acuerdo con la Secretaría de Gestión Pública (2019), una gestión moderna debe priorizar la orientación al ciudadano, asegurando que los servicios sean ágiles, comprensibles y accesibles para todos los sectores de la población.

2.2.6.2. Transparencia Institucional

La transparencia institucional se considera un pilar esencial de la modernización, ya que garantiza que la información pública esté disponible, actualizada y sea fácilmente accesible.

Según la (MEF, 2022) toda entidad del Estado tiene la obligación de publicar y difundir información sobre su gestión, presupuesto, contrataciones y resultados. Asimismo, (Fernandez, Manzur, & Catellani, 2022) sostiene que la transparencia fortalece la confianza entre la ciudadanía y el Estado, permitiendo un control social efectivo y una gestión más responsable.

Indicador: *Disponibilidad de información pública y mecanismos de control ciudadano.*

Las municipalidades deben implementar portales digitales donde los ciudadanos puedan acceder a información institucional y ejercer vigilancia sobre el uso de los recursos, fortaleciendo así la rendición de cuentas y la legitimidad institucional.

2.2.6.3. Política Pública y regulación

Esta dimensión se relaciona con el marco normativo y las estrategias institucionales que respaldan los procesos de modernización en el sector público. Según la (GOB.PE, 2024) políticas públicas en materia digital orientan el accionar de las entidades hacia una administración interoperable, participativa y centrada en el ciudadano.

Por su parte, explica que las normas y reglas son esenciales para establecer un entorno institucional estable, que garantice la coherencia en la implementación de innovaciones y reformas.

Indicador: *Existencia de políticas digitales y adecuación normativa.*

Una gestión moderna requiere que las municipalidades cuenten con políticas internas alineadas con las directrices nacionales de transformación digital, así como con ordenanzas o reglamentos que promuevan la adopción de tecnologías y la mejora continua de los servicios.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

- Calidad del servicio: Hace referencia al nivel de eficiencia, accesibilidad y satisfacción que perciben los ciudadanos al interactuar con los servicios municipales. Incluye aspectos como rapidez en la atención, confiabilidad de la información y facilidad para realizar trámites digitales.
- Gobierno electrónico: Se entiende como la utilización de tecnologías digitales por parte de las entidades públicas con el objetivo de mejorar sus procesos, optimizar la prestación de servicios y fortalecer la interacción con la ciudadanía. En el caso peruano, según la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (2021), implica ofrecer servicios accesibles, transparentes y de calidad a través de plataformas digitales.
- Innovación administrativa: Consiste en la incorporación de herramientas digitales y nuevas prácticas de gestión para simplificar los procedimientos administrativos. Implica el rediseño de procesos internos para reducir tiempos, costos y eliminar barreras burocráticas.
- Interacción digital: Se define como la comunicación bidireccional entre las municipalidades y los ciudadanos a través de medios digitales, tales como correo electrónico, redes sociales, chats en línea o formularios virtuales. Esta dimensión refleja la capacidad institucional de escuchar y responder a las necesidades de la población.
- Modernización de la gestión pública: Es el proceso de transformación institucional orientado a hacer más eficiente, transparente y cercana la administración pública. La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (DS N.º 004-2013-PCM) establece que este proceso busca satisfacer las



demandas ciudadanas, simplificar trámites y garantizar un uso adecuado de los recursos del Estado.

- Política pública y regulación: Comprende el conjunto de normas, lineamientos y políticas adoptadas por las municipalidades para implementar y fortalecer el gobierno electrónico. Este concepto abarca la adecuación del marco legal a las demandas tecnológicas actuales y la promoción de una gestión pública orientada a la innovación digital.
- Presencia en línea: Hace referencia a la disponibilidad, accesibilidad y actualización de los portales institucionales en internet. Un portal web municipal permite difundir información pública, comunicar servicios y facilitar trámites a los ciudadanos.
- Servicios en línea: Son los trámites y gestiones que los ciudadanos pueden realizar de manera digital, sin necesidad de acudir físicamente a la entidad. Incluyen pagos, registros, solicitudes o consultas. Su implementación agiliza la atención, reduce costos y mejora la experiencia del usuario.
- Transparencia institucional: Es la disponibilidad de información pública de manera clara, actualizada y accesible, así como la implementación de mecanismos de vigilancia ciudadana. Busca garantizar la rendición de cuentas y prevenir actos de corrupción.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Platería, ubicada en la provincia de Puno, perteneciente al departamento de Puno, Perú. Este distrito se encuentra al sur del lago Titicaca, a una altitud aproximada de 3,830 metros sobre el nivel del mar, y limita con los distritos de Acora, Pichacani y Chucuito. La entidad municipal fue el escenario principal del estudio por su relevancia en la implementación de políticas de modernización de la gestión pública y la incorporación de herramientas de gobierno electrónico orientadas a mejorar los servicios a la comunidad.

Figura 1

Ubicación satelital del distrito de Platería



Nota: (Studocu, 2022)



3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo durante un lapso de seis meses, comprendido entre agosto de 2024 y enero de 2025. Este tiempo resultó suficiente para realizar la recolección sistemática de la información necesaria, que incluyó tanto la observación de las prácticas relacionadas con el gobierno electrónico como la aplicación de encuestas orientadas a evaluar su influencia en los procesos de modernización de la Municipalidad Distrital de Platería.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.3.1. Población

En el ámbito investigativo, la población se define como el conjunto total de personas, elementos o casos que comparten características específicas y que sirven como referencia para la selección de la muestra. Esta debe estar claramente delimitada y accesible, ya que representa el universo sobre el cual el investigador busca obtener conclusiones válidas para el estudio (Arias, 2016).

De acuerdo con los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda 2017, el distrito de Platería, ubicado en la provincia y región de Puno, tiene una población total de 7 469 habitantes, lo cual sitúa demográficamente al área donde se desarrolló la investigación dentro de un contexto poblacional concreto. En ese sentido, la población del estudio estuvo conformada por 60 personas, de las cuales 30 fueron servidores de la Municipalidad Distrital de Platería y 30 ciudadanos que realizaron trámites en la entidad. Ambos grupos fueron considerados debido a que representan tanto a los proveedores como a los usuarios directos de los servicios de gobierno electrónico.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de la población 60 participantes, de los cuales 30 fueron servidores de la Municipalidad Distrital de Platería y 30 ciudadanos del mismo distrito. Los servidores municipales fueron seleccionados por desempeñar funciones relacionadas con la gestión administrativa, el uso de herramientas tecnológicas y la atención a los usuarios, mientras que los ciudadanos fueron elegidos por su disponibilidad de tiempo y por ser usuarios frecuentes de los servicios municipales, permitiendo así obtener información relevante sobre la implementación y uso del gobierno electrónico en la entidad.

3.3.3. Muestreo

El muestreo es una técnica estadística que posibilita la selección de una parte representativa de la población con el propósito de obtener inferencias válidas sobre el conjunto total. En este sentido, la muestra fue determinada mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total (60)

Z = Valor correspondiente al nivel de confianza (1.96 para 95%)

p = Probabilidad de ocurrencia del evento (0.5)

q = Probabilidad complementaria (1 - p)

e = Margen de error permitido (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{60 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{0.05^2(7469-1)+1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

$$n = 38.3 \approx 38$$

3.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Enfoque de Investigación

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, el cual permitió obtener información objetiva y verificable mediante la recolección y análisis de datos numéricos. Este enfoque facilitó medir la relación entre el gobierno electrónico y la modernización institucional, aplicando técnicas estadísticas que garantizaron resultados precisos y sustentados en evidencia (UJAEN, 2023).

3.4.2. Tipo de Investigación

- **Investigación descriptiva:** Posibilitó identificar y caracterizar el nivel de aplicación del gobierno electrónico en la municipalidad, describiendo sus prácticas, procesos y limitaciones.
- **Investigación correlacional:** Permitió establecer la relación entre el gobierno electrónico y el grado de modernización institucional, midiendo el nivel de asociación entre ambas variables sin manipularlas directamente.

3.4.3. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es una herramienta metodológica que orienta el desarrollo del estudio y permite planificar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos. Se concibe como una estructura organizada de procedimientos que guía la recolección y el análisis de datos, asegurando la

coherencia entre el problema, los métodos y los resultados esperados (Torres, 2017). Los datos fueron recolectados en un único momento, lo que permitió analizar la situación de la municipalidad en el periodo 2024.

3.4.4. Método de la Investigación

- **Método Deductivo**

Se partió de conceptos generales sobre el gobierno electrónico y la modernización administrativa para contrastarlos con la situación particular de la Municipalidad de Platería.

- **Método Analítico**

Se desagregaron las dimensiones de las variables acceso digital, simplificación de procesos, atención al ciudadano y transparencia para examinarlas en detalle.

- **Método Explicativo**

Permitió analizar cómo la aplicación del gobierno electrónico influye directamente en los avances y limitaciones del proceso de modernización municipal.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Encuesta

La encuesta es una técnica que permite recopilar información de un grupo de personas de forma rápida y objetiva. En esta investigación se aplicó un cuestionario estructurado con escala Likert, para obtener datos precisos sobre el gobierno electrónico y la modernización institucional (Medida, 2023).

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Cuestionario

El cuestionario aplicado a la muestra estuvo compuesto por ítems cerrados con escala Likert de cinco niveles:

Tabla 1

Escala de Likert de la investigación

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	NI de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración por el Ejecutor

3.6.2. Prueba de confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, procesado en el software SPSS (versión 25). Los resultados fueron:

- Variable Gobierno electrónico: $\alpha = 0.916$
- Variable Modernización institucional: $\alpha = 0.927$

Estos valores demuestran un nivel de confiabilidad muy alto, lo cual garantiza la consistencia de los ítems aplicados.

Tabla 2

Análisis de fiabilidad - Variable Gobierno electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
.916	6

Nota: SPSS Statistics v. 25



Tabla 3

Análisis de fiabilidad - Modernización institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	8

Nota: SPSS Statistics v. 25

3.7. VARIABLES

El estudio trabajó con dos variables principales:

Gobierno electrónico (independiente): Evaluada a través de las dimensiones acceso digital, eficiencia administrativa, transparencia y atención ciudadana.

Modernización institucional (dependiente): Analizada en función de simplificación de procesos, gestión eficiente, innovación tecnológica y mejora en la atención al usuario.

3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para procesar la información se emplearon herramientas estadísticas como Excel y SPSS, lo que facilitó la organización de los datos en tablas y gráficos. Se aplicaron pruebas estadísticas descriptivas y la correlación Rho de Spearman, a fin de contrastar las hipótesis y determinar el grado de relación entre el gobierno electrónico y la modernización institucional en la Municipalidad Distrital de Platería.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos, junto con su respectivo análisis e interpretación, conforme a los objetivos de la investigación. Los datos recogidos mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores y ciudadanos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 25, lo que permitió elaborar tablas y gráficos explicativos.

La información se organiza según los objetivos específicos, acompañada de su interpretación correspondiente. Primero se exponen los aspectos generales de los encuestados, luego se analiza de forma descriptiva cada variable, y finalmente se realiza la contrastación de hipótesis, a fin de determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Modernización de la Municipalidad Distrital de Platería en el periodo 2024.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de los trabajadores del municipio distrital de Platería

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la dimensión Presencia en Línea (trabajadores municipales)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,33%
	De acuerdo	33	55,00%
	Totalmente de acuerdo	25	41,67%
Total		60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados evidenciaron que los trabajadores municipales percibieron de manera ampliamente favorable la presencia digital de la institución. El 55,00% de los servidores manifestó estar de acuerdo con que el portal web institucional se mantiene activo y actualizado, mientras que un 41,67% expresó estar totalmente de acuerdo. Solo un 3,33% adoptó una postura neutral frente a este aspecto.

En conjunto, el 96,67% de los encuestados se ubicó en niveles positivos, lo cual refleja que, desde la experiencia interna del personal que trabaja directamente con los procesos administrativos, existe una valoración muy alta sobre la disponibilidad y actualización de la plataforma web.

Este nivel de satisfacción entre los trabajadores sugiere que el portal web municipal está cumpliendo un rol importante en la gestión interna, al facilitar el acceso a información institucional, documentos de trabajo y trámites administrativos esenciales para las áreas de la municipalidad.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción Digital (trabajadores municipales)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5,00%
	De acuerdo	26	43.33%
	Totalmente de acuerdo	31	51.67%
Total		60	100,0

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados muestran que los trabajadores municipales percibieron la existencia de canales digitales de comunicación como altamente favorable. El 51,67% de los servidores indicó estar totalmente de acuerdo con que la

municipalidad ofrece medios digitales eficaces para relacionarse con la ciudadanía, mientras que un 43,33% manifestó estar de acuerdo. Solo un 5,00% adoptó una posición neutral.

En conjunto, el 95% del personal encuestado consideró que la institución mantiene canales digitales operativos, útiles y efectivos. Esto refleja que, desde la perspectiva interna, los mecanismos digitales implementados por la municipalidad —como correos institucionales, redes sociales, formularios virtuales o plataformas de atención— funcionan de manera adecuada y permiten mantener comunicación continua con la comunidad.

El reducido porcentaje de respuestas neutrales sugiere que prácticamente todos los servidores perciben que la interacción digital es ya parte integrada de las actividades institucionales, lo cual es un indicador de avance en los niveles de madurez del Gobierno Electrónico.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión Servicios en Línea (trabajadores municipales)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,67%
	De acuerdo	31	51,67%
	Totalmente de acuerdo	28	46,67%
Total		60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados revelan una percepción predominantemente favorable por parte de los trabajadores respecto al funcionamiento de los servicios en línea. Más de la mitad del personal, equivalente al 51,67%, expresó estar de acuerdo con que

los servicios digitales operan adecuadamente, mientras que un 46,67% manifestó total conformidad con su desempeño. Solo un 1,67% adoptó una posición neutral, lo cual indica una ausencia casi total de percepciones negativas.

En conjunto, el 98,34% del personal municipal reconoce que las plataformas digitales como módulos de trámite virtual, pagos en línea, consultas de información, entre otros se encuentran operativas y brindan un soporte efectivo para la atención al ciudadano. Esta valoración positiva sugiere que los sistemas implementados están cumpliendo su función y contribuyen al desarrollo de actividades administrativas de manera más ágil y eficiente.

El hecho de que únicamente un trabajador haya optado por una postura neutral demuestra que la percepción interna es prácticamente uniforme: los servicios en línea son una herramienta útil, funcional y consolidada en los procesos municipales. Esto constituye un indicador relevante del avance institucional hacia mecanismos digitales más modernos y orientados a la mejora continua.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia Digital (trabajadores municipales)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
4	De acuerdo	26	43,33%
	Totalmente de acuerdo	34	56,67%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados muestran una valoración ampliamente positiva por parte de los trabajadores municipales respecto al nivel de transparencia digital que

mantiene la institución. El 56,67% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que la municipalidad difunde información pública de manera adecuada, mientras que el 43,33% indicó estar de acuerdo. Es importante resaltar que no se registraron respuestas neutrales ni en desacuerdo.

En conjunto, el 100% del personal encuestado percibió que los portales y plataformas digitales institucionales ofrecen información actualizada, accesible y útil para la ciudadanía. Esta unanimidad evidencia que los trabajadores consideran que la municipalidad cumple adecuadamente con sus obligaciones de publicidad activa y que la información relevante se encuentra disponible sin dificultades.

Este nivel de consenso interno es un indicador significativo del compromiso institucional con la transparencia, ya que sugiere que los trabajadores reconocen la existencia de mecanismos digitales que facilitan el acceso a datos y documentos públicos, tales como presupuestos, normativa, planes municipales y actividades institucionales.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión Implementación de Herramientas Digitales

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2,50%
	De acuerdo	60	50,00%
	Totalmente de acuerdo	57	47,50%
	Total	120	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados muestran una percepción ampliamente favorable respecto a la implementación de herramientas digitales dentro de la municipalidad. Del total

de encuestados, el 50,00% señaló estar de acuerdo con que la institución utiliza tecnologías que facilitan los procesos administrativos y la atención al ciudadano; mientras que un 47,50% manifestó estar totalmente de acuerdo. Solo el 2,50% adoptó una postura neutral, y no se registraron respuestas en desacuerdo.

En conjunto, el 97,5% de las personas encuestadas (trabajadores y ciudadanos) percibe que la municipalidad ha integrado adecuadamente sistemas digitales, tales como plataformas de trámite virtual, consultas en línea, difusión digital de información y herramientas tecnológicas que apoyan la gestión interna. Esta alta proporción de respuestas positivas evidencia que los esfuerzos de modernización están siendo reconocidos por los actores internos y externos de la institución.

El reducido porcentaje de respuestas neutrales indica que la mayoría considera que la tecnología forma parte activa del funcionamiento municipal y que ha contribuido a mejorar tanto la eficiencia administrativa como la experiencia del ciudadano en el acceso a los servicios.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia Institucional (trabajadores municipales)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
6	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,00%
	De acuerdo	36	60,00%
	Totalmente de acuerdo	18	30,00%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados muestran que la percepción de los trabajadores sobre la transparencia institucional es predominantemente positiva. El 60% de los encuestados indicó estar de acuerdo con que la municipalidad publica información de interés público y cuenta con herramientas digitales para la vigilancia ciudadana; mientras que un 30% señaló estar totalmente de acuerdo.

Un 10% se ubicó en una posición neutral, lo cual podría reflejar que algunos trabajadores no interactúan de forma frecuente con las plataformas de transparencia o que perciben que aún existen aspectos por mejorar en la publicación y actualización de la información.

En conjunto, el 90% de los trabajadores tiene una valoración favorable respecto al nivel de transparencia institucional, lo que evidencia que la municipalidad realiza esfuerzos importantes por poner a disposición de la ciudadanía información relevante, como presupuestos, planes, normativas, obras y mecanismos de participación.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión Política Pública y Regulación (trabajadores municipales)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
7	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,33%
	De acuerdo	27	45,00%
	Totalmente de acuerdo	31	51,67%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados muestran una valoración amplia y positiva sobre la presencia de políticas públicas digitales en la municipalidad. La mayoría de

trabajadores municipales indicó estar totalmente de acuerdo (51,67%) o de acuerdo (45,00%) en que la institución cuenta con políticas y normas que orientan el uso de tecnologías en la gestión pública. Solo un 3,33% adoptó una posición neutral, lo que evidencia que prácticamente la totalidad del personal reconoce la existencia de lineamientos institucionales que respaldan el proceso de digitalización.

La suma de las categorías positivas (96,67%) revela que la municipalidad ha logrado establecer una base normativa y directrices internas que guían la aplicación del gobierno electrónico, permitiendo un desarrollo más ordenado y sostenido de las herramientas tecnológicas. Esto refleja no solo avances en modernización, sino también un compromiso institucional por formalizar y regular el uso de plataformas digitales dentro de la gestión municipal.

4.1.2. Resultados de los ciudadanos del distrito de Platería

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión Presencia en Línea (ciudadanos)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	De acuerdo	33	55,00%
	Totalmente de acuerdo	27	45,00%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados evidencian una percepción altamente positiva de los ciudadanos respecto a la presencia digital de la municipalidad. El 55% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que el portal web municipal se encuentra disponible y actualizado, mientras que un 45% señaló estar totalmente de acuerdo. No se registraron opiniones neutrales ni desacuerdos, lo cual revela

que los usuarios perciben un adecuado funcionamiento y utilidad del portal institucional.

En conjunto, el 100% de los ciudadanos encuestados considera que el sitio web municipal cumple su función de informar y brindar acceso a contenido relevante. Esta valoración indica que la municipalidad ha logrado establecer un portal digital confiable, accesible y con información vigente, que contribuye a fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción Ciudadana (ciudadanos)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,67%
	De acuerdo	27	45.00%
	Totalmente de acuerdo	29	48.33%
	Total	60	100,0

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los datos muestran que la mayoría de ciudadanos percibe de manera positiva los mecanismos digitales de interacción ofrecidos por la municipalidad. Un 45% de los encuestados indicó estar de acuerdo, y un 48,33% manifestó estar totalmente de acuerdo con que los canales digitales permiten comunicarse con la institución. En contraste, solo el 6,67% expresó una postura neutral, sin manifestar conformidad ni desacuerdo.

Estos resultados evidencian que más del 93% de la población encuestada reconoce que las herramientas digitales de la municipalidad facilitan la interacción y la comunicación. Ello refleja avances importantes en la implementación de

mecanismos que permiten al ciudadano realizar consultas, solicitar información o expresar necesidades a través de plataformas digitales.

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión Servicios en línea (ciudadanos)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,33%
	De acuerdo	32	53,33%
	Totalmente de acuerdo	26	43,33%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados muestran que la mayoría de ciudadanos tiene una valoración favorable respecto a los servicios en línea brindados por la municipalidad. El 53,33% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que estos servicios funcionan adecuadamente, mientras que el 43,33% indicó estar totalmente de acuerdo. Solo un 3,33% adoptó una postura neutral frente a esta dimensión.

Estos datos reflejan que más del 96% de los usuarios percibe que los servicios digitales son útiles, accesibles y cumplen con facilitar los trámites o consultas municipales. Esto constituye un indicador relevante, ya que los servicios en línea representan el núcleo operativo del Gobierno Electrónico al permitir que los ciudadanos realicen gestiones sin necesidad de acudir presencialmente a la entidad.

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la dimensión Interacción digital (ciudadanos)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
4	De acuerdo	29	48,33%
	Totalmente de acuerdo	31	51,67%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados muestran que los ciudadanos perciben de manera ampliamente favorable los canales digitales de comunicación implementados por la municipalidad. El 51,67% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que la institución utiliza medios digitales adecuados para atender y comunicarse con la población, mientras que el 48,33% indicó estar de acuerdo con esta afirmación.

Con ello, la dimensión presenta una aceptación del 100%, lo cual evidencia que los ciudadanos reconocen que la municipalidad mantiene canales digitales activos y eficaces para responder consultas, informar sobre gestiones y facilitar la interacción sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas municipales.

Estos resultados reflejan una percepción positiva del proceso de digitalización institucional, especialmente en lo referido a la comunicación con la comunidad, aspecto clave dentro del Gobierno Electrónico.

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la dimensión Servicios en línea (ciudadanos)

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1,67%
	De acuerdo	58	48,33%
	Totalmente de acuerdo	60	50,00%
	Total	120	100,0%

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados evidencian que los ciudadanos valoran de manera muy positiva los servicios en línea que la municipalidad pone a su disposición. Del total de encuestados, el 50,00% indicó estar totalmente de acuerdo con que estos servicios funcionan adecuadamente, mientras que el 48,33% expresó estar de acuerdo. Solo un 1,67% adoptó una posición neutral, sin mostrar ni acuerdo ni desacuerdo.

Con una aprobación acumulada del 98,33%, se observa que la ciudadanía considera que los servicios digitales empleados por la municipalidad —como consultas virtuales, trámites electrónicos, expedientes en línea o acceso a información administrativa son útiles, accesibles y permiten realizar gestiones de manera más rápida y eficiente.

Estos resultados muestran que los ciudadanos perciben un nivel alto de digitalización en la prestación de servicios en línea los cuales son mesa de partes, recaudación de impuestos y servicios de tramites documentarios , lo cual contribuye a mejorar su experiencia en los procesos municipales y reduce la necesidad de desplazamientos físicos.

Tabla 16

*Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad del Servicio Digital
(ciudadanos)*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
6	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,33%
	De acuerdo	38	63,33%
	Totalmente de acuerdo	20	33,33%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statidistics v. 25

Los resultados de esta dimensión muestran que la mayoría de los ciudadanos percibe positivamente la calidad del servicio digital que ofrece la municipalidad. Un 63,33% expresó estar de acuerdo con que los servicios digitales brindados son adecuados, mientras que un 33,33% señaló estar totalmente de acuerdo. Únicamente un 3,33% manifestó una postura neutral.

En conjunto, el 96,66% de los encuestados manifestó una valoración favorable hacia la calidad del servicio digital. Esto indica que la ciudadanía reconoce que las plataformas y herramientas tecnológicas municipalidades funcionan de manera apropiada, permitiendo un acceso eficiente a los servicios, información clara y una experiencia general satisfactoria en los trámites y consultas virtuales.

El reducido porcentaje de opiniones neutrales evidencia que existe una percepción ampliamente positiva sobre la calidad del servicio digital, lo cual contribuye a consolidar una imagen institucional moderna y orientada al ciudadano.

Tabla 17

*Distribución de frecuencias de la dimensión Transparencia Institucional
(ciudadanos)*

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
7	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,33%
	De acuerdo	27	45,00%
	Totalmente de acuerdo	31	51,67%
	Total	60	100,0%

Nota: SPSS Statistcs v. 25

Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos percibe de manera favorable el nivel de transparencia institucional de la municipalidad. Un 51,67% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que la institución publica información pública actualizada y cuenta con mecanismos digitales para la vigilancia ciudadana. Asimismo, un 45,00% indicó estar de acuerdo con esta afirmación. Solo un 3,33% sostuvo una postura neutral.

En conjunto, el 96,67% de la población encuestada expresó una percepción positiva sobre la transparencia digital de la municipalidad. Esto refleja que los ciudadanos reconocen que la institución disponibiliza información relevante a través de medios digitales y que existen herramientas que permiten el seguimiento de la gestión municipal.

La baja presencia de respuestas neutrales indica un consenso generalizado en torno a que la municipalidad ha avanzado significativamente en la apertura de información pública y en el uso de plataformas digitales orientadas al control ciudadano.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y el proceso de modernización en la Municipalidad Distrital de Platería, durante el periodo 2024.

H₁: Si existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y el proceso de modernización en la Municipalidad Distrital de Platería, durante el periodo 2024.

Tabla 18

Correlación entre la variable Gobierno Electrónico y Modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, 2024.

		Gobierno Electrónico	Modernización
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	1,000	0,883**
		N	30
	Modernización	0,883**	1,000
		N	30

Nota: SPSS Statistics v. 25

Los resultados obtenidos en la Tabla anterior muestran que existe una correlación positiva y alta entre la variable Gobierno Electrónico y la Modernización de la Municipalidad Distrital de Platería en el año 2024. El coeficiente de Spearman obtenido fue $\rho = 0.883$, con un nivel de significancia $p < 0.01$, lo que indica que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Esto significa que, a medida que se incrementa el nivel de implementación del Gobierno Electrónico, también tiende a aumentar el nivel de modernización en la municipalidad, entonces podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna.

La magnitud del coeficiente (0.883) sugiere una asociación muy fuerte, lo cual refleja que los avances en plataformas digitales, servicios en línea y procesos tecnológicos están fuertemente vinculados con la mejora de la gestión institucional, los procedimientos administrativos y la eficiencia organizacional en la entidad.

Los datos permiten concluir que el Gobierno Electrónico contribuye de manera importante al proceso de modernización municipal, respaldando la hipótesis planteada en la investigación.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (H_0): La presencia digital del gobierno electrónico no influye significativamente en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.

Hipótesis Alternativa (H_1): La presencia digital del gobierno electrónico influye significativamente en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión Presencia en Línea y la variable dependiente Modernización

			Presencia en Línea	Modernización
Rho de Spearman	Presencia en Línea	Coefficiente de correlación	1,000	,999**
		N	30	30
	Modernización	Coefficiente de correlación	,999**	1,000
		N	30	30

Nota: SPSS Statistics v. 25



En la Tabla anterior se observa que el coeficiente obtenido fue $\rho = 0.999$, con un nivel de significancia $p < 0.01$, lo cual evidencia una correlación positiva, extremadamente alta y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Dado que el valor de significancia es menor al nivel crítico establecido ($\alpha = 0.05$), se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Estos resultados implican que la presencia digital del gobierno electrónico influye de manera directa y altamente significativa en el proceso de modernización. La magnitud del coeficiente (0.999) sugiere que la disponibilidad de información institucional en línea, la transparencia digital y la accesibilidad a plataformas web están intensamente vinculadas con la optimización de los procesos administrativos, la gestión organizacional y el fortalecimiento de la eficiencia institucional. Entonces podemos confirmar que la presencia en línea del gobierno electrónico constituye un factor fundamental en el avance del proceso de modernización de la Municipalidad Distrital de Platería durante el periodo 2024.

4.3. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio permitieron identificar que tanto los trabajadores municipales como los ciudadanos del distrito de Platería mostraron una valoración ampliamente positiva sobre el desarrollo del gobierno electrónico y su relación con la modernización institucional. En todas las dimensiones evaluadas, las percepciones se concentraron de manera mayoritaria en los niveles de “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, con porcentajes superiores al 90% en la mayoría de indicadores, lo que evidenció un avance significativo en los componentes digitales implementados por la municipalidad.

En primer lugar, la presencia en línea fue bien valorada tanto por trabajadores como por ciudadanos. Los servidores reconocieron en un 96,67% que el portal web institucional se mantenía actualizado y operativo, mientras que los ciudadanos mostraron una aceptación del 100%. Esto evidenció que la municipalidad había logrado consolidar un portal funcional y accesible. Además (Paricahua, 2023) sostiene que la presencia en línea representa la fase inicial del gobierno electrónico, caracterizada por la difusión de información institucional a través de plataformas digitales. Según el autor, esta etapa facilita que la ciudadanía acceda a datos básicos, normativas y servicios disponibles, constituyendo el primer vínculo entre la entidad pública y los usuarios. Además, enfatiza que esta dimensión, junto con las fases de interacción, transacción y transformación, mantiene una relación significativa con la mejora de la gestión administrativa municipal.

Respecto a la interacción digital, los trabajadores presentaron un nivel de aceptación del 95%, mientras que los ciudadanos alcanzaron más del 93%. Esto permitió inferir que los mecanismos digitales como redes sociales, correos institucionales, formularios y canales de consulta estaban cumpliendo su función de facilitar la



comunicación entre la población y la municipalidad. Este hallazgo coincide con Espino y Cahuana (2024), quienes demostraron que los canales digitales fortalecen la participación ciudadana y mejoran la transparencia en los gobiernos locales. Del mismo modo, diversos autores coinciden en que esta etapa constituye un elemento fundamental del gobierno electrónico, al promover una mayor interactividad entre la administración pública y los ciudadanos. (Paricahua, 2023) sostiene que la interacción representa un avance respecto a la mera presencia informativa, pues incorpora mecanismos que posibilitan una comunicación bidireccional a través de plataformas digitales. De manera complementaria, (Martinez Tume, 2023) plantea que la interacción se refleja en dimensiones relacionales que facilitan el contacto directo y la atención oportuna de las necesidades del usuario en entornos virtuales. Asimismo, (Espino & Cahuana, 2024) afirman que la interacción digital fortalece la transparencia institucional y fomenta una comunicación más inmediata y participativa entre el gobierno y la población. En conjunto, estos aportes muestran que la interactividad digital es un componente esencial para mejorar la experiencia ciudadana y avanzar hacia una gestión pública más moderna y receptiva.

En cuanto a los servicios en línea, la valoración positiva fue igualmente alta en ambos grupos: 98,34% entre los trabajadores y 96,66% en los ciudadanos. Estos datos demostraron que los trámites virtuales, consultas digitales y servicios electrónicos se encontraban operativos y eran percibidos como útiles, ágiles y eficientes. Diversos autores coinciden en que esta etapa constituye un elemento fundamental del gobierno electrónico, al promover una mayor interactividad entre la administración pública y los ciudadanos. (Paricahua, 2023) sostiene que la interacción representa un avance respecto a la mera presencia informativa, pues incorpora mecanismos que posibilitan una comunicación bidireccional a través de plataformas digitales. De manera



complementaria, (Martinez Tume, 2023) plantea que la interacción se refleja en dimensiones relacionales que facilitan el contacto directo y la atención oportuna de las necesidades del usuario en entornos virtuales. Asimismo, (Espino & Cahuana, 2024) afirman que la interacción digital fortalece la transparencia institucional y fomenta una comunicación más inmediata y participativa entre el gobierno y la población. En conjunto, estos aportes muestran que la interactividad digital es un componente esencial para mejorar la experiencia ciudadana y avanzar hacia una gestión pública más moderna y receptiva.

La transparencia digital e institucional también obtuvo una valoración destacada. Los trabajadores mostraron un 100% de conformidad en la dimensión de transparencia digital, mientras que los ciudadanos reflejaron un 96,67% de percepción favorable. Esto sugiere que la municipalidad había implementado mecanismos de acceso a la información pública que eran visibles para ambos actores. se ha consolidado como un componente esencial del gobierno electrónico, al facilitar el acceso público a la información y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública. Manosalvas Aragon (2020) señala que el desarrollo del gobierno electrónico busca que los ciudadanos perciban una administración más clara y abierta, aunque aún persistan desafíos para consolidar esta percepción. De forma complementaria, Kodaka (2023) evidencia que el uso de herramientas digitales contribuye a mejorar la eficiencia institucional y la visibilidad de los procesos, lo cual impacta positivamente en la transparencia. Asimismo, (Espino & Cahuana, 2024) destacan que la digitalización promueve una comunicación más directa y oportuna entre el gobierno y la población, fortaleciendo la rendición de cuentas y la apertura informativa. En conjunto, estos estudios muestran que la transparencia digital es un factor clave para modernizar la administración pública y fortalecer la participación ciudadana.



En relación con la implementación de herramientas digitales, se observó una aprobación del 97,5% considerando tanto a trabajadores como a ciudadanos. Este elevado porcentaje sugiere que la incorporación de tecnologías se había convertido en un componente central del funcionamiento municipal. Esta percepción guarda relación con lo señalado por Gutiérrez Plúa (2022), quien planteó que el uso insuficiente de TIC debilita la calidad del servicio, y con Moncayo (2020), quien afirmó que contar con modelos de gestión digital permite optimizar los servicios públicos.

Finalmente, la dimensión de política pública y regulación mostró una aceptación del 96,67% entre los trabajadores, lo que indica que existían lineamientos y normativas internas que respaldaban la digitalización municipal. Esto coincide con la investigación de Kodaka (2023) y con los enfoques teóricos de Yoon et al. (2025), quienes resaltaron la importancia de marcos normativos sólidos para garantizar la sostenibilidad de la transformación digital en el sector público.

En conjunto, la comparación entre ambas poblaciones evaluadas permitió concluir que las percepciones fueron consistentes y altamente positivas. Tanto el personal municipal como los ciudadanos reconocieron avances significativos en los componentes claves del gobierno electrónico: presencia en línea, interacción digital, servicios electrónicos, transparencia e implementación de herramientas tecnológicas. Estas percepciones favorables se alinearon con los antecedentes revisados y permitieron afirmar que la Municipalidad Distrital de Platería había logrado avances importantes en su proceso de modernización institucional mediante el uso de tecnologías digitales.

V. CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Se concluyó que la presencia digital del gobierno electrónico influyó significativamente en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería durante el periodo 2024, evidenciándose un nivel moderado de desarrollo. La municipalidad contó con plataformas digitales que difundieron información institucional básica; sin embargo, se identificaron limitaciones en la actualización, accesibilidad y alcance de los contenidos, lo que restringió una mayor visibilidad institucional y un mejor aprovechamiento por parte de la ciudadanía.
- SEGUNDA.** Se concluyó que la interacción digital se relacionó de manera significativa con la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería en el periodo 2024, presentando un nivel medio. Los resultados evidenciaron que la comunicación bidireccional entre la municipalidad y los ciudadanos fue limitada, debido a la escasa implementación de canales virtuales de atención y respuesta, lo cual afectó la participación ciudadana y la eficiencia en la atención de trámites.
- TERCERA.** Se concluyó que la interacción digital en la Municipalidad Distrital de Platería presentó un nivel medio durante el periodo 2024, evidenciando que la comunicación bidireccional entre la ciudadanía y la municipalidad fue limitada. Los resultados demostraron que la escasa disponibilidad de canales digitales de respuesta y seguimiento redujo la participación ciudadana y afectó la eficacia en la atención de los servicios públicos.
- CUARTA.** Se concluyó que la transparencia digital alcanzó un nivel moderado en la Municipalidad Distrital de Platería durante el periodo 2024, reflejando



avances en la difusión de información institucional. No obstante, dichos avances resultaron insuficientes para generar plena confianza en la población, debido a limitaciones en la frecuencia, claridad y accesibilidad de la información publicada, lo que restringió el fortalecimiento de la apertura institucional.

QUINTA. En conjunto, se concluyó que un mayor desarrollo del gobierno electrónico se relacionó positivamente con la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería durante el periodo 2024, confirmándose la hipótesis general del estudio. Los resultados evidenciaron que las dimensiones evaluadas —presencia digital, interacción digital y transparencia digital— contribuyeron a mejorar la eficiencia administrativa, la comunicación con el ciudadano y la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad municipal.



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Se recomienda fortalecer la presencia digital del gobierno electrónico, mediante la actualización permanente de la información publicada en las plataformas digitales de la Municipalidad Distrital de Platería, mejorando la accesibilidad, claridad y difusión de los contenidos, a fin de incrementar la visibilidad institucional y facilitar el acceso de la ciudadanía a información oportuna y confiable.
- SEGUNDA.** Se recomienda implementar y optimizar mecanismos de interacción digital, tales como chats institucionales, formularios virtuales de atención, correos de respuesta automática y sistemas de seguimiento de trámites, con el objetivo de fortalecer la comunicación bidireccional y promover una mayor participación ciudadana en la gestión municipal.
- TERCERA.** Se recomienda fortalecer la interacción digital entre la municipalidad y la ciudadanía, mediante la implementación de canales virtuales de comunicación efectivos, tales como plataformas de atención en línea, sistemas de seguimiento de trámites y espacios digitales de participación ciudadana, con el fin de mejorar la comunicación bidireccional y la eficacia en la prestación de los servicios públicos.
- CUARTA.** Se recomienda ampliar y mejorar la transparencia digital, incrementando la difusión periódica y accesible de información institucional relevante, como documentos de gestión, actividades municipales y procesos administrativos, a fin de fortalecer la confianza ciudadana y consolidar una gestión municipal basada en la apertura y rendición de cuentas.



QUINTA. Se recomienda diseñar e implementar un plan integral de modernización institucional sustentado en el gobierno electrónico, que permita fortalecer de manera articulada la presencia digital, la interacción con los ciudadanos y la transparencia institucional, asegurando así una gestión pública eficiente, moderna y orientada a las necesidades de la población.



VII. REFERENCIAS

- Aguirre, F., y Roseth, B. (6 de Abril de 2023). *¿Cuáles son los 5 ejes para lograr la transformación digital del gobierno?* Obtenido de OBERNARTE: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/5-ejes-para-la-transformacion-digital-del-gobierno/>
- Alessandra, F. (2025). Gobierno electrónico y Simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2024. *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO* , 92.
- Alva, E. J. (2023). Aplicaciones y servicios de gobierno electrónico enfocados en participación ciudadana: una revisión sistemática de la literatura. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo* , 18.
- Arias, J. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio . *Alergia Mexico* , 206.
- Bravo, M. (2010). *MODERNIDAD Y MODERNIZACIÓN EN AMÉRICA LATINA: UNA AVENTURA inacabada* . Roma: Euro Mediterranean.
- Céliz Angulo, M. N. (2024). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023*. Tarapoto.
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli- 2016*. Puno: Repositorio UNA PUNO .
- Espino, A. M., y Cahuana, O. O. (2024). Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024. Ayacucho.
- EUROPEA, U. (25 de Agosto de 2023). *Características principales del gobierno digital*. Obtenido de Características principales del gobierno digital: <https://universidadeuropea.com/blog/gobierno-digital/>
- Fernandez, A., Manzur, J., y Catellani, A. (2022). *Gobierno abierto y transparencia, Las experiencias en las provincias de Cordoba y Entre Ríos* . Argentina : INAP .



- Flores, P. (2023). *Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática*. Lima: Ciencia Latina.
- GOB.PE. (24 de Julio de 2024). *Secretaría de Gobierno y Transformación Digital*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Heliyon. (2 de Agosto de 2024). *NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE* . Obtenido de PubMed Central : https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11336751/?utm_source=chatgpt.com
- Huamán, L., y Medina, C. (08 de Diciembre de 2021). *COMUNIC@CION*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/4498/449872026001/html/?utm_source=chatgpt.com
- KODAKA, J. H. (2023). *GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS: GAD'S MUNICIPALES, PROVINCIA DE SANTA ELENA* . 8.
- Martinez Tume, B. M. (2023). *Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura*. Piura: Universidad Cesar Vallejo .
- Medida, M. (2023). *Metodología de la Investigación* . Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología .
- MEF. (Julio de 2022). *Portal de Transparencia Economica* . Obtenido de LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES
- Moncayo, M. A. (2020). *DISEÑO DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN INSTITUCIONES ESTATALES*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mortati, M., Rizzo, F., y Deserti, A. (24 de Octubre de 2024). *Una visión general de la participación electrónica*. Obtenido de SPRINGER NATURE:



https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-72160-1_3?utm_source=chatgpt.com

- Niño Morante, L. A. (2021). Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021. . 115.
- OCDE. (2024). *Innovar en el sector público*. Santiago de Chile : Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública.
- ONU. (23 de Enero de 2024). *Forjando nuestro futuro juntos* . Obtenido de NACIONES UNIDAS : <https://www.un.org/es/un75/impact-digital-technologies>
- Paricahua, M. (2023). GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPAL PROVINCIAL DE PUNO - 2023. *Repositorio UNA PUNO* , 98.
- Parra, D. (2017). *Un Estado para la Ciudadanía Informe de la Comisión de Modernización del Estado* . Santiago de Chile : Centro de Estudios Públicos.
- PCM. (2024). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. En P. d. Ministros, *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030* (pág. 201). Lima.
- Peralta, J. (2023). *Plan estratégico de Gobierno Electrónico del Tribunal Constitucional* . Agosto: 27.
- PERÚ, N. U. (07 de Setiembre de 2021). *Marco de Cooperación para el Desarrollo Sostenible 2022 - 2026*. Obtenido de <https://peru.un.org/es/143284-marco-de-cooperaci%C3%B3n-para-el-desarrollo-sostenible-2022-2026>
- PERUANO. (2021). Resolución Ministerial. Lima.
- Reina, M. (2023). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. En R. Matsumoto Nishizawa. Bolivia: PERSPECTIVAS.
- Roger, Q. (2017). *Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región Puno*. Puno : Repositorio UNA PUNO .



Studocu. (22 de Marzo de 2022). *MAPA DE UBICACIÓN DEL DISTRITO DE PLATERIA 400000 E.* Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-san-carlos/medio-ambiente/mapa-de-ubicacion-del-distrito-de-plateria-400000-e/133567111>

Torres, A. (2017). El diseño de investigación: etapa fundamental del planeamiento de un trabajo de grado en ingeniería . *Ingeniería Civil*, 11.

UJAEN. (16 de Julio de 2023). *METODOLOGIA CUANTITATIVA*. Obtenido de https://web.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti.html



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TITULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA MODERNIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PLATERÍA, PERIODO 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General					
¿Cuál es la relación entre el uso del gobierno electrónico y la modernización en la Municipalidad Distrital de Platería durante el año 2024?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización en la Municipalidad Distrital de Platería, durante el periodo 2024.	Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y el proceso de modernización en la Municipalidad Distrital de Platería, durante el periodo 2024.	VI: Gobierno electrónico	Presencia en línea	Existencia y actualización del portal web institucional	TECNICAS: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario	Tipo de investigación: Cuantitativo correlacional Diseño de investigación: No experimental Población: 60 participantes de la Municipalidad Distrital de Platería Muestra: 60 trabajadores Procesamiento de información: -Microsoft Excel -IBM SPSS v25
				Interacción digital	Canales de comunicación abiertos y efectivos con la población		
				Servicios en línea (Transacción)	Trámites y servicios que se pueden realizar en línea		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VD: Modernización				
¿Cómo influye la presencia digital del gobierno electrónico en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024?	Analizar la influencia de la presencia digital del gobierno electrónico en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.	La presencia digital del gobierno electrónico influye significativamente en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.		Innovación administrativa	Optimización de procesos y simplificación de trámites		
¿Qué relación existe entre la interacción digital y el proceso de modernización de la municipalidad distrital de Platería, periodo 2024?	Examinar la relación entre la interacción digital y la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.	Existe una relación significativa entre la interacción digital y la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.		Calidad del servicio	Mejora en tiempos de atención y satisfacción del usuario		
¿Cómo impactan los servicios en línea en la modernización de la municipalidad distrital de Platería, periodo 2024?	Evaluar el impacto de los servicios en línea en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.	Los servicios en línea impactan de manera significativa en la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.		Transparencia institucional	Disponibilidad de información pública y mecanismos de control ciudadano		
¿En qué medida la política pública y regulación digital contribuye a la modernización de la municipalidad distrital de Platería, periodo 2024?	Analizar la contribución de la política pública y regulación digital en el proceso de modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.	La política pública y regulación digital contribuyen significativamente a la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024.		Política pública y regulación	Existencia de políticas digitales y adecuación normativa		

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Ítem
Gobierno Electronico (VI)	El gobierno electrónico consiste en el uso planificado de tecnologías digitales y datos por parte de la administración pública, con el fin de mejorar procesos y ofrecer servicios digitales que generen valor para la ciudadanía.	Presencia en línea	Existencia y actualización del portal web institucional	Likert (Original)	P1
					P2
		Interacción digital	Canales de comunicación abiertos y efectivos con la población	Likert (Original)	P3
					P4
		Servicios en línea	Trámites y pagos que se pueden realizar en línea	Likert (Original)	P5
					P6
Modernización (VD)	Es el proceso de transformación en los ámbitos político, económico y social orientado a responder a las nuevas y urgentes demandas de la sociedad.	Innovación administrativa	Optimización de procesos y simplificación de trámites	Likert (Original)	P7
					P8
		Calidad del servicio	Mejora en tiempos de atención, satisfacción y accesibilidad	Likert (Original)	P9
					P10
					P11
					P12
		Transparencia institucional	Disponibilidad de información pública y mecanismos de control ciudadano	Likert (Original)	P13
					P14
			P15		



		Política pública y regulación	Existencia de políticas digitales y adecuación normativa	Likert (Original)	P16
--	--	--------------------------------------	--	-------------------	-----



Anexo 3. Encuesta aplicada

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON LA MODERNIZACIÓN
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PLATERÍA, PERIODO 2024**

Estimado(a) participante:

La presente encuesta forma parte de la investigación titulada: “**Gobierno electrónico y su relación con la modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, 2024.**”

El propósito es recolectar información que permita analizar cómo el uso de herramientas digitales influye en la mejora de los servicios municipales. La información proporcionada será tratada con absoluta confidencialidad y será utilizada únicamente con fines académicos.

Le solicitamos responder a cada una de las preguntas marcando con una X la alternativa que refleje mejor su opinión.

Escala de respuestas:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: Gobierno Electronico

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El portal web de la municipalidad está disponible y actualizado.					
2. Encuentro información útil y clara en el portal web institucional.					
3. La municipalidad ofrece canales digitales efectivos para comunicarse con la población.					
4. Las consultas digitales reciben respuesta en plazos adecuados.					



5. Es posible realizar trámites y pagos en línea de manera sencilla.					
6. Los servicios digitales de la municipalidad funcionan correctamente.					

VARIABLE 2: Modernización

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7. Los procesos municipales se han simplificado gracias al uso de herramientas digitales.					
8. La digitalización ha reducido la necesidad de trámites presenciales.					
9. Los tiempos de atención han mejorado con el uso de plataformas digitales.					
10. Estoy satisfecho con la calidad del servicio digital que brinda la municipalidad.					
11. La municipalidad publica información pública de acceso libre y actualizada.					
12. Existen mecanismos digitales para el control y la vigilancia ciudadana.					
13. La municipalidad cuenta con políticas					



digitales claras para la gestión pública.					
14. La normativa local favorece el uso de tecnologías en los servicios municipales.					

Anexo 4. Ficha de validación de instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Título de la Investigación	Gobierno Electrónico y su relación con la Modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024
Instrumento evaluado	Cuestionario
Nombre del autor	Dante Oriel Blas Vitulas

II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos del validador	<i>CPC. Luis Angel Yupanqui Aza</i>
Cargo e institución donde labora	Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
Especialidad o línea de investigación	Gestión Pública y Privada

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE										MÍNIMAMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE				observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias		
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.										X						
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											X					
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de Investigación.												X				
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica.											X					
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.										X						



Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE					ACEPTABLE					observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias		
INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis.												X				
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X				
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e Indicadores.													X			
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.												X				
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación componentes de la Investigación y su adecuación al Método científico.											X					

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN

92


 CPC. Luis Angel Yupanqui Az?
 DOCENTE EPCC - FCCA - UNA
 Cod. 930523



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Título de la investigación	Gobierno Electrónico y su relación con la Modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024
Instrumento evaluado	Cuestionario
Nombre del autor	Dante Oriel Blas Vitulas

II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos del validador	M.Sc. Edith Miriam Calsin Molleopaza
Cargo e institución donde labora	Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
Especialidad o línea de investigación	Gestión Pública y Privada

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE										MÍNIMAMENTE ACEPTABLE		ACEPTABLE		observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.												X			
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													X		
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de Investigación.												X			
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica.													X		
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.											X				



Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE					ACEPTABLE					observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias		
INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis.												X				
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X				
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X				
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.												X				
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación componentes de la Investigación y su adecuación al Método científico.												X				

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN

92


CPC. Luis Angel Yupanqui Az27
DOCENTE EPCC - FECA - UNA
Cod. 930527

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Título de la investigación	Gobierno Electrónico y su relación con la Modernización de la Municipalidad Distrital de Platería, periodo 2024
Instrumento evaluado	Cuestionario
Nombre del autor	Dante Oriel Blas Vitulas

II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos del validador	<i>Dr. Edgar Dario Callohuanca Avalos</i>
Cargo e institución donde labora	Docente de la Universidad Nacional del Altiplano
Especialidad o línea de investigación	Gestión Pública y Privada

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE										MÍNIMAMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE				observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias		
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.													X			
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X				
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de Investigación.													X			
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica.													X			
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													X			



Aspectos de validación de instrumento		INACEPTABLE						MÍNIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			observaciones
Criterios	Indicadores	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Sugerencias
INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis.													X	
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X	
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e Indicadores.												X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.												X		
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación componentes de la Investigación y su adecuación al Método científico.													X	

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

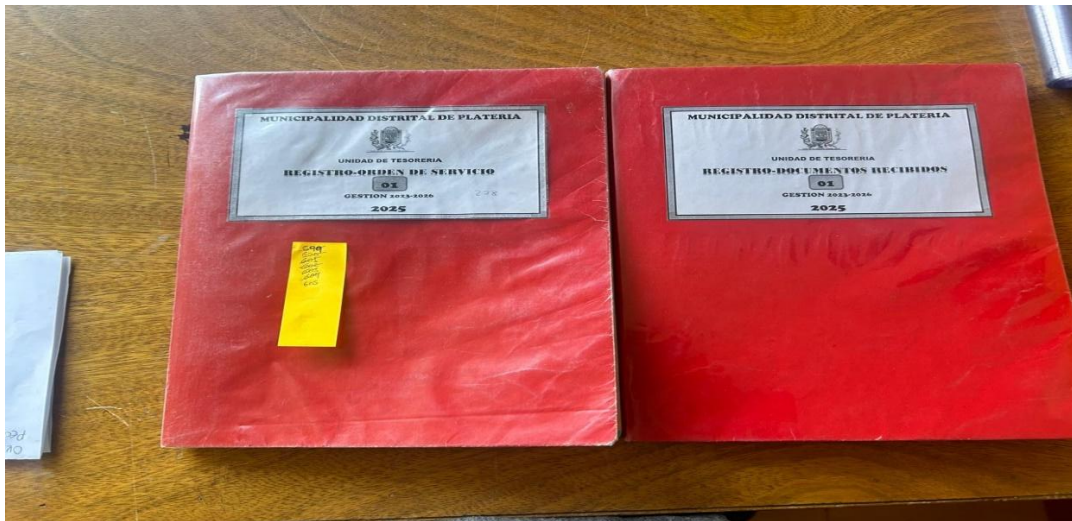
El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN

98

[Firma manuscrita]
 DE EDUARDO DABO CALLOHUARCA ANALÚ
 DOCENTE PRINCIPAL

Anexo 5. Evidencias Fotográficas







Anexo 6. Censo realizado por el INEI

CUADRO N° 1: POBLACIÓN CENSADA, POR ÁREA URBANA Y RURAL; Y SEXO, SEGÚN PROVINCIA, DISTRITO Y EDADES SIMPLES

Provincia, distrito y edades simples	Total	Población		Total	Urbana		Total	Rural	
		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres
74 años	33	18	15	9	4	5	24	14	10
75 años	33	12	21	8	5	3	25	7	18
76 años	26	11	15	9	4	5	17	7	10
77 años	39	17	22	12	4	8	27	13	14
78 años	24	12	12	9	3	6	15	9	6
79 años	34	23	11	10	5	5	24	18	6
80 años	27	19	8	8	5	3	19	14	5
81 años	21	10	11	8	4	4	13	6	7
82 años	22	11	11	4	3	1	18	8	10
83 años	18	6	12	6	1	5	12	5	7
84 años	18	7	11	6	3	3	12	4	8
85 años	18	7	11	4	1	3	14	6	8
86 años	16	6	10	2	1	1	14	5	9
87 años	11	7	4	4	3	1	7	4	3
88 años	9	5	4	3	1	2	6	4	2
89 años	2	1	1	1	1	-	1	-	1
90 años	5	2	3	2	1	1	3	1	2
91 años	7	4	3	2	-	2	5	4	1
92 años	3	-	3	-	-	-	3	-	3
93 años	4	3	1	-	-	-	4	3	1
94 años	1	-	1	1	-	1	-	-	-
96 años	1	-	-	1	1	-	-	-	-
97 años	1	1	-	-	-	-	1	1	-
DISTRITO PLATERÍA	7 121	3 509	3 612	-	-	-	7 121	3 509	3 612
Menores de 1 año	84	48	36	-	-	-	84	48	36
De 1 a 4 años	369	192	177	-	-	-	369	192	177
1 año	91	44	47	-	-	-	91	44	47
2 años	84	37	47	-	-	-	84	37	47
3 años	84	42	42	-	-	-	84	42	42
4 años	110	69	41	-	-	-	110	69	41
De 5 a 9 años	503	246	257	-	-	-	503	246	257
5 años	88	37	51	-	-	-	88	37	51

Anexo 7. Recoleccion de datos en Microsoft Office Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1	VARIABLE INDEPENDIENTE																SUMAS DE VAR INO				SUMAS DE VAR DEP								
2	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16	Presencia en línea	Interacción Digital	Servicio en línea	TOTAL	Innovación administrativa	Calidad de servicio	Transparencia Institucional	Política pública y regulación	TOTAL				
1	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4.5	4	4.5	4.33333333	4.5	4.75	3.5	4.5	4.3125				
2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4.66666667	4.5	4.5	5	4.66666667	5	4.5	4	5	4.625			
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4.5	4.5	4.5	4.33333333	4.5	4.5	4	4.5	4.375				
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4	4.5	4.5				
6	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3.5	4.5	4.5	4.16666667	4.5	4.75	4	4	4.3125				
7	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4.5	3.5	5	4.33333333	4	3.75	4	5	4.1875				
8	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4.5	4.5	4	4.33333333	5	4.25	3.5	4.5	4.3125				
9	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4.5	4.5	4.5	4.5	4	4.75	4.5	4.5	4.4375		
10	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4.5	4.5	4	4.5	5	4.25	4.5	4.5	4.5625			
11	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4.5	4.5	4.5	4.33333333	4.5	4.5	3.5	5	4.375			
12	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
13	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	5	4.5	3.5	4.5	4.375			
14	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.33333333	4.5	4.75	4	4.5	4.4375			
15	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4.5	3.5	4	4	4.5	4	4	3.5	4			
16	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.33333333	4.5	4.75	4	4.5	4.4375			
17	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
18	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.33333333	4.5	4.75	4	4.5	4.4375			
19	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4.5	4.5	5	4.66666667	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	5	4	4.5				
21	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4.5	4	4.5	4.33333333	5	4.25	4.5	3.5	4.3125				
22	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.75	4	4.5	4.4375			
23	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4.5	4.5	4.5	4.66666667	5	4.5	4.5	4.5	4.625			
24	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
25	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4.5	4.5	4.5	4.66666667	5	4.25	4.5	5	4.6875			
26	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4.5	4.5	4	4.33333333	5	4.25	4	4	4.3125				
27	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4	5	4.5	4.5			
28	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4.5	4.5	4	4.5	5	4.25	4.5	4.5	4.5625			
29	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4.5	3.5	5	4.33333333	4.5	4.5	3.5	4.5	4.25				
30	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4.5	5	4	4.5	4.5	4.25	4.5	4.5	4.4375				
31	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.25	4.5	5	4.5625				
32	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.33333333	4	4.25	4.5	4.5	4.3125			
33																													
34																													
35																													
36																													
37																													
38																													
39																													
40																													



1	VARIABLE INDEPENDIENTE										VARIABLE DEPENDIENTE										SUMAS DE VAR IND				SUMAS DE VAR DEP				AC
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
2	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16	Presencia en línea	Interacción Digital	Servicio en línea	TOTAL	Innovación administrativa	Acceso de usuarios	Transparencia institucional	Política pública y regulación	TOTAL				
3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4.5	4.5	4.5	4.333333	4	4.5	4	4.5	4.375			
4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4.5	3.5	4	4	4.5	4.25	4.5	3.5	4.1875				
5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.75	4	4.5	4.4375				
6	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.333333	4	4.5	4.5	4	4.5			
7	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4.5	4.5	4.5	4	4	5	4.5	4.5			
8	6	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4.5	4	4.5	4.333333	4	4.5	4	4	4.3125				
9	7	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4.5	3.5	4.5	4.186667	4	3.75	4	5	4.1875				
10	8	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4.5	4.5	4	4.333333	5	4.25	3.5	4.5	4.3125				
11	9	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4.5	4.5	4	4	4.5	4.5	4.4375				
12	10	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4.5	4	4.5	4	5	4.25	4.5	4.5625				
13	11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
14	12	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.25	4	5	4.4375				
15	13	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3.5	4	4.5	4.186667	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5			
16	14	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4.5	4	4	4.5	4.5	4.5	5	4.625				
17	15	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4.5	3.5	4	4	4	4.25	4.5	4	4.1875				
18	16	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4.5	4	4.5	4.5	4.5	4.5	5	4.6875				
19	17	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4.5	4.5	5	4.666667	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
20	18	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4	4.25	4.5	4	4.5				
21	19	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4.333333	5	4.25	4.5	3.5	4.3125				
22	20	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4.5	4.5	4.5	4.5	4	4.5	4.4375				
23	21	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4.5	4.5	4.5	4.5	5	4.5	4.5	4.625				
24	22	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
25	23	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4.5	4.5	4.5	4.666667	5	4.25	4.5	5	4.6875			
26	24	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4.5	4	4.5	4.333333	4.5	4.75	3.5	4.5	4.3125			
27	25	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5				
28	26	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4.5	4.5	5	4.666667	5	4.5	4	5	4.625			
29	27	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4.5	4.333333	4	4.5	4	4	4.375				
30	28	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4.5	4.5	4.5	4	4.5	4.5	4.5				
31	29	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4.5	4.5	4.5	4.5	5	4.75	4	4	4.4375			
32	30	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4.5	4.5	4.5	4.333333	4	4.25	4.5	4.5	4.3125		
33																													
34																													
35																													
36																													
37																													
38																													
39																													
40																													
41																													
42																													
43																													
44																													
45																													
46																													
47																													
48																													
49																													
50																													
51																													
52																													
53																													
54																													
55																													
56																													
57																													
58																													

CORRELACION 0.807360823

FRECUENCIA

PORCENTAJE



Anexo 8. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Rante Oniel Blas Vitolas
, identificado con DNI 70001963 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ GOBIERNO ELECTRONICO Y SU RELACION CON LA MODERNIZACION EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE PLATERIA, PERIODO 2024

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 01 de ENERO del 20 26

FIRMA (obligatoria)



Huella



Anexo 9. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Dante Onel Blas Vitolas

, identificado con DNI 70001969 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"GOBIERNO ELECTRONICO Y SU RELACION CON LA MODERNIZACION EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PLATERIA, PERIODO 2024"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 01 de ENERO del 2026

FIRMA (obligatoria)



Huella