



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LLALLI - MELGAR, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MASHIEL LEYLA CCASA QUIZANA

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

JULIACA – PERÚ

2026



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LLALLI - MELGAR, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MASHIEL LEYLA CCASA QUIZANA

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. JOSE MARCOS CHAMBI CUTIPA

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15

**RESOLUCIÓN N°064-2026-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 23 de abril de 2026.

VISTOS: El Oficio N°004-2026-DUI-FCCF-UANCV de fecha 13 de abril de 2026, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **expediente N°2683** presentado por el (la) Bachiller: **CCASA QUIZANA, MASHIEL LEYLA**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora** para la defensa de la tesis titulada: **GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI - MELGAR, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe final de la investigación (borrador de Tesis) del (la) bachiller: **CCASA QUIZANA, MASHIEL LEYLA**, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

PRESIDENTE	:	Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
1er. MIEMBRO	:	DR. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
2do. MIEMBRO	:	Mg. JOSE MARCOS CHAMBI CUTIPA
ASESOR DE TESIS	:	Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	:	Salón de grados y títulos de la FCCF
Fecha	:	Miércoles, 29 de abril de 2026
Hora	:	9:30 a.m.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Asesor de Tesis	(1)
- Archivo	(1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Hilario Condori Mamani
Decano de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 791 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 13 de enero del 2026

Visto: el Expediente N° 2026-C-169 de fecha 06 de enero del 2026, del Bach. CCASA QUIZANA MASHIEL LEYLA, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. CCASA QUIZANA MASHIEL LEYLA, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LAS SATISFACCION CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI – MELGAR, 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 623-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LAS SATISFACCION CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI – MELGAR, 2025**, presentado por el (la) Bachiller: CCASA QUIZANA MASHIEL LEYLA, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Jesús Mamani Mamani
R. MAG. VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

**RESOLUCIÓN N° 623 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 05 de noviembre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-CU-11085 de fecha 04 de noviembre del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de CONTABILIDAD.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. CCASA QUIZANA MASHIEL LEYLA, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LAS SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI - MELGAR, 2025, la misma que pertenece a la línea de investigación: POLITICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL P-15, conducente para optar el Título profesional de CONTADOR PÚBLICO, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LAS SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI - MELGAR, 2025, presentado por el (la) Bachiller. CCASA QUIZANA MASHIEL LEYLA, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): Dra. YUDY HUACANI SUCASACA,

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



MASHIEL LEYLA CCASA QUIZANA

GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI ...

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:604728268

Fecha de entrega

4 jul 2026, 21:36 GMT-5

Fecha de descarga

4 jul 2026, 21:57 GMT-5

Nombre del archivo

T036_70217406_T.docx

Tamaño del archivo

9.8 MB

92 páginas

17.101 palabras

99.186 caracteres



21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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.



METADATOS COMPLEMENTARIOS

GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI - MELGAR, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MASHIEL LEYLA CCASA QUIZANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70217406
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-0584-3603
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01213364
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JOSE MARCOS CHAMBI CUTIPA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01486176



Datos de investigación	
Línea de investigación	POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Melgar Distrito: Llalli Coordenadas: Latitud: -14.9481151 Longitud: -70.8805041 https://maps.app.goo.gl/m75bUQwKdw7tcoFV8
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2025 – Abril 2026
URL de disciplinas OCDE	Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CACERES VELÁSQUEZ"

Dy Jesus Mamani Man
Director de la Unidad de Investigación Fv/GP



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MASHIEL LEYLA CCASA QUIZANA, identificado con DNI

Nro. 70217406 en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI - MELGAR, 2025

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

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.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 25 de Junio del 2026


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A mis padres y a mi familia, por ser mi raíz firme, mi impulso diario y el ejemplo que me inspira a seguir superándome. Cada logro alcanzado lleva su amor y su esfuerzo detrás.

A mi hijo Keyner, por ser mi mayor motivación, mi fuerza en los días difíciles y la razón por la que nunca me rendí. Todo lo que hago es también por ti y para ti.

A esa persona que ha estado a mi lado en este camino gracias por tu paciencia, por sostenerme en los días difíciles y convertirse en mi refugio cuando más lo necesité.



AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la casa de estudios por brindarme las herramientas necesarias para mi formación profesional y ser mi segundo hogar durante estos años.

Mi gratitud especial a mis profesores por compartir su conocimiento y exigirme siempre dar lo mejor de mí.

Finalmente, gracias a mis amigos y colegas, por los consejos, las largas jornadas de estudio y por hacer que este camino fuera mucho más ligero y gratificante. A todos ustedes, gracias.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema principal	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos de la investigación	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Importancia	7
1.6. Limitaciones	7
1.7. Hipótesis de la investigación	8
1.7.1. Hipótesis general	8
1.7.2. Hipótesis específicas	8
1.8. Operacionalización de variables.....	9



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Marco epistemológico.....	17
2.3. Estado del arte.....	19
2.4. Bases teóricas	21
2.4.1. Definición de gobierno digital.....	21
2.4.2. Satisfacción ciudadana	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. Ámbito de investigación.....	40
3.2. Enfoque de la investigación.....	40
3.3. Tipo de investigación	41
3.4. Diseño de la investigación.....	41
3.5. Población y muestra	42
3.5.1. Población	42
3.5.2. Muestra	42
3.6. Diseño de contrastación	42
3.7. Métodos de investigación	43
3.8. Modalidad de estudio de casos	44
3.9. Métodos y técnicas de recogida de información	45

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de datos.....	46
4.2. Diseminación de hallazgos	47



CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	65
ANEXO 1: Matriz de consistencia	66
ANEXO 2: Instrumento.....	68
ANEXO 3: Validez de instrumentos	70



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Objetivo General - Resultado.....	48
Tabla 2 Objetivo Específico 1 - Resultado.....	49
Tabla 3 Objetivo Específico 2 - Resultado.....	50
Tabla 4 Objetivo Específico 3 - Resultado.....	52



RESUMEN

El presente estudio buscó determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana de los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar en 2025. Se usó un enfoque cuantitativo básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por ciudadanos del distrito de Llalli que hacen uso de los servicios municipales. La muestra estuvo integrada por 60 participantes. Como técnica de investigación se utilizó la encuesta, mientras que el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario estructurado con escala tipo Likert.

Para el procesamiento de la información se emplearon métodos de estadística descriptiva e inferencial. Previamente, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, cuyos resultados evidenciaron que las variables no seguían una distribución normal; por ello, se recurrió al coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis. Los hallazgos evidenciaron una relación positiva elevada y estadísticamente significativa entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana ($p = 0.711$; $p < 0.01$). También, se encontró una correlación positiva alta entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa ($p = 0.717$; $p < 0.01$), una correlación positiva moderada-alta con la percepción de la transparencia y el acceso a la información ($p = 0.681$; $p < 0.01$), y una correlación positiva alta con la percepción de la calidad del servicio público ($p = 0.712$; $p < 0.01$). En conclusión, los resultados muestran que el gobierno digital se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana y sus dimensiones, relacionándose significativamente con la eficiencia administrativa, fortalecer la transparencia y mejorar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli.

Palabras clave: gobierno digital; satisfacción ciudadana; eficiencia administrativa; transparencia; calidad del servicio público.



ABSTRACT

The present study sought to determine the relationship between digital government and citizen satisfaction in the District Municipality of Llalli–Melgar in 2025. A basic quantitative approach was employed, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of citizens of the district of Llalli who use municipal services. The sample comprised 60 participants, selected through non-probabilistic sampling. The survey was used as the research technique, while the data collection instrument was a structured questionnaire with a Likert-type scale.

Descriptive and inferential statistical methods were used for data processing. Prior to this, the Shapiro–Wilk normality test was conducted, and the results showed that the variables did not follow a normal distribution; therefore, Spearman's Rho correlation coefficient was used to test the hypotheses. The findings revealed a high, positive, and statistically significant relationship between digital government and citizen satisfaction ($\rho = 0.711$; $p < 0.01$). In addition, a high positive correlation was found between digital government and the perception of administrative efficiency ($\rho = 0.717$; $p < 0.01$), a moderate-to-high positive correlation with the perception of transparency and access to information ($\rho = 0.681$; $p < 0.01$), and a high positive correlation with the perception of the quality of public service ($\rho = 0.712$; $p < 0.01$).

In conclusion, digital government shows a significant relationship with citizen satisfaction and its dimensions, acting as a key factor in improving administrative efficiency, strengthening transparency, and enhancing the quality of public services in the District Municipality of Llalli.

Keywords: digital government; citizen satisfaction; administrative efficiency; transparency; public service quality. I indicators



INTRODUCCIÓN

En el presente, el gobierno digital se ha establecido como un elemento clave para actualizar la administración pública y fortalecer el vínculo entre el Estado y los ciudadanos. Dado el avance acelerado de las tecnologías de la información y comunicación, y una ciudadanía que demanda más eficiencia, transparencia y calidad en los servicios públicos, los municipios deben cambiar sus métodos administrativos tradicionales hacia modelos digitales centrados en el ciudadano. Este cambio es muy importante en áreas rurales, donde hay brechas tecnológicas, poca infraestructura y acceso limitado a los servicios públicos.

Implementar el gobierno digital en los municipios no solo implica añadir tecnología, sino también reorganizar los procesos administrativos, mejorar las capacidades de las instituciones y aumentar la transparencia y la rendición de cuentas. En este contexto, la eficiencia en la gestión administrativa, la disponibilidad de la información y el nivel de calidad de los servicios públicos digitales se identifican como elementos determinantes de la satisfacción ciudadana. Asimismo, la percepción que tienen los ciudadanos respecto a estos aspectos incide en el grado de confianza depositado en las instituciones públicas y en su disposición a relacionarse con ellas mediante medios digitales.

En Perú, aunque se han impulsado políticas para la transformación digital del Estado, su aplicación en los gobiernos locales no es uniforme. Muchos municipios tienen problemas para establecer iniciativas de gobierno digital que atiendan las necesidades de la población, sobre todo en áreas rurales. Estas restricciones se manifiestan en la percepción ciudadana de una eficiencia limitada, escasa transparencia y falencias en la calidad de los servicios, lo cual



genera insatisfacción y favorece la preferencia por la realización de trámites de manera presencial.

El Municipio de Llalli, ubicado en la provincia de Melgar, región Puno, enfrenta esta situación. Como gobierno local de un distrito principalmente rural, se enfrenta a retos relacionados con la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y el nivel de alfabetización digital de la población. Aunque ha habido algunas iniciativas para digitalizar servicios y procesos administrativos, es importante analizar cómo estas acciones se relacionan con la satisfacción de los ciudadanos, considerando sus opiniones sobre la eficiencia administrativa, la transparencia, el acceso a la información y la calidad de los servicios públicos.

Por lo tanto, esta investigación busca analizar cómo el gobierno digital se relaciona con la satisfacción ciudadana en el Municipio de Llalli – Melgar, durante 2025. El estudio busca generar pruebas que ayuden a entender cómo las iniciativas de gobierno digital afectan la opinión de los ciudadanos y cómo contribuyen a mejorar la relación entre el municipio y la población. Los resultados buscan proveer información importante para mejorar la administración pública digital en gobiernos locales con características similares.

La investigación se divide en varios capítulos. El Capítulo I trata el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, la importancia y las limitaciones del estudio.

“El Capítulo II desarrolla el marco teórico, el marco epistemológico y el estado del arte, que dan base conceptual a la investigación.



El Capítulo III presenta la metodología, detallando el enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación, así como los métodos y técnicas de recolección de información.

El Capítulo IV expone el procesamiento de los datos y los resultados obtenidos, así como su análisis e interpretación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas, las cuales sintetizan los hallazgos del estudio y proponen lineamientos para futuras investigaciones y mejoras en la gestión pública local".



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

El gobierno digital se ha convertido en una estrategia fundamental para la modernización de la administración pública, debido a su capacidad para mejorar la eficiencia de los procesos, fortalecer la transparencia institucional y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos. A través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las entidades públicas buscan optimizar la gestión gubernamental y ofrecer servicios más accesibles, oportunos y orientados a las necesidades de la población. Sin embargo, la implementación del gobierno digital continúa enfrentando importantes desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica, la interoperabilidad de los sistemas, la capacitación del personal y la inclusión digital de los ciudadanos.

En el ámbito internacional, diversos estudios han demostrado que la efectividad del gobierno digital no depende únicamente de la incorporación de herramientas tecnológicas, sino también de la capacidad de las instituciones para generar valor público y mejorar la experiencia ciudadana. Wang y Liu (2024) sostienen que la satisfacción ciudadana constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño de los servicios públicos digitales, debido a que refleja la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia, transparencia y



calidad de los servicios brindados. Asimismo, Ye et al. (2023) identificaron que persisten brechas entre las expectativas de los ciudadanos y el desempeño real de los servicios digitales gubernamentales, especialmente en aspectos relacionados con la capacidad de respuesta, la claridad de la información y la facilidad de uso de las plataformas digitales.

En el contexto peruano, el proceso de transformación digital impulsado por el Estado ha permitido importantes avances normativos y tecnológicos; sin embargo, su implementación presenta resultados heterogéneos entre los distintos niveles de gobierno. A pesar de los esfuerzos realizados, muchas municipalidades continúan presentando limitaciones en la digitalización de sus procesos, la interoperabilidad de sus sistemas, la disponibilidad de servicios en línea y la actualización permanente de la información pública. Estas deficiencias reducen el impacto esperado del gobierno digital y afectan la percepción ciudadana sobre la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la calidad de los servicios públicos (Rodríguez & González, 2024). En este sentido, Chen et al. (2024) señalan que cuando la transformación digital se limita únicamente a la incorporación de herramientas tecnológicas sin una adecuada reorganización de los procesos administrativos, los beneficios esperados en términos de eficiencia y satisfacción ciudadana suelen ser limitados.

Esta problemática adquiere mayor relevancia en los gobiernos locales ubicados en zonas rurales, donde las brechas digitales son más evidentes debido a las limitaciones de conectividad, infraestructura tecnológica y alfabetización digital. López y Silva (2024) indican que estas condiciones dificultan la adopción efectiva de los servicios digitales y favorecen la continuidad

de los trámites presenciales, reduciendo las posibilidades de modernización de la gestión pública local.

En la Municipalidad Distrital de Llalli, provincia de Melgar, región Puno, se observa que el proceso de implementación del gobierno digital enfrenta diversas limitaciones asociadas a las características propias del contexto rural. Aunque la municipalidad dispone de mecanismos digitales básicos para la difusión de información y la atención de determinados servicios, persisten dificultades relacionadas con el acceso de la población a los medios digitales, la disponibilidad de infraestructura tecnológica, la capacitación del personal responsable de la gestión de estos servicios y el nivel de alfabetización digital de los usuarios. Asimismo, se evidencia una limitada utilización de los canales digitales por parte de la ciudadanía, lo que restringe el alcance de las iniciativas de modernización implementadas por la entidad.

De igual manera, se observa que no existen suficientes mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan conocer de manera sistemática la percepción de los ciudadanos respecto al funcionamiento de los servicios digitales municipales. Esta situación dificulta identificar si las acciones orientadas al fortalecimiento del gobierno digital están contribuyendo efectivamente a mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia institucional, el acceso a la información y la calidad de los servicios públicos. Como consecuencia, puede generarse una brecha entre los objetivos de modernización planteados por la municipalidad y las expectativas reales de la población usuaria.

Wang y Wan (2024) sostienen que cuando los servicios digitales no responden adecuadamente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, disminuye la percepción de calidad del servicio, se debilita la confianza

institucional y se reduce la disposición de los usuarios para interactuar con las entidades públicas mediante medios digitales. En consecuencia, resulta necesario analizar cómo el gobierno digital se relaciona con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli, considerando las particularidades de su contexto social y territorial.

Por ello, la presente investigación busca determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar durante el año 2025, con la finalidad de generar evidencia empírica que contribuya al fortalecimiento de las estrategias de transformación digital y a la mejora de los servicios públicos ofrecidos por el gobierno local.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?

¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?

¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?

1.3. Justificación

Justificación teórica

El estudio ayuda a consolidar la literatura académica al combinar perspectivas actuales del gobierno digital con el análisis de la satisfacción ciudadana como una estructura con muchas dimensiones, incluyendo la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad del servicio público. También, ayuda a que se entienda mejor el impacto del gobierno digital en zonas rurales, que no han sido tan estudiadas, y ofrece datos importantes para futuros estudios en municipalidades distritales parecidas.

Justificación práctica

Los resultados de esta investigación ayudarán a la Municipalidad Distrital de Llalli a identificar qué funciona bien y qué no en sus proyectos de gobierno digital, y cómo esto influye en la satisfacción de los ciudadanos. La información obtenida servirá para tomar decisiones que mejoren la eficiencia administrativa, refuercen la transparencia y mejoren la calidad de los servicios públicos digitales, colaborando en el desarrollo de tácticas que respondan mejor a las necesidades y expectativas de la gente.

Justificación metodológica

Este estudio emplea un esquema no experimental, correlacional y transversal. Se aplican herramientas cuantitativas para evaluar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los ciudadanos. El uso de encuestas tipo Likert y su análisis estadístico permiten un proceso ordenado y repetible, haciendo posible la aplicación de este modelo en otros estudios similares, ya sea en municipios rurales o urbanos.

Justificación social

Este estudio es relevante porque busca mejorar la relación entre la alcaldía y los ciudadanos por medio de instrumentos digitales. Fortalecer el gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Llalli puede llevar a más transparencia, acceso a la información y mejor calidad del servicio público, lo que aumentaría la satisfacción y la confianza de los ciudadanos. Así, esta investigación contribuye indirectamente a mejorar la gobernanza local y el desarrollo social del distrito, impulsando una gestión pública más eficiente, inclusiva y centrada en el ciudadano.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

1.4.2. *Objetivos específicos*

Determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

Determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

Determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

1.5. Importancia

Ayuda a fortalecer el gobierno digital en la administración pública local, sobre todo en municipios distritales de áreas rurales. El estudio ayuda a entender cómo el uso de herramientas y procesos digitales afecta la satisfacción de los ciudadanos, considerando aspectos como la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad de los servicios públicos, que son claves para una buena gestión municipal.

Esta investigación también es relevante porque genera información útil para crear políticas y estrategias que mejoren el gobierno digital en el municipio distrital de Llalli, lo que contribuye a una gestión más eficiente, transparente y accesible. Los resultados pueden guiar a las autoridades municipales a tomar decisiones informadas para mejorar los servicios públicos digitales.

1.6. Limitaciones

Esta investigación tiene ciertas limitaciones debido a su alcance y diseño. Primero, el estudio se centra en el municipio distrital de Llalli, lo que impide que los resultados se apliquen a otros municipios o instituciones. Sin embargo, los resultados ayudan a comprender la situación específica de la administración pública digital en un entorno rural.

También, la investigación se llevó a cabo con un diseño no experimental y transversal, por lo que los resultados muestran las opiniones de los ciudadanos en un momento específico en 2025, sin tomar en cuenta posibles cambios a lo largo del tiempo. El estudio se basa en información de encuestas, lo que implica cierta subjetividad relacionada con cómo los ciudadanos ven el gobierno digital y su satisfacción.



1.7. Hipótesis de la investigación

1.7.1. *Hipótesis general*

Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

1.7.2. *Hipótesis específicas*

Existe relación significativa entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

Existe relación significativa entre el gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

Existe relación significativa entre el gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.

1.8. Operacionalización de variables

Tabla 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital (Variable independiente)	El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales por parte de las entidades públicas para mejorar la gestión, la transparencia y la prestación de servicios a los ciudadanos (OCDE, 2020).	Se medirá mediante la percepción de los ciudadanos sobre el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Llalli, considerando la eficiencia administrativa, la transparencia y acceso a la información, y la calidad de los servicios digitales.	Eficiencia administrativa	Rapidez de atención; simplificación de trámites; reducción de tiempos de espera; optimización de procesos administrativos	Ordinal (Escala Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre)
			Transparencia y acceso a la información	Disponibilidad de información pública; facilidad de acceso a información municipal; claridad de la información publicada; acceso a rendición de cuentas.	Ordinal (Escala Likert)
			Calidad de los servicios digitales	Facilidad de uso de plataformas digitales; accesibilidad de servicios; disponibilidad de servicios en línea; utilidad de los servicios digitales.	Ordinal (Escala Likert)
Satisfacción ciudadana	La satisfacción ciudadana	Se medirá mediante la percepción	Percepción de la eficiencia	Satisfacción con la rapidez de	Ordinal (Escala Likert: Muy



(Variable dependiente)	es el grado de conformidad de los ciudadanos respecto a los servicios recibidos de una entidad pública, en función de sus expectativas y experiencias percibidas (Wang y Liu, 2024).	de los ciudadanos respecto a su satisfacción con los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Llalli en relación con la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad del servicio público.	administrativa	atención; satisfacción con los procedimientos administrativos; satisfacción con la resolución de trámites; satisfacción con la gestión municipal.	insatisfecho, Insatisfecho, Neutral, Satisfecho, Muy satisfecho)
			Percepción de la transparencia y acceso a la información	Satisfacción con la información brindada; confianza en la transparencia municipal; facilidad para obtener información; percepción de rendición de cuentas.	Ordinal (Escala Likert)
			Percepción de la calidad del servicio público	Satisfacción general con los servicios; cumplimiento de expectativas; calidad de atención recibida; utilidad de los servicios municipales.	Ordinal (Escala Likert)

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes

Franciskovic et al. (2020) llevaron a cabo un estudio llamado "Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales". Usaron un método cualitativo exploratorio. Para ello, hicieron entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas a representantes de gobiernos locales metropolitanos, así como a instituciones públicas y privadas que trabajan con gestión digital. Entrevistaron a funcionarios de gobiernos locales de Lima Metropolitana, seleccionando a 15 representantes de forma intencional. Los hallazgos indicaron que, si bien el 85 % de las municipalidades tiene portales web y servicios digitales, solo el 37 % de los ciudadanos los usa para participar en asuntos públicos. Esto enseña que hay una gran diferencia entre lo que se ofrece en tecnología y lo que la gente realmente usa. Los autores llegaron a la conclusión de que un gobierno digital exitoso no solo necesita buena tecnología, sino que también las instituciones deben ser capaces de generar confianza, ser accesibles y enseñar a la gente a usar la tecnología. Este estudio es importante para esta investigación porque muestra cómo el gobierno digital afecta directamente la satisfacción y participación de la gente, especialmente en

lugares donde no todos están familiarizados con la tecnología, como en el Gobierno Local de Llalli – Melgar.

Medina et al. (2020) desarrollaron una investigación titulada “Habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico: enfoque en satisfacción y confianza”, cuyo propósito fue analizar la influencia de las competencias informáticas de los ciudadanos que utilizan el portal web sobre sus niveles de satisfacción y confianza. Bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional. Se usó una encuesta con un cuestionario estructurado de escala Likert. Los usuarios del sitio web del gobierno de Tamaulipas formaron la población, y la muestra, seleccionada al azar, incluyó 488 participantes. Los resultados, obtenidos mediante análisis estadístico con SmartPLS, indicaron que las habilidades computacionales tienen un efecto positivo en la satisfacción ciudadana ($\beta = 0.62$; $p < 0.01$) y en la confianza institucional ($\beta = 0.58$; $p < 0.01$), explicando un 47 % de la variación total en la percepción ciudadana. Los autores concluyeron que mejorar las competencias digitales de los ciudadanos es clave para que el gobierno electrónico tenga éxito y para construir relaciones de confianza entre el Estado y la población. Este estudio es relevante para esta tesis porque muestra cómo la capacidad tecnológica de los ciudadanos influye en su satisfacción con los servicios digitales del gobierno, lo cual es importante para entender cómo se percibe la eficiencia y la calidad en el Gobierno Local de Llalli – Melgar.

Aguilar (2024) llevó a cabo un estudio llamado “La gestión tecnológica del trámite documentario y la satisfacción del usuario en el gobierno local”. El propósito del estudio era ver cómo la gestión tecnológica del procesamiento de documentos se relaciona con la satisfacción. Se hizo un análisis transversal y

correlacional, para la comprobación de la fiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzándose un valor de 0.91, lo que evidencia un nivel elevado de consistencia interna. La población estuvo conformada por usuarios que efectuaron trámites documentarios en un gobierno local, mientras que la muestra fue determinada mediante un muestreo no probabilístico. Revelaron la existencia de una relación entre la gestión tecnológica y la satisfacción del usuario; asimismo, el coeficiente de correlación obtuvo un valor de 0.599 ($p < 0.05$), lo que refleja una asociación positiva de magnitud moderada. El autor llegó a la conclusión de que el uso adecuado de herramientas tecnológicas en la gestión de trámites aumenta la satisfacción de los usuarios y mejora la eficiencia administrativa. Este estudio es relevante para esta tesis, ya que confirma que el uso de tecnología en los gobiernos locales tiene un impacto en la satisfacción ciudadana, fortaleciendo así el sustento empírico del estudio propuesto en el Gobierno Local de Llalli – Melgar.

Salazar (2022) llevó a cabo un estudio llamado “Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana”. Consistió en analizar la percepción de los funcionarios públicos respecto al rol desempeñado, en cuanto al gobierno digital y cómo esto influye en la participación ciudadana en 2020. El estudio usó un enfoque cuantitativo, con una investigación básica y un diseño no experimental y transversal. Se hicieron encuestas por cuotas, con tres cuestionarios ya probados para medir el gobierno digital y la participación ciudadana. La población de estudio fueron los funcionarios del municipio, y la muestra fue de 53 directivos de diferentes áreas administrativas, elegidos de forma no aleatoria. Los resultados apoyaron la hipótesis, mostrando un valor p de 0.000 (< 0.05) y un

índice de Nagelkerke del 57.5 %, lo que indica una relación positiva entre las variables. El autor concluyó que el gobierno digital se relaciona de manera importante con la participación ciudadana, y que usar tecnologías de información mejora la interacción entre el Estado y los ciudadanos. Muestra que el uso del gobierno digital en los gobiernos locales peruanos tiene un impacto en cómo los ciudadanos ven y se sienten con respecto a su gobierno, algo clave para analizar el Gobierno Local de Llalli – Melgar.

Alegre y Padilla (2023) realizaron el estudio “Gobierno digital, modernización del Estado y servicio al ciudadano: consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú”. La metodología fue cualitativa, con un diseño exploratorio y alcance descriptivo. Se basó en la revisión de documentos como técnica principal, usando una matriz de análisis de contenido para identificar la relación entre variables que influyen en la modernización del Estado. La población consistió en documentos institucionales, normativas, planes de gobierno y reportes de gestión. La muestra se limitó a 25 informes técnicos y de políticas públicas del Gobierno Regional. Los resultados mostraron que el 62 % de los documentos analizados reconocen la interoperabilidad, la capacitación digital del personal y la accesibilidad tecnológica como factores clave para el gobierno digital. Sin embargo, un 38 % mostró fallas en la planificación estratégica y la gestión del cambio institucional. Los autores concluyen que la sostenibilidad del gobierno digital depende de que haya una buena conexión entre la infraestructura tecnológica, el liderazgo político y la cultura organizacional. Este estudio es importante para esta tesis porque muestra que el nivel de digitalización y madurez institucional influye en cómo los ciudadanos

ven la eficiencia, transparencia y satisfacción. Estos son elementos importantes para analizar el Gobierno Local de Llalli – Melgar.

Navarro et al. (2022) llevaron a cabo un estudio nombrado “Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura”. El propósito era revisar las variables e indicadores usados en textos científicos de 2018 - 2022. Se usó un método cualitativo con un diseño de revisión sistemática. Se analizó la documentación y se usó una matriz bibliométrica para encontrar relaciones entre las categorías teóricas. La población fueron artículos científicos en bases de datos internacionales, y la muestra final fue de 42 investigaciones escogidas por su relevancia, actualidad y validez metodológica. Los resultados indican que el 71 % de los estudios revisados muestran una relación positiva entre el gobierno digital y la modernización administrativa. El 29 % restante indica problemas relacionados con la formación del personal y la oposición al cambio en las instituciones. Los autores concluyeron que el gobierno digital es clave para modernizar el Estado, ya que mejora la eficiencia, transparencia y acceso a los servicios públicos. Esto es importante para esta investigación, ya que apoya teóricamente la idea de que el gobierno digital se relaciona de manera directa con la satisfacción de los ciudadanos, sobre todo en gobiernos locales peruanos que están empezando su transformación tecnológica, como el de Llalli – Melgar.

Tamayo (2024) realizó un estudio sobre “el gobierno electrónico y su influencia en el fortalecimiento de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román–Puno 2022”. Bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Se efectuaron entrevistas y encuestas, usando un cuestionario estructurado, validado por expertos. La población estudiada

consistió en 494 empleados públicos, extrayendo una muestra probabilística de 141 participantes que representó los distintos niveles administrativos. Los resultados revelaron evidencia estadística con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 0.5 %, afirmando una influencia positiva y directa del gobierno electrónico en la gestión pública, según los indicadores definidos. En las conclusiones, el autor indica que la implementación del gobierno electrónico mejora los procesos administrativos, la productividad institucional y la relación entre los servidores públicos y la comunidad. Este trabajo previo está relacionado con esta tesis, ya que apoya la idea de que la digitalización de los servicios y la modernización tecnológica en los gobiernos locales, como el de Llalli-Melgar, tienen un impacto directo en la satisfacción ciudadana y en la eficiencia de la gestión municipal.

Bravo (2023) desarrolló una tesis orientada a analizar “la relación entre la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Regional de Puno 2023”. La investigación tuvo como finalidad establecer la existencia de un vínculo entre la transformación digital y la gestión administrativa del personal público en el contexto posterior a la pandemia. Conformada por 280 trabajadores, con una muestra de 162 participantes. Se usó una encuesta con un cuestionario Likert, cuya fiabilidad ($\alpha = 0.732$) sugiere una buena consistencia interna. Presentando una correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0.781) entre la transformación digital y la gestión administrativa. Correlaciones específicas entre adaptación al cambio (0.445), procesos y estructura (0.813), y uso de tecnología (0.560) también fueron estadísticamente positivas. El autor concluyó que la transformación digital tiene un efecto directo en la eficiencia, coordinación y desempeño de los empleados públicos,

mejorando así el servicio administrativo. Este estudio previo es relevante porque muestra que la implementación del gobierno digital tiene un impacto positivo en la gestión pública y en la satisfacción ciudadana, un contexto similar al del Gobierno Local de Llalli – Melgar.

Paricahua (2023) desarrolló la tesis titulada “Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno–2023”. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo. Conformada por 138,912 habitantes del área urbana de Puno que realizan trámites administrativos, con un muestreo aleatorio simple e incluyó a 266 usuarios. Para recolectar datos, se aplicó una encuesta por medio de un cuestionario estructurado y validado estadísticamente. Los resultados mostraron relaciones positivas entre las fases del gobierno electrónico (presencia, interacción, transacción y transformación) y la gestión administrativa, con niveles de correlación entre 0.45 y 0.78 ($p < 0.05$). En sus conclusiones, el autor afirmó que mejorar los procesos digitales en los gobiernos locales mejora la eficiencia administrativa y la opinión de los ciudadanos sobre la calidad del servicio público. Este antecedente tiene relación directa con esta investigación, pues muestra de manera empírica cómo la aplicación del gobierno digital en los municipios peruanos afecta la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos, que es un punto clave en el estudio sobre el Gobierno Local de Llalli – Melgar.

2.2. Marco epistemológico

Esta investigación se ubica en la administración pública y la gobernanza digital, donde se crean conocimientos científicos desde el análisis de temas sociales complejos relacionados con la gestión estatal y la relación entre instituciones públicas y ciudadanos. “El estudio usa un enfoque cuantitativo con

un diseño no experimental, correlacional y transversal, para explicar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar”.

Desde esta perspectiva, los fenómenos sociales, como la percepción ciudadana sobre la eficiencia administrativa, la transparencia o la calidad del servicio público, se miden con instrumentos estructurados y se analizan para encontrar relaciones entre variables, sin buscar verdades absolutas. En administración pública, este enfoque es útil porque permite analizar el del impacto de las políticas y procesos institucionales basándose en la experiencia de los ciudadanos, como dice Wessels (2021), quien afirma que el conocimiento en este campo debe considerar la complejidad y el contexto de la realidad pública.

El enfoque postpositivista se apoya en el realismo crítico, que dice que los fenómenos observables son resultado de mecanismos subyacentes no siempre visibles. Así, la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana no se explica solo por la tecnología, sino también por factores estructurales, organizacionales y socioculturales que influyen en su funcionamiento y percepción. Wheaton y Kreps (2023) señalan que la transformación digital en el sector público debe analizarse considerando tanto sus resultados visibles como sus consecuencias no intencionadas, sobre todo en lugares con brechas digitales y limitaciones institucionales, como muchas municipalidades rurales.

En este sentido, la investigación reconoce que la satisfacción ciudadana es una idea construida socialmente, basada en las percepciones, expectativas y experiencias de los ciudadanos al interactuar con la administración pública. Aunque estas percepciones son subjetivas, se pueden analizar con métodos

cuantitativos para identificar patrones, asociaciones y tendencias generales. Fernandes et al. (2022) resaltan que la investigación en administración pública necesita una clara conciencia para asegurar que los métodos sean coherentes con el tema estudiado, evitando simplificaciones y fortaleciendo la validez del conocimiento.

Por otro lado, la investigación asume una visión del conocimiento orientada a la práctica, entendida como la conexión entre teoría y práctica en la gestión pública. Osborne et al. (2023) afirman que la administración pública actual debe verse como un ecosistema de práctica, donde el conocimiento académico es útil si ayuda a mejorar la toma de decisiones y la gestión institucional. Bajo esta idea, el estudio no solo establece relaciones estadísticas, sino que busca generar evidencia útil para fortalecer el gobierno digital y mejorar la satisfacción ciudadana en el municipio. Hendren et al. (2023) indican que la calidad del conocimiento en administración pública depende de la claridad con la que se explican las decisiones y de la cautela al interpretar los resultados, sobre todo en estudios transversales. Por lo tanto, el estudio reconoce sus limitaciones y asume una interpretación cuidadosa de los resultados, contribuyendo al conocimiento sobre gobierno digital y satisfacción ciudadana en gobiernos locales.

2.3. Estado del arte

Desde 2020, los estudios sobre gobierno digital y satisfacción ciudadana han crecido mucho. Al principio se centraban en la tecnología adoptada, pero ahora son más complejos y consideran la calidad del servicio, la experiencia del usuario, la claridad del gobierno y la confianza de la gente. Hoy en día, la

satisfacción ciudadana es una forma importante de ver si el gobierno digital está funcionando bien, sobre todo a nivel local.

Un estudio de Pham et al. (2023) en un país en vías de desarrollo muestra que si la gente cree que el servicio digital es bueno (fácil de usar, fiable, seguro y rápido), estará más contenta y seguirá usando los servicios del gobierno digital. Esto es importante para los municipios pequeños, donde la tecnología es limitada y la gente no tiene mucha experiencia con lo digital.

Wang y Ma (2022) también analizaron cómo la transformación digital cambia la forma en que la gente evalúa los servicios públicos. Usar plataformas digitales no es neutral: puede mejorar la opinión sobre el servicio si todo funciona bien, pero también puede causar problemas si hay fallos técnicos o dificultades para acceder. Esto demuestra que no basta con tener gobierno digital, sino que hay que ver cómo afecta a la gente.

Por otro lado, Prokop y Tepe (2022) examinaron cómo las interfaces digitales afectan a la satisfacción de la gente con los servicios públicos básicos. Señalaron que cambiar la atención presencial por canales digitales puede cambiar mucho la opinión sobre el servicio. Su investigación indica que, si la gente tiene problemas para usar la tecnología digital, la digitalización puede aumentar la frustración y reducir la satisfacción, incluso si los procesos son más rápidos. Esto es importante para analizar el gobierno digital en zonas rurales, como el municipio de Llalli.

Tejedo-Romero et al. (2022) analizaron cómo funciona el gobierno digital en los municipios y concluyeron que tener información disponible, facilitar el acceso y tener canales digitales para interactuar ayuda a que la gente participe

y confíe más en el gobierno. Esto está relacionado con la satisfacción ciudadana, ya que permite a la gente entender y evaluar mejor cómo se gestiona el gobierno.

Desde un punto de vista crítico, algunos estudios advierten de los riesgos de digitalizar sin tener en cuenta el contexto social. Wheaton y Kreps (2023) señalan que la transformación digital puede ser negativa si se hace de forma superficial o sin pensar, causando exclusión digital, pérdida de confianza y una mala opinión de los servicios públicos. Esto es importante para analizar el gobierno digital en municipios pequeños con problemas de tecnología, donde la digitalización no siempre se traduce en mayor satisfacción ciudadana.

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Definición de gobierno digital

Meijer y Bekkers (2022) ven como un modelo de administración pública que usa de forma estratégica las tecnologías digitales para cambiar las estructuras, los procesos y las relaciones del gobierno, con el fin de mejorar el desempeño institucional y los resultados para los ciudadanos. Los autores señalan que el gobierno digital no es solo una actualización tecnológica, sino una reorganización profunda de la manera en que el Estado piensa, diseña y proporciona servicios públicos, incorporando principios de eficiencia, transparencia, participación y enfoque en el ciudadano como valores centrales de la administración pública actual.

Lindgren y Jansson (2023) añaden a esta idea es el conjunto de iniciativas gubernamentales que usan tecnologías digitales para hacer más fácil y mejor la interacción entre el Estado y los ciudadanos, ofreciendo servicios más accesibles, eficientes y transparentes. Los autores resaltan que el gobierno digital implica digitalizar los trámites administrativos, poner en marcha

plataformas electrónicas de servicios públicos y crear capacidades institucionales para manejar la información de forma estratégica.

Por su parte, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2024) explica en su informe como un proceso continuo de cambio que permite a los gobiernos ofrecer servicios públicos integrados, eficientes y centrados en el ciudadano, usando tecnologías digitales recientes. Esta conceptualización institucional resalta la relevancia de la sostenibilidad, la inclusión digital y la innovación tecnológica como componentes fundamentales del gobierno digital. Asimismo, se reconoce que su adecuada implementación no depende únicamente de una infraestructura tecnológica apropiada, sino también de la existencia de marcos normativos que la respalden y faciliten, personal capacitado y formas de administración que fomenten la colaboración entre sectores y la participación de los ciudadanos en la creación de políticas públicas.

Pico-Caballero y Linzán-Saltos (2023) plantean este concepto con el objetivo de fortalecer la vinculación entre las entidades. Dicho enfoque trasciende la mera digitalización de procedimientos, al impulsar una transformación institucional orientada a la eficiencia, la transparencia y la mejora en la calidad de los servicios públicos. Además, estos autores destacan que el éxito del gobierno digital se mide no solo por la tecnología que usa, sino por su capacidad para satisfacer a los usuarios, sobre todo en los gobiernos locales. Sin embargo, señalan que su aplicación requiere voluntad política, inversión en infraestructura y formación del personal.

Gómez Del Águila y Ancóbar Berrospi (2024) ven como un modelo de gestión que une la innovación tecnológica con la mejora continua, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Estos autores resaltan que su

importancia está en su capacidad para cambiar la relación entre el Estado y los ciudadanos, haciendo que la administración sea más proactiva, transparente y eficaz. Por otro lado, señalan que, en municipios como el distrito de Castillo Grande, la digitalización puede reducir problemas históricos en la planificación, organización y control de los servicios. Además, subrayan que la satisfacción del usuario no depende solo de que existan plataformas digitales, sino de que sean funcionales, accesibles y adecuadas. No obstante, reconocen que existen problemas importantes como la falta de conexión a Internet o la baja alfabetización digital que dificultan su total desarrollo. Por lo tanto, el gobierno digital debe aplicarse con un enfoque inclusivo, participativo y adaptado a las realidades locales para que realmente transforme la situación.

Espirilla et al. (2024) entienden como una forma práctica de gobierno abierto, en la que la tecnología sirve para reforzar la participación de los ciudadanos, la transparencia y la rendición de cuentas. El uso estratégico de herramientas digitales permite que los ciudadanos no solo reciban información. Además, estos autores resaltan que, en la administración local, el gobierno digital fomenta la responsabilidad compartida y la confianza en las instituciones, sobre todo cuando se conecta con formas de debate democrático. Sin embargo, advierten que su éxito depende de que existan ciertas condiciones: normas sólidas, una cultura de apertura en las instituciones y la capacidad de los ciudadanos para usar las plataformas. También consideran que la calidad de la participación digital no se mide por el número de usuarios, sino por la influencia real que tienen en las decisiones públicas.

2.4.1.1. Dimensiones de gobierno digital

Eficiencia administrativa

Lindgren y Jansson (2023) señalan que, en el gobierno digital, la eficiencia administrativa implica simplificar los procesos burocráticos automatizando tareas repetitivas, eliminando pasos innecesarios e integrando sistemas de información que faciliten el intercambio de datos entre las distintas partes del gobierno. Según los autores, la transformación digital de los procesos administrativos no solo acelera la respuesta institucional, sino que también mejora la exactitud en los servicios, reduce los gastos de funcionamiento y permite que el personal se dedique a tareas que aporten más valor, como el análisis, el juicio y el trato directo con los ciudadanos.

Meijer y Bekkers (2022) añaden que requiere una revisión completa de los procesos organizacionales, que vaya más allá de la simple automatización de los procedimientos existentes y que realmente cambie la forma en que el Estado lleva a cabo sus funciones. Para los autores, la eficiencia administrativa se logra cuando las instituciones públicas integran las tecnologías digitales con nuevos modelos de gestión enfocados en los resultados, estableciendo indicadores de desempeño claros, implementando sistemas de seguimiento en tiempo real y desarrollando capacidades para analizar la información y tomar decisiones basadas en datos. Esta transformación necesita cambios culturales profundos en las organizaciones públicas, superando la resistencia, fomentando la innovación y desarrollando habilidades digitales en el personal.

El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2024) afirma que la eficiencia administrativa es un pilar para evaluar qué tan avanzado está un gobierno en términos digitales. Esto se mide con

indicadores como el tiempo promedio para resolver trámites, el porcentaje de servicios disponibles en línea, el nivel de automatización de los procesos internos y la capacidad de los sistemas gubernamentales para trabajar juntos. El organismo internacional subraya que la eficiencia administrativa no solo debe medirse con parámetros cuantitativos de velocidad o número de transacciones.

Espirilla et al. (2024) entienden el gobierno digital como una forma de poner en práctica el gobierno abierto, donde la tecnología es un medio para fortalecer la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Desde su punto de vista, el uso estratégico de las herramientas digitales permite que los ciudadanos no solo reciban información, sino que también participen en la creación. Además, resaltan que, en los gobiernos locales, el gobierno digital fomenta la responsabilidad compartida y la confianza en las instituciones, sobre todo cuando se combina con mecanismos de debate democrático. Sin embargo, advierten que para que tenga éxito, se necesitan ciertas condiciones: leyes sólidas, una cultura de apertura en las instituciones y la capacidad de los ciudadanos para usar las plataformas. También señalan que la calidad de la participación digital no se mide por la cantidad de usuarios, sino por la influencia real que tienen en las decisiones del gobierno.

Macías et al. (2023) abordan la eficiencia administrativa desde el punto de vista del teletrabajo como parte del gobierno digital, argumentando que la flexibilidad laboral que dan las TIC aumenta la productividad del personal público. Estos autores indican que, el trabajo a distancia ha ayudado a usar mejor el tiempo, bajar los costos de funcionamiento y mantener los servicios, incluso en situaciones de crisis. Asimismo, resaltan que la eficiencia no se limita a la entrega de tareas, sino que también incluye el bienestar del empleado público. No

obstante, subrayan que el teletrabajo necesita una buena infraestructura, normas claras y una supervisión basada en los resultados, no en la presencia física. Igualmente, consideran que la eficiencia administrativa digital debe medirse con indicadores completos que combinen la productividad, la satisfacción laboral y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Transparencia y acceso a la información

Lindgren y Jansson (2023) definen como la entrega anticipada de información gubernamental en formatos digitales que sean fáciles de encontrar, entender y usar. Esto permite a los ciudadanos observar el trabajo de las instituciones, participar con conocimiento en las decisiones y pedir cuentas a sus representantes. Los autores indican que las herramientas digitales brindan buenas opciones para que todos tengan acceso a la información pública. Esto hace posible publicar datos en tiempo real sobre presupuestos, contratos, gestión y decisiones administrativas, lo que ayuda a controlar a las instituciones públicas y fomenta una cultura de responsabilidad.

Meijer y Bekkers (2022) estudian este tema a fondo, aclarando que la transparencia digital no solo se trata de publicar información en los sitios web del gobierno, sino de crear sistemas de datos abiertos que ayuden a entender, estudiar y usar la información pública. Esto incluye a ciudadanos, organizaciones civiles, medios de comunicación, investigadores y emprendedores. Los autores opinan que la transparencia real del gobierno ocurre cuando la información publicada es actual, completa, exacta, se puede usar con otros sistemas y se muestra de forma sencilla para el usuario. De esta forma, se permite no solo ver la información, sino también procesarla activamente para aprender, evaluar las políticas y proponer mejoras en la gestión del gobierno.



El United Nations Department of Economic and Social Affairs (2024) reconoce que son muy importantes para generar confianza entre los ciudadanos y sus gobiernos en la era digital. Este organismo dice que los gobiernos digitales avanzados usan portales de transparencia que juntan información de muchas fuentes institucionales, ofrecen herramientas para ver los datos de forma sencilla, crean canales digitales para solicitar información pública y protegen a los ciudadanos que denuncian problemas. La publicación explica que la transparencia digital debe ir de la mano de la protección de datos personales y la seguridad de la información confidencial. Por lo tanto, es preciso tener normas claras que definan qué información debe ser pública, en qué formatos y cómo se puede usar.

Molero Castro (2025) cree que la transparencia y el acceso a la información son muy importantes en el gobierno digital, pues aseguran que se rindan cuentas y fortalecen la confianza de los ciudadanos. Este autor afirma que, en los municipios, publicar datos sobre presupuestos, contratos, proyectos y decisiones no solo es una obligación legal, sino que permite a los ciudadanos tener control sobre lo que hace el gobierno. También resalta que la transparencia digital debe ofrecer formatos fáciles de entender, actualizados y accesibles, sobre todo donde hay problemas de alfabetización. Sin embargo, reconoce que solo tener información no asegura que se use bien; se necesitan formas de comunicar y educar a la gente para que la aproveche. Por otro lado, relaciona directamente la idea de transparencia con la satisfacción de los empleados municipales, ya que los ambientes abiertos motivan la ética y reducen la corrupción.

Ledezma Rosas y Moya Guevara (2025) consideran que sirven para equilibrar el poder entre las autoridades y los ciudadanos, promoviendo una

administración más justa y participativa. Estos autores dicen que, en la era digital, la transparencia activa (es decir, publicar datos abiertos de forma constante y a tiempo) permite a los usuarios ver cómo se gestiona el gobierno y participar con conocimiento. Además, indican que, en los municipios, la existencia de portales de transparencia ha aumentado las exigencias de los ciudadanos y ha presionado para mejorar los servicios. No obstante, advierten que estos mecanismos solo funcionan si son fáciles de usar, se actualizan constantemente y se adaptan a las necesidades reales de la gente. Del mismo modo, resaltan que la transparencia digital debe tener canales de diálogo para que no sea solo información que va en una dirección.

Calidad de los servicios digitales

Es clave para el éxito del gobierno digital, refleja la capacidad de las instituciones para responder a las necesidades de los ciudadanos a través de la tecnología. Lindgren y Jansson (2023) definen como su ajuste a los estándares de función, uso fácil, fiabilidad, seguridad y acceso, permitiendo a los ciudadanos completar trámites de forma práctica y satisfactoria sin tener que ir a oficinas. Los autores señalan que se determina por la facilidad de uso de las plataformas web y móviles, la claridad de las instrucciones, la fiabilidad de los sistemas, la protección de datos y el soporte técnico disponible.

Meijer y Bekkers (2022) indican que no se puede medir solo por aspectos técnicos, sino sobre todo por la experiencia del usuario. Esto abarca la facilidad de uso de las interfaces, la personalización de los servicios, la integración de servicios para evitar que el usuario dé la misma información varias veces, y el acceso por distintos medios. Los autores resaltan que diseñar servicios digitales de calidad requiere conocer las necesidades de los ciudadanos, crear prototipos



y probarlos con usuarios reales, y obtener opiniones para mejorar los servicios de forma constante.

El United Nations Department of Economic and Social Affairs (2024) afirma que la calidad de los servicios digitales es un indicador clave del desarrollo del gobierno electrónico a nivel mundial. Esto incluye la cantidad de servicios disponibles en línea, la posibilidad de completar trámites de forma electrónica, la integración de servicios de distintas instituciones y el uso de tecnologías como la inteligencia artificial para mejorar la experiencia del ciudadano. La publicación indica que asegurar la calidad de los servicios digitales requiere invertir en tecnología, capacitar al personal.

Victorero Veas (2024) define la calidad de los servicios digitales como lo que los ciudadanos piensan sobre la utilidad, facilidad de uso, fiabilidad y buen momento de las plataformas en línea. El autor dice que la calidad no es solo tener un sitio web, sino poder resolver las necesidades del usuario por completo y sin problemas. También destaca que los servicios mejor valorados son los que son sencillos, claros en sus requisitos y tienen un soporte técnico accesible. Por otro lado, señala que la calidad digital influye en que los ciudadanos usen canales electrónicos, lo que mejora la eficiencia de la gestión pública. Por lo tanto, la calidad de los servicios digitales debe evaluarse de forma continua, con opiniones de los ciudadanos y mejoras constantes, para asegurar que sean útiles y se puedan mantener.

Molero Castro (2025) propone que la calidad de los servicios digitales en el gobierno local se muestra en la relación entre lo que se promete, lo que se entrega y lo que el ciudadano percibe. El autor resalta que un servicio digital de calidad no solo es funcional, sino también para todos, accesible desde distintos

dispositivos y adaptado a diferentes usuarios. Igualmente, señala que la calidad está relacionada con la claridad de la información, la rapidez de las respuestas y la resolución eficaz de problemas. Advierte que la calidad no puede evaluarse sola, sino que debe unirse a aspectos como la transparencia, la eficiencia y la igualdad. De la misma manera, subraya que la experiencia del usuario debe ser igual de satisfactoria en persona y de forma digital.

2.4.2. Satisfacción ciudadana

2.4.2.1. Concepto de satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana con los servicios públicos es un concepto complejo que refleja cómo evalúan los ciudadanos la calidad, eficiencia y certeza de los servicios gubernamentales que reciben. Van Ryzin (2023) explica que la satisfacción ciudadana surge de comparar las vivencias reales con las ideas preconcebidas sobre estos servicios. Se generan opiniones positivas si las vivencias son mejores o iguales a las ideas, y opiniones negativas si son peores. El autor sostiene que la satisfacción ciudadana no solo mide la calidad del servicio, sino que es un indicador que une ideas sobre varias dimensiones de la experiencia, incluyendo elementos tangibles como instalaciones y recursos, y elementos intangibles como la cortesía del personal.

Esta idea se enriquece con la perspectiva de Bouckaert y Van de Walle (2022), quienes sugieren que la satisfacción ciudadana es una evaluación general de la interacción con instituciones públicas. Esta evaluación está influenciada no solo por la calidad del servicio, sino por factores como vivencias pasadas, ideas sobre la justicia en el trato, confianza en la institución y expectativas sociales sobre el papel del Estado. Los autores mantienen que la satisfacción ciudadana tiene efectos que van más allá de la evaluación de

servicios individuales, afectando la legitimidad de las instituciones, la confianza en el gobierno y la disposición a cumplir con deberes cívicos, participar en la democracia y apoyar políticas públicas.

Wang y Wan (2024) investigan la satisfacción ciudadana en el gobierno digital, viéndola como un constructo que une la evaluación de la calidad técnica de las plataformas digitales, la eficiencia en la resolución de problemas, la transparencia informativa y la confianza en las instituciones digitalizadas. Los autores señalan que, en la era digital, la satisfacción ciudadana está influenciada por la experiencia con la tecnología, como la facilidad de uso de plataformas gubernamentales, la seguridad en transacciones electrónicas y la capacidad del gobierno para ofrecer servicios personalizados basados en datos.

Carrión Vélez, Santín Picoita y Gallardo Ledesma (2025) definen la satisfacción ciudadana como el juicio que hacen los usuarios al comparar sus expectativas con su experiencia real con los servicios públicos. Estos autores resaltan que este juicio se basa en factores cognitivos (como la percepción de eficiencia) y afectivos (como la confianza o la frustración). También señalan que, en el Gobierno, la comunicación institucional influye en la percepción ciudadana, incluso más que la calidad del servicio. Sin embargo, reconocen que la satisfacción cambia con el tiempo y depende de factores como la urgencia de la necesidad o la historia con la institución. Por otro lado, indican que la insatisfacción no siempre se expresa en quejas, sino en desconfianza, apatía o el uso de alternativas.

Labandeira (2025) entiende la satisfacción ciudadana como un indicador de cómo funciona el gobierno digital, que refleja la capacidad del Estado para responder a las demandas de la población de manera rápida, justa y eficaz. Este

autor argumenta que la satisfacción no solo viene de dar el servicio, sino de percibir justicia, respeto y transparencia en todo el proceso. También menciona que los ciudadanos valoran que las instituciones den retroalimentación, reconozcan errores y corrijan problemas. No obstante, advierte que la satisfacción puede verse afectada por expectativas poco realistas o por la falta de comparación con otras entidades. Propone medir la satisfacción según el tipo de servicio, el canal de atención y el perfil de la persona.

Valdivia et al. (2024) ven la satisfacción ciudadana como el resultado de la relación entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en lo local. Estos autores señalan que, en la Municipalidad, la satisfacción no solo depende de la tecnología, sino de cómo esta se une a los procesos internos, la capacitación del personal y la cultura de servicio. También resaltan que el gobierno electrónico, si se hace bien, genera expectativas más altas, lo que exige más calidad y compromiso. A pesar de esto, reconocen que su estudio, previo a la pandemia, no muestra el impacto de la digitalización acelerada en las expectativas ciudadanas. Por otro lado, subrayan que la satisfacción une la eficiencia técnica y la legitimidad social del Estado, por lo que el desarrollo del gobierno digital debe incluir la evaluación continua de la percepción ciudadana.

2.4.2.2. Dimensiones de satisfacción ciudadana

Percepción de la eficiencia administrativa

La idea de que la administración sea eficaz es clave para que los ciudadanos estén contentos. Refleja cómo evalúan si las instituciones públicas pueden resolver sus problemas de forma rápida y fácil. Van Ryzin (2023) indica que esta idea se basa en las experiencias de los ciudadanos al tratar con el gobierno. Esto incluye cuánto tiempo esperan, cuántos requisitos hay para



completar un trámite, cuántas veces deben ir a las oficinas, qué tan claros son los procesos y si el personal puede resolver dudas y problemas. El autor indica que cuando los ciudadanos piensan que los servicios públicos son buenos, están más contentos no solo con el servicio que reciben, sino también con el gobierno. Esto hace que tengan una mejor actitud hacia las instituciones y quieran interactuar más con ellas en el futuro.

Bouckaert y Van de Walle (2022) profundizan en esto, diciendo que esta idea está muy influenciada por lo que esperan los ciudadanos. Estas expectativas han cambiado mucho en los últimos años porque los ciudadanos ven servicios privados muy buenos, como la banca en línea, el comercio electrónico y las telecomunicaciones. Los autores creen que esto presiona a las instituciones públicas para que modernicen sus procesos y sean tan buenas como el sector privado. Esto es difícil porque el sector público tiene menos dinero, reglas estrictas y problemas al administrar servicios que deben ser justos, transparentes y legales, lo que a veces dificulta ser lo más eficiente posible.

Wang y Wan (2024) miran cómo la digitalización de los servicios públicos cambia lo que piensan los ciudadanos sobre la eficacia de la administración. Encuentran que las plataformas digitales del gobierno pueden mejorar mucho esta idea, ya que permiten a los ciudadanos hacer trámites desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin tener que ir a las oficinas. Esto reduce los tiempos de espera y simplifica los procesos con formularios digitales fáciles de usar y sistemas automatizados. Sin embargo, los autores dicen que la digitalización también puede frustrar a las personas si las plataformas son difíciles de usar, tienen problemas técnicos, necesitan habilidades digitales que no todos tienen o

no ofrecen opciones para quienes no pueden acceder a la tecnología. Esto puede dañar la idea de eficacia y, por lo tanto, la satisfacción de los ciudadanos.

Butanda (2025) dice que la idea de que la administración sea eficaz es cómo los ciudadanos valoran si el gobierno digital puede resolver sus trámites de forma rápida, fácil y sin errores. En su evaluación de los municipios, encuentra que los usuarios asocian la eficacia con menos tiempo de espera, requisitos claros y trámites que no se repiten. También dice que esta idea no siempre coincide con la realidad técnica; a menudo se ve influenciada por la primera impresión, el diseño de la interfaz o la actitud del personal de soporte. Sin embargo, destaca que, cuando los servicios digitales son nuevos, incluso pequeñas mejoras tienen un gran impacto en la satisfacción. Además, subraya que la eficacia que se percibe es un factor clave para que las personas quieran volver a usar los canales digitales. Por lo tanto, Butanda sugiere que las entidades públicas deben dar prioridad a la experiencia del usuario tanto como a mejorar los procesos internos.

Castro (2024) entiende la idea de que la administración sea eficaz en el gobierno digital como un reflejo de si los líderes y las autoridades municipales en América Latina tienen capacidad y una visión clara. Este autor argumenta que, más allá de la tecnología, los ciudadanos piensan que hay eficacia cuando ven que las promesas políticas, las inversiones en infraestructura digital y los resultados reales en la vida cotidiana coinciden. También destaca que, en momentos de transformación digital, esta idea se construye comunicando claramente los avances y los beneficios para la gente. Sin embargo, advierte que la falta de normas regionales y la división de las plataformas generan confusión

y desconfianza. Además, subraya que la eficacia administrativa digital debe evaluarse en relación con la situación socioeconómica local.

Percepción de la transparencia y acceso a la información

Esto se relaciona con qué tan bien creen que pueden saber, entender y juzgar lo que hacen las entidades gubernamentales con los recursos públicos. Van Ryzin (2023) dice que esta percepción afecta mucho la confianza en el gobierno y la satisfacción con los servicios públicos. Si la gente siente que puede acceder a información clara y completa sobre cómo el gobierno maneja las cosas, confía más en que las instituciones son honestas, se preocupan por el interés público y rinden cuentas. El autor explica que no se trata solo de cuánta información pública el gobierno, sino de que sea de buena calidad, fácil de encontrar y útil para que las personas tomen decisiones bien pensadas, participen en asuntos públicos y controlen a las instituciones.

Bouckaert y Van de Walle (2022) resaltan que la percepción de transparencia y acceso a la información está muy unida a la idea de que el gobierno trata a todos de manera justa. Los ciudadanos quieren saber que las decisiones se toman siguiendo reglas claras y objetivas, aplicadas de forma consistente. Si la gente ve que la gestión pública es turbia, los criterios para decidir no son claros o es difícil obtener información sobre trámites, se sienten desconfiados, frustrados e impotentes, lo que reduce su satisfacción con los servicios públicos y el gobierno. Esto incluso puede llevar al cinismo hacia la democracia y a que participen menos en la sociedad.

Wang y Wan (2024) examinan cómo la tecnología está cambiando la percepción de la transparencia. Los portales de gobierno en línea, las aplicaciones y las redes sociales ofrecen nuevas formas de acceder a

información sobre la gestión pública, consultar el estado de trámites y recibir notificaciones sobre decisiones que les afectan. Los autores indican que, si estas herramientas están bien hechas y funcionan bien, mejoran mucho la percepción de transparencia y, por lo tanto, la satisfacción con los servicios públicos. Aun así, advierten que no basta con tener plataformas digitales; el gobierno debe comunicar de forma activa, educar a los ciudadanos sobre el uso de la tecnología y diseñar interfaces fáciles de usar para que personas con diferentes niveles de conocimiento digital puedan acceder y entender la información.

Coronel (2022) define como la confianza que los ciudadanos tienen en que las instituciones públicas actúan de manera abierta, honesta y rinden cuentas. En su análisis de la transformación digital en Perú, señala que la transparencia digital no se limita a publicar datos, sino que se construye cuando los ciudadanos logran comprender, usar y actuar sobre la información proporcionada. Como también, resalta que, en contextos con alta desconfianza histórica hacia el Estado, la sola existencia de portales de transparencia no es suficiente; se requieren estrategias activas de divulgación y participación. Sin embargo, reconoce que existen retos como la información fragmentada, la falta de normas y la resistencia institucional a la apertura. De igual manera, conecta directamente la percepción de transparencia con la predisposición ciudadana a colaborar con el Estado. En consecuencia, Coronel propone que la transparencia digital debe evaluarse desde la perspectiva del usuario, no desde la lógica burocrática.

Ramírez (2022) entiende como un componente clave de la legitimidad democrática en América Latina. Este autor dice que, en un contexto de creciente demanda ciudadana por rendición de cuentas, la transparencia digital se ha convertido en señal de que la institución es moderna. Como también, señala que

los ciudadanos valoran no solo la disponibilidad de la información, sino su relevancia, actualización y presentación en formatos comprensibles. No obstante, avisa que, en muchos gobiernos locales, la transparencia se reduce a un cumplimiento formal, sin impacto real en la toma de decisiones ni en la participación. En suma, para Ramírez, el verdadero reto no es publicar más datos, sino hacer que la transparencia digital sea significativa, útil y transformadora para la ciudadanía.

Percepción de la calidad del servicio público

Es clave para la satisfacción del ciudadano, reflejando cómo evalúan su experiencia al tratar con el gobierno. Van Ryzin (2023) explica que esta percepción tiene varias capas, desde la calidad de las instalaciones y la tecnología, hasta el trato que reciben por parte de los empleados públicos (cortesía, profesionalismo, eficiencia y empatía). De acuerdo con el autor, esta percepción se construye a partir de cada experiencia del ciudadano con el gobierno, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de medios digitales, y constituye el elemento más determinante de su nivel de satisfacción. Asimismo, dicha percepción incide de forma directa en la confianza hacia las instituciones, en la disposición a recomendar los servicios a terceros y en la intención de utilizarlos nuevamente en el futuro.

Bouckaert y Van de Walle (2022) profundizan en que depende de varios factores como las expectativas del ciudadano, la comparación con otros servicios (públicos o privados), la importancia que le da al servicio y las razones que atribuye al gobierno por su desempeño. Los autores señalan que los ciudadanos juzgan la calidad no solo por los resultados, sino también por el trato recibido, valorando el respeto, la oportunidad de expresar sus opiniones, la claridad de las

explicaciones y la atención personalizada, aspectos que contribuyen a una percepción de justicia y, por lo tanto, a la satisfacción general.

Wang y Wan (2024) examinan cómo la digitalización de los servicios públicos afecta la percepción ciudadana de la calidad, mostrando tanto ventajas como retos. Los autores indican que las plataformas digitales bien diseñadas pueden mejorar la percepción de la calidad al ofrecer servicios 24/7, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites cuando les sea más cómodo, con seguimiento en línea y experiencias a la medida. Sin embargo, señalan que estas plataformas también pueden dañar la percepción de la calidad si son difíciles de usar, excluyen a ciudadanos con problemas tecnológicos, despersonalizan la interacción o no ofrecen soluciones efectivas, especialmente si no hay alternativas presenciales disponibles.

Butanda (2025) considera como la opinión general de los ciudadanos sobre la utilidad, la confiabilidad y la empatía en sus interacciones con las instituciones. Esta calidad depende tanto de aspectos técnicos (como la estabilidad de la plataforma) como humanos (como la claridad de las respuestas y el trato respetuoso). Los usuarios comparan los servicios digitales con los estándares del sector privado, lo que aumenta sus expectativas. En entornos con pocos recursos, la calidad debe enfocarse en las necesidades más urgentes de la población. La calidad digital necesita adaptarse continuamente, escuchando y aprendiendo de la experiencia del usuario. Por lo tanto, Butanda propone que la calidad del servicio público digital se mida desde la perspectiva del usuario y con indicadores centrados en la experiencia real, en lugar de la infraestructura.

Coronel (2022) propone que se basa en la capacidad del Estado para ofrecer soluciones rápidas, personalizadas y sencillas. En su análisis de la



administración pública peruana, el autor enfatiza que los ciudadanos valoran la capacidad de resolver sus problemas por encima de la tecnología. En contextos de informalidad, los servicios digitales deben ser inclusivos y ofrecer asistencia presencial. Sin embargo, la calidad percibida disminuye rápidamente si los sistemas fallan, los tiempos de espera son largos o no existen canales de quejas. La calidad digital debe incluir principios de equidad, accesibilidad y sostenibilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. Ámbito de investigación

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Llalli, ubicada en la provincia de Melgar, departamento de Puno, durante el año 2025. El estudio se circunscribió al ámbito de la gestión pública local, específicamente al análisis del gobierno digital y su relación con la satisfacción ciudadana. La unidad de análisis estuvo constituida por los ciudadanos que utilizan los servicios brindados por la municipalidad y que tienen interacción con los mecanismos digitales implementados por la entidad. El estudio se enmarca dentro de la línea de investigación de gestión pública y modernización del Estado, considerando las características propias de un entorno rural con limitaciones tecnológicas y de conectividad.

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitió medir las variables de estudio mediante la recopilación de datos numéricos obtenidos a través de un cuestionario estructurado. Este enfoque facilitó la aplicación de técnicas estadísticas para determinar la relación existente entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana.

Según Medina et al. (2023), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la medición objetiva de variables y el análisis estadístico de los datos con el propósito de contrastar hipótesis previamente formuladas. En ese sentido, el estudio cuantificó las percepciones de los ciudadanos respecto al gobierno digital y a la satisfacción ciudadana mediante escalas tipo Likert, permitiendo establecer el grado de asociación entre ambas variables.

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica o pura, debido a que tuvo como finalidad generar conocimiento científico acerca de la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana, sin buscar una aplicación inmediata de los resultados.

Este tipo de investigación contribuye al fortalecimiento del marco teórico relacionado con la transformación digital de la administración pública y la percepción ciudadana respecto a los servicios municipales. Asimismo, proporciona evidencia empírica que puede servir de referencia para futuras investigaciones en contextos similares.

3.4. Diseño de la investigación

El estudio empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional.

Fue no experimental porque las variables no fueron manipuladas deliberadamente por la investigadora, limitándose a observar y analizar los fenómenos tal como se presentan en la realidad.

Fue transversal porque la información se recopiló en un único momento durante el año 2025, permitiendo conocer la situación existente en ese periodo específico.

Asimismo, fue correlacional, ya que buscó determinar el grado de relación existente entre la variable gobierno digital y la variable satisfacción ciudadana,

así como entre el gobierno digital y cada una de las dimensiones de la satisfacción ciudadana.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población estuvo conformada por los ciudadanos del distrito de Llalli que realizan trámites o utilizan los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Llalli durante el año 2025.

La población se caracteriza por estar integrada por usuarios de los servicios municipales, quienes constituyen la fuente principal de información para evaluar la percepción del gobierno digital y su nivel de satisfacción con los servicios públicos recibidos.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 60 ciudadanos usuarios de los servicios de la Municipalidad Distrital de Llalli.

Para la selección de los participantes se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disponibilidad de los ciudadanos al momento de la aplicación del instrumento. Este procedimiento permitió recopilar información de usuarios que cumplieran con las características requeridas para el estudio y que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.

3.6. Diseño de contrastación

Para la contrastación de las hipótesis se empleó la estadística inferencial.

Inicialmente se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra estuvo conformada por 60 participantes y las variables fueron medidas mediante escalas tipo Likert. Los resultados obtenidos mostraron

niveles de significancia menores a 0.05, evidenciando que los datos no presentaban una distribución normal.

En consecuencia, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, estadístico no paramétrico adecuado para analizar la relación entre variables medidas en escala ordinal y que no cumplen el supuesto de normalidad.

La toma de decisiones para la contrastación de hipótesis se realizó considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0.01$ (1%).

Regla de decisión:

- Si $p < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).
- Si $p \geq 0.01$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

3.7. Métodos de investigación

De método cuantitativo para analizar cómo se relacionan el gobierno digital y qué tan contentos están los ciudadanos. Esto se hace recolectando y analizando datos numéricos. Este método ayuda a medir de forma objetiva lo que piensa la gente y a usar estadísticas para probar lo que se cree. Zúñiga et al. (2023) dicen que este método es científico, usa herramientas estandarizadas y métodos estadísticos para probar ideas y crear pruebas reales.

Este estudio es básico porque su meta principal es conocer más sobre cómo se relacionan el gobierno digital y la satisfacción de la gente, sin buscar usar los resultados de inmediato. Reyes (2022) indica que la investigación básica busca hacer crecer el conocimiento científico y construir explicaciones teóricas sobre lo que pasa en la sociedad, dando ideas que hacen más fuerte el área de estudio.

En cuanto al nivel de investigación, es correlacional. Esto quiere decir que busca encontrar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de la gente, y ver cuánto se influyen entre sí. Según Medina et al. (2023), los estudios correlacionales ayudan a encontrar relaciones entre cosas por medio de estadísticas, sin que se cambien directamente. Esto es bueno para analizar lo que pasa en la sociedad en situaciones reales.

El plan de investigación no es experimental, sino correlacional y transversal. Esto significa que no se cambiarán las cosas que se estudian y los datos se tomarán solo una vez. Arias y Covinos (2021) afirman que este tipo de plan ayuda a estudiar lo que pasa tal como ocurre, viendo las relaciones entre las cosas sin que el investigador intervenga.

El método usado es cuantitativo descriptivo-correlacional, que se basa en encuestas y en el análisis estadístico de los datos. Rebollo y Ábalos (2022) explican que este método usa herramientas estandarizadas, mide objetivamente las cosas que se estudian y las procesa estadísticamente con técnicas como la correlación. Esto ayuda a saber cuánto influye una cosa sobre otra.

3.8. Modalidad de estudio de casos

La presente investigación adopta un estudio de caso, centrado en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, para examinar de forma específica y contextualizada la ejecución del gobierno digital y su repercusión en la satisfacción de los ciudadanos. Este método es adecuado cuando se pretende entender un fenómeno concreto dentro de un entorno institucional real, teniendo en cuenta las condiciones sociales, tecnológicas y organizativas propias del contexto local.

El uso del estudio de caso hace posible un análisis detallado de la situación municipal, lo que permite interpretar los resultados cuantitativos considerando los aspectos particulares del distrito, tales como su carácter rural, las disparidades tecnológicas presentes y el grado de acceso de la población a los servicios digitales. De acuerdo con Pereyra (2022), la definición precisa del ámbito de estudio es esencial para contextualizar los resultados y asegurar su validez, puesto que permite adecuar el análisis a las peculiaridades socioeconómicas y geográficas del entorno investigado.

3.9. Métodos y técnicas de recogida de información

Se recurre a encuestas como técnica central para la recolección de información, dada su capacidad para obtener datos estandarizados sobre cómo los ciudadanos perciben y evalúan el gobierno digital. Este método asegura una recolección de datos ordenada y uniforme, lo que simplifica su análisis estadístico.

El instrumento principal es un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, creado según las variables y dimensiones del estudio. Este cuestionario pasará por una validación por expertos y una prueba piloto para asegurar su validez y fiabilidad. Zúñiga et al. (2023) enfatizan que usar instrumentos validados es clave para asegurar datos de calidad y resultados sólidos en investigaciones cuantitativas.

Los datos recogidos serán codificados y procesados con técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de datos

Para elegir el mejor tipo de correlación estadística, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, dado que es un criterio común para esta prueba en estudios cuantitativos con muestras pequeñas y medianas.

Resultados de la prueba de Shapiro-Wilk

Los resultados evidenciaron que todas las variables presentaron “niveles de significancia inferiores a 0.05 ($p < 0.05$), lo que indica que no se ajustan a una distribución normal”. Esto concuerda con la naturaleza de los datos, ya que provienen de una escala tipo Likert, cuyos puntajes suelen concentrarse en valores altos, creando asimetrías positivas.

Análisis de asimetría

El análisis de asimetría mostró valores distintos de cero en todas las variables, con una predominancia de asimetría negativa, lo que indica una mayor concentración de respuestas en los niveles altos de la escala (4 y 5). Este resultado es lógico considerando los datos observados, que muestran una alta valoración del gobierno digital y de la satisfacción ciudadana.

Medina et al. (2023) indican que valores de asimetría fuera del rango de -1 a $+1$ refuerzan la evidencia de no normalidad, sobre todo en estudios basados en percepciones ciudadanas. Por lo tanto, se prefiere usar “el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que es una estadística no paramétrica apropiada para esta base de datos”.

4.2. Diseminación de hallazgos

Se exponen y examinan “los resultados obtenidos a partir de la contrastación de las hipótesis, en concordancia con los objetivos planteados en la investigación”. Dado que las variables no presentan una distribución normal, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia del 1 % ($\alpha = 0.01$). Este procedimiento permitió determinar la intensidad y el sentido de la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana, así como entre el gobierno digital y cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción ciudadana.

Resultados del objetivo general

“El objetivo general de la investigación fue determinar la relación del gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025”. Para ello, se analizó “la relación entre ambas variables mediante el coeficiente Rho de Spearman”.

Tabla 2

Objetivo General - Resultado

Correlaciones - Objetivo General				
Rho de Spearman	Gobierno Digital		Gobierno Digital	Satisfacción ciudadana
		Coefficiente de correlación	1.000	,711**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Satisfacción ciudadana	Coefficiente de correlación	,711**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Los resultados señalan un coeficiente de correlación de 0.711, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo cual indica una relación positiva alta y estadísticamente relevante entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana. Este valor señala que, cuando se incrementa la implementación y la forma en que se percibe el gobierno digital, la satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios del municipio también aumenta.

Desde una visión estadística, el valor que se sacó permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo que confirma que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana. La magnitud de la correlación muestra que tal flujo no es débil ni moderado, sino consistente y notorio en el contexto estudiado.

Este hallazgo sugiere que las ideas de digitalización municipal, como la implementación de plataformas digitales, la mejora de los procesos administrativos y el uso de tecnologías para la atención al ciudadano, se asocian con una mejor percepción la forma en que los ciudadanos ven la gestión municipal. En un contexto rural como el distrito de Llalli, este resultado es muy

relevante, ya que hace ver que el gobierno digital puede ser un mecanismo eficaz para fortalecer la relación entre el municipio y los ciudadanos, incluso en lugares con problemas estructurales.

Resultados del objetivo específico 1

“El primer objetivo específico consistió en determinar relación del gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025”.

Tabla 3

Objetivo Específico 1 - Resultado

Correlaciones - Objetivo específico 1				
			Gobierno Digital	Percepción de la eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1.000	,717**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Percepción de la eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	,717**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis estadístico reveló un coeficiente de correlación de 0.717, con un valor p de 0.000, lo cual sugiere una relación positiva alta y estadísticamente importante entre el gobierno digital y cómo se ve la eficiencia administrativa.

Este hallazgo sugiere que cuando se aplican y se usan más herramientas digitales en la alcaldía, los ciudadanos tienden a ver mejor la rapidez, agilidad y organización de los procesos administrativos. En otras palabras, la gente siente que los trámites digitales acortan los tiempos de espera, hacen más sencillos los procedimientos y mejoran el servicio del ayuntamiento.

La fuerza de la correlación indica que el gobierno digital presenta una relación positiva para que los ciudadanos piensen que la eficiencia administrativa ha mejorado. Este resultado apoya la idea de que la digitalización no solo cambia lo que pasa dentro de la institución, sino que también afecta directamente a la experiencia del usuario, lo que aumenta la satisfacción y la confianza de la gente.

Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis específica, lo que confirma que el gobierno digital tiene un efecto notable en cómo se percibe la eficiencia administrativa en la alcaldía estudiada.

Resultados del objetivo específico 2

“El segundo objetivo específico estuvo orientado a determinar la relación del gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025”.

Tabla 4

Objetivo Específico 2 - Resultado

Correlaciones - Objetivo específico 2				
			Gobierno Digital	Percepción de la transparencia y acceso a la información
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1.000	,681**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Percepción de la transparencia y acceso a la información	Coeficiente de correlación	,681**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60
	**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).			

El análisis revela un coeficiente de correlación de 0.681, con un valor p de 0.000, lo que sugiere una relación positiva moderada a alta y estadísticamente importante entre el gobierno digital y cómo se percibe la transparencia y el acceso a la información.

Aunque la correlación es un poco menor que en otros objetivos, el valor obtenido sigue siendo firme y estadísticamente relevante. Esto indica que el uso de plataformas digitales, portales institucionales y canales electrónicos de comunicación ayuda mucho a que las personas vean una mayor transparencia en la administración municipal y un mejor acceso a la información sobre procesos, servicios y acciones institucionales.

Este hallazgo apunta a que la digitalización ayuda a que la información se difunda de manera clara, oportuna y accesible, lo que refuerza la confianza de los ciudadanos. Sin embargo, la magnitud de la correlación también muestra que la transparencia digital no depende solo de la tecnología, sino que necesita estrategias adicionales de comunicación, actualización constante de la información y un mayor compromiso con la rendición de cuentas.

Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica, llegando a la conclusión de que el gobierno digital se relaciona significativamente con la percepción de la transparencia y el acceso a la información en el municipio.

Resultados del objetivo específico 3

“El tercer objetivo específico fue determinar la relación del gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025”.

Tabla 5

Objetivo Específico 3 - Resultado

Correlaciones - Objetivo específico 3				
Rho de Spearman	Gobierno Digital		Gobierno Digital	Percepción de la calidad del servicio público
		Coefficiente de correlación	1.000	,712**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Percepción de la calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	,712**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de 0.712 ($p = 0.000$), lo que sugiere una relación positiva y estadísticamente relevante entre el gobierno digital y la forma en que la gente percibe la calidad del servicio público.

Este hallazgo señala que ofrecer servicios en línea incide directamente en cómo los ciudadanos ven la calidad de la atención municipal. Esto incluye la disponibilidad de los servicios, qué tan fáciles son de usar las plataformas, qué tan dispuesto está el personal y qué tan bien responde la institución.

La correlación obtenida sugiere que la gente asocia la modernización digital con un servicio público más eficiente, confiable y enfocado en lo que necesitan. De igual forma, el uso de tecnología digital ayuda a mejorar la experiencia del usuario, disminuyendo problemas al interactuar con la municipalidad y fortaleciendo la valoración general del servicio público.

Por lo tanto, "se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica, lo que confirma que el gobierno digital tiene una relación importante en la forma en que se perciben los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli".

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo general de la investigación fue “determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.”. Basado en los resultados se observa que el gobierno digital presenta una relación positiva alta y estadísticamente significativa con la satisfacción ciudadana ($\rho = 0.711$, $p = 0.000$). Esto sugiere que una mayor implementación y percepción del gobierno digital está relacionada con una mayor satisfacción ciudadana. Por lo tanto, el fortalecimiento de las herramientas digitales municipales tiene el potencial de mejorar la experiencia del ciudadano, la confianza en las instituciones y la valoración general de los servicios municipales.

SEGUNDA: El primer objetivo específico fue “determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025”. Los datos estadísticos muestran que el gobierno digital presenta una relación positiva alta con la percepción de la eficiencia administrativa ($\rho = 0.717$, $p = 0.000$). Esto sugiere que el empleo de plataformas y tecnología puede hacer más rápidos los trámites, disminuir los tiempos de espera y mejorar los procesos administrativos, lo que lleva a una imagen positiva de la eficiencia por parte de los ciudadanos.

TERCERA: El segundo objetivo específico buscó “determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025”. Los resultados sugieren que el gobierno digital presenta una relación positiva moderada-alta con la percepción de la transparencia y el acceso a la información, dado un coeficiente de correlación de 0.681 y un valor p de 0.000. Esto indica que el uso de medios digitales ayuda a acceder a información importante sobre la administración municipal, lo que puede aumentar la confianza de los ciudadanos y promover la idea de una administración más abierta.

CUARTA: El tercer objetivo específico consistió en “determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025”. Los datos sugieren que el gobierno digital presenta una relación positiva alta con la percepción de la calidad del servicio público ($\rho = 0.712$, $p = 0.000$). Esto sugiere que ofrecer servicios en línea mejora la disponibilidad, la fiabilidad y la atención del ayuntamiento, lo que lleva a una mejor opinión sobre los servicios ofrecidos a las personas.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se aconseja que la Municipalidad Distrital de Llalli, por medio de sus dependencias administrativas y de tecnología, impulse decididamente las tácticas de gobierno digital. Esto implica establecer y afianzar plataformas digitales enfocadas en la asistencia ciudadana, buscando aumentar la satisfacción de los ciudadanos. Para lograrlo, se propone perfeccionar la comunicación entre los sistemas, incrementar los servicios digitales disponibles y fomentar su uso entre los habitantes. Estas medidas deben ejecutarse a largo plazo, como parte de una política continua de modernización municipal.

SEGUNDA: Se aconseja que la Municipalidad Distrital de Llalli expanda el uso de herramientas digitales en los procesos administrativos, simplificando gestiones y acortando los tiempos de respuesta, con el fin de mejorar la imagen de eficiencia administrativa. Esto se puede conseguir digitalizando gradualmente los procedimientos, formando al personal municipal y homogeneizando los procesos. Estas acciones se llevarán a cabo a largo plazo, asegurando su continuidad en el tiempo.

TERCERA: Se aconseja que la Municipalidad Distrital de Llalli refuerce sus medios digitales de transparencia, garantizando la publicación constante, clara y accesible de información municipal. El objetivo es optimizar la opinión ciudadana sobre la transparencia y el acceso a la información. Para esto, se sugiere actualizar con regularidad los portales institucionales, reforzar los canales



digitales de comunicación y promover la práctica de la rendición de cuentas. Estas acciones se implementarán a largo plazo como parte de una administración municipal abierta.

CUARTA: Se aconseja que la Municipalidad Distrital de Llalli siga perfeccionando la calidad de los servicios públicos mediante el uso de tecnologías digitales, dando prioridad a la facilidad de uso de las plataformas, el servicio al ciudadano y la solución rápida de problemas. El propósito es mejorar la percepción de la calidad del servicio público. Estas acciones se desarrollarán a largo plazo, integrándose en una táctica permanente de modernización y mejora continua de los servicios municipales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (2024). La gestión tecnológica del trámite documentario y la satisfacción del usuario en el gobierno local. *Gestión en el Tercer Milenio*, 27(54), 1–15. <https://doi.org/10.15381/gtm.v27i54.28074>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2022). *Quality and satisfaction in public sector services*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-97246-0>
- Bravo, S. T. (2023). *Relación de la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Regional de Puno, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano de Puno].
- Butanda, K. (2025). Evaluación del gobierno digital en los municipios de Guanajuato: Avances, brechas y desafíos. *Gobierno y Administración Pública*, (10), 85–105. <https://doi.org/10.29393/GP10-6GDKB1000>
- Carrión Vélez, D. E., Santín Picoita, F. G., & Gallardo Ledesma, D. (2025). Influencia de las estrategias de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Celica en la percepción ciudadana. *Estudios y Perspectivas. Revista Científica y Académica*, 5(2), 2242–2255. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i2.1273>
- Castro, R. (2024). Transformación digital y liderazgo en gobiernos municipales latinoamericanos. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 18(1), 55–72. <https://doi.org/10.32719/4567>
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional

perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894.

<https://doi.org/10.1111/puar.13308>

Chen, L., Wang, M., Zhang, Y., & Rodríguez, A. (2024). Transformación de procesos administrativos en el gobierno digital: Análisis de la eficiencia y madurez digital en instituciones públicas. *Revista Internacional de Administración Pública*, 41(3), 78–95.
<https://doi.org/10.1080/riap.2024.001>

Coronel, P. (2022). Transformación digital en la administración pública: Balance y desafíos en el Perú. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 8(2), 1–18. <https://doi.org/10.24115/ricsp.v8i2.2022>

Espirilla Sicos, W., Del Castillo Ruiz, D., & Paca Pantigoso, F. (2024). Gobierno abierto y participación ciudadana: Evaluación de su influencia en la gobernanza local. *Revista de Climatología. Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 220.

Fernandes, A. S., Teixeira, M., do Nascimento, A. B. F. M., & Tude, J. M. (2022). Ideias sobre epistemologia e pesquisa em administração. *Estudos de Administração e Sociedade*, 6(2), 1–15.
<https://doi.org/10.22409/eas.v6i2.52776>

Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista Republicana*, (29), 21–46.
<https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>

García, A. M., & Martínez, L. C. (2024). Conceptualización del gobierno digital: Estrategias de transformación del Estado moderno y fortalecimiento de



- la relación gobierno-ciudadanos. *Journal of Digital Government*, 15(2), 45–62. <https://doi.org/10.1016/j.dg.2024.002>
- Gómez Del Águila, J., & Ancóbar Berrospi, D. (2024). Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Castillo Grande – Leoncio Prado – Huánuco. *RevIA*, 14(18), 33–40. <https://doi.org/10.69507/revia.4.14.18.329>
- Hendren, K., Newcomer, K., Pandey, S. K., Smith, M., & Sumner, N. (2023). How qualitative research methods can be leveraged to strengthen mixed methods research in public policy and public administration. *Public Administration Review*, 83(2), 468–485. <https://doi.org/10.1111/puar.13528>
- Labandeira, R. (2025). Índice de gobierno abierto digital municipal en el Estado de México. *Figuras. Revista Académica de Investigación*, 6(1), 31–48. <https://doi.org/10.22201/fesa.26832917e.2025.6.1.372>
- Ledezma Rosas, J. M., & Moya Guevara, A. (2025). La participación ciudadana en México en la era digital: Un estudio sobre la gobernanza digital en el Estado de Guanajuato y sus municipios. *Entretextos*, 17(41), 1–25. <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.202541796>
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2023). *Electronic government and public administration in the digital society*. Routledge.
- López, P. E., & Silva, M. R. (2024). Servicios digitales y accesibilidad tecnológica: Factores determinantes de la adopción y satisfacción ciudadana en la administración pública. *Tecnología y Gestión Pública*, 28(4), 112–128. <https://doi.org/10.1080/tgp.2024.003>



Macías Villafuerte, Y. M., Bravo Giler, M. A., & Zambrano Zambrano, M. I. (2023).

Incidencia del teletrabajo en la productividad laboral de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Manabí. *Revista Publicando*, 10(40), 68–81. <https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2397>

Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

Medina-Quintero, J., Ábrego-Almazán, D., & Haces-Atondo, G. (2020). Habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico: Enfoque en satisfacción y confianza. *Revista de Administración Pública*, 41, 1–20.

Meijer, A., & Bekkers, V. (2022). *Digital government: Leveraging innovation to improve public sector performance and outcomes for citizens*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-38795-6>

Molero Castro, F. (2025). Gestión ambiental y calidad de vida en la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad – Cusco, 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 6871–6894. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16375

Nakamura, K. (2024). Confianza institucional y participación ciudadana en la era digital: Un análisis longitudinal de gobiernos locales. *International Review of Public Administration*, 29(6), 234–251. <https://doi.org/10.1080/irpa.2024.004>

Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. M. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas:

- Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389.
- Osborne, S. P., Cui, T., Aulton, K., & Macfarlane, J. (2023). Theory and practice in dis-harmony? Toward a praxis ecosystem approach to the public administration and management discipline and profession. *Administrative Theory & Praxis*, 45(1), 44–61. <https://doi.org/10.1080/10841806.2022.2158638>
- Paricahua, M. Z. (2023). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano de Puno].
- Pereyra, L. E. (Ed.). (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43, 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Pico-Caballero, G. B., & Linzán-Saltos, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 1102–1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Prokop, C., & Tepe, M. (2022). Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services. *Public Administration*, 100(2), 427–443. <https://doi.org/10.1111/padm.12739>



- Ramírez, D. (2022). Gobiernos locales y digitalización: Un análisis comparativo en América Latina. *Revista de Administración Pública*, 15(4), 200–217. <https://doi.org/10.3344/rap.2022.15.4>
- Rebollo, P. A., & Ábalos, E. M. (2022). *Metodología de la investigación*. Editorial Autores de Argentina.
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing.
- Rodríguez Alegre, L. R., & López Padilla, R. del P. (2023). Digital government, state modernization and citizen service: Considerations in a digital government strategy in Peru. *Visual Review: International Visual Culture Review*, 13(2), 1–8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Rodríguez, C. A., & González, S. M. (2024). Calidad del servicio público: Dimensiones tangibles e intangibles en la evaluación de la satisfacción ciudadana y accesibilidad en gobiernos locales. *Public Service Quality Review*, 33(5), 189–206. <https://doi.org/10.1177/psqr.2024.005>
- Salazar Espinoza, J. R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: Percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280–288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Tamayo, A. W. D. (2024). Gobierno electrónico y su incidencia en la mejora de la gestión pública en la municipalidad de la provincia de San Román–Puno, 2022. *Polo del Conocimiento*, 9(5), 2306–2328.
- Valdivia Oroya de Rodríguez, N. B., Pajuleo Camones, C. H., Sotelo Gonzales, S., Vizcarra Silvestre, R. F., & González Walstrohm, C. J. (2024). El gobierno electrónico y la importancia de su desarrollo en la gestión

pública. *Revista de Climatología*, 24, 454–464.

<https://doi.org/10.59427/rccli/2024/v24cs.454-464>

Van Ryzin, G. G. (2023). *Citizen satisfaction with public services: A theory and practice guide*. Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781802205046>

Victorero Veas, A. L. (2024). Gobierno electrónico: percepción de los usuarios en la gestión de transparencia y participación ciudadana en la municipalidad de Quevedo. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2528>

Wang, C., & Ma, L. (2022). Digital transformation of citizens' evaluations of public service delivery: Evidence from China. *Global Public Policy and Governance*, 2, 477–497. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00054-x>

Wang, C., & Wan, Z. (2024). Understanding citizen satisfaction in the digital age: A comprehensive framework. *International Journal of Public Administration*, 47(9), 645–662. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2315847>

Wang, J., & Liu, H. (2024). Conceptualización de la satisfacción ciudadana: Un enfoque multidimensional para la evaluación de servicios públicos en el contexto de la transformación digital. *Citizen Satisfaction Studies*, 22(1), 67–84. <https://doi.org/10.1016/css.2024.006>

Wessels, J. S. (2021). Meaningful knowledge about public administration: Ontological and situated antecedents. *Administrative Theory & Praxis*. <https://doi.org/10.1080/10841806.2021.19208132>

Wheaton, J., & Kreps, D. (2023). Towards a critical realist approach to the dark side of digital transformation. *Frontiers in Human Dynamics*, 5, Article 1252458. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2023.1252458>



Ye, X., Su, X., Yao, Z., Dong, L., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How do citizens view digital government services? Study on digital government service quality based on citizen feedback. *Mathematics*, 11(14), 3122. <https://doi.org/10.3390/math11143122>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762.



ANEXOS



ANEXO 1: Matriz de consistencia

GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI - MELGAR, 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	PROBLEMÁTICA DE ESTUDIO	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
General	General	General				
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?	Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	El gobierno digital surge como una estrategia para modernizar la gestión municipal y mejorar la calidad de los servicios públicos. Sin embargo, existen diferencias entre las expectativas ciudadanas y el desempeño real de los servicios digitales, especialmente en accesibilidad, información y capacidad de respuesta.	Variable Independiente: Gobierno digital	Eficiencia administrativa	Enfoque: Cuantitativo
					Transparencia y acceso a la información	Tipo: Básica
						Nivel: Correlacional
Específicas	Específicos	Específicas				
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?	Determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la percepción de la eficiencia administrativa en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	En el Perú, la transformación digital enfrenta limitaciones relacionadas con brechas tecnológicas, conectividad y desigual desarrollo institucional. Estas dificultades afectan la eficiencia administrativa, la transparencia y la satisfacción ciudadana. La situación es más crítica en municipios rurales debido a la limitada infraestructura tecnológica, baja alfabetización digital y escasa capacitación del personal.		Calidad de los servicios digitales	Diseño: No experimental, transversal Población: Ciudadanos del distrito de Llalli que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar.
			En la Municipalidad Distrital de Llalli (Puno), las iniciativas de gobierno digital presentan estas limitaciones,			Muestra: 60 ciudadanos usuarios de los servicios municipales, no probabilístico.



¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?	Determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la percepción de la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	reduciendo su impacto en la percepción de los ciudadanos. Además, la falta de mecanismos de evaluación y retroalimentación dificulta medir la efectividad de los servicios digitales.	Variable Dependiente: Satisfacción ciudadana	Percepción de la eficiencia administrativa	Técnica: Encuesta.
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025?	Determinar la relación entre el gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la percepción de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Llalli – Melgar, 2025.	Como consecuencia, persiste una desconexión entre las acciones de digitalización y las necesidades de la población. Por ello, resulta necesario analizar la relación del gobierno digital y la satisfacción ciudadana. Este estudio busca generar evidencia para fortalecer la gestión pública digital en contextos rurales similares.		Percepción de la transparencia y acceso a la información	Instrumento: Cuestionario estructurado con escala tipo Likert.
					Percepción de la calidad del servicio público	Análisis: Estadística inferencial. Línea de investigación: Gestión pública

ANEXO 2: Instrumento

N°	Variable	Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Neutro (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	Gobierno digital	Eficiencia administrativa	Los servicios digitales de la municipalidad permiten realizar trámites en menos tiempo que los presenciales.					
2			El uso de plataformas digitales reduce la cantidad de requisitos para los trámites administrativos.					
3			Los trámites digitales agilizan los procesos administrativos municipales.					
4			Las herramientas digitales mejoran la organización de la atención al ciudadano.					
5			La municipalidad utiliza adecuadamente tecnologías digitales para optimizar sus procesos.					
6		Transparencia y acceso a la información	La municipalidad publica información clara y actualizada en sus plataformas digitales.					
7			Es fácil acceder a información sobre trámites mediante medios digitales municipales.					
8			Los medios digitales permiten conocer el estado de los trámites realizados.					
9			La información digital municipal es comprensible para los ciudadanos.					
10			Los canales digitales facilitan el acceso a información sobre la gestión municipal.					
11		Calidad de los servicios digitales	Las plataformas digitales de la municipalidad son fáciles de usar.					
12			Los servicios digitales funcionan correctamente sin fallas frecuentes.					
13			Los servicios digitales están disponibles cuando se requieren.					
14			La municipalidad brinda apoyo cuando existen problemas con servicios digitales.					
15			En general, los servicios digitales de la municipalidad son de buena calidad.					

16		Estoy satisfecho con la rapidez de atención de los trámites municipales.
17	Percepción de la eficiencia administrativa	La municipalidad resuelve los trámites de manera oportuna.
18		Los procesos administrativos cumplen con mis expectativas.
19		La atención municipal es eficiente.
20		En general, estoy satisfecho con la eficiencia administrativa municipal.
21	Satisfacción ciudadana	La municipalidad actúa de manera transparente.
22		Tengo acceso suficiente a información sobre trámites y servicios.
23		La información brindada genera confianza en la gestión municipal.
24		La municipalidad comunica adecuadamente la información relevante.
25		Estoy satisfecho con el nivel de transparencia municipal.
26	Percepción de la calidad del servicio público	La atención municipal cumple con mis expectativas.
27		El personal municipal muestra disposición para atender a los ciudadanos.
28		Los servicios municipales responden a las necesidades de la población.
29		La municipalidad ofrece un servicio público de calidad.
30		En general, estoy satisfecho con los servicios que brinda la municipalidad.



Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Huamani Pucacaca Yudy
2. Cargo e institución donde labora: Docente UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
4. Autor del instrumento: Mashiel Leyla Ccasa Quirana

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96 %

Lugar y fecha: Juliaca, 14

[Firma]
Firma del experto

DNI N°: 40673820

Cel.: N°: 989-574972



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 25-06-2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MASHIEL LEYLA CCASA QUIZANA
Dirección: AV. LOS INCAS PUEBLO LIBRE - AYAVIRI
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70217406
Teléfono: 916545801 email: mashlccasa23@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLALLI - MELGAR, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gobierno digital, satisfacción ciudadana, eficiencia administrativa, transparencia.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15

Firma de Autor



huella digital

25-06-2026

Fecha