

ppi 201502ZU4645  
Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa  
ISSN-Versión Impresa 0798-1406 / ISSN-Versión on line 2542-3185 Depósito legal pp  
197402ZU34

# CUESTIONES POLÍTICAS

Instituto de Estudios Políticos y Derecho Público "Dr. Humberto J. La Roche"  
de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad del Zulia  
Maracaibo, Venezuela



**Vol.44** | **Nº 84**  
**Enero**  
**Junio**  
**2026**



## Percepción ciudadana de la gobernanza digital en Huancayo \*

**Sayumi Aida Huamanchaqui Hinostroza \*\***

**Stefhany Liz Canchanya Paucar \*\*\***

**Marleni Cintia Reymundo Soto \*\*\*\***

**Gary Clodoaldo Ortiz Colca \*\*\*\*\***

**Karen Judith Larico Durand \*\*\*\*\***

### Resumen

En el estudio se analizó la percepción ciudadana sobre la gobernanza digital de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2025, en un escenario donde la transformación digital define de modo diferente la relación entre el Estado y la ciudadanía. El objetivo fue reconocer los factores tecnológicos, organizacionales y sociales que influyen en la ciudadanía, valorizando la gestión pública digital. En términos metodológicos, se empleó un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y con diseño no experimental. La muestra se conformó por 384 ciudadanos, a quienes se aplicó una encuesta estructurada con una confiabilidad de  $\alpha = 0,88$ , la cual se conformó con cinco dimensiones: Valor Público, Gobierno Digital, Uso Coherente de las Tecnologías, Participación con Dispositivos Digitales y Participación Presencial. Los datos recolectados fueron analizados por el modelo PLS-SEM en el software SmartPLS. Los resultados revelaron que las relaciones entre todas las variables son positivas y significativas ( $p < 0.001$ ), a su vez la Participación Digital mostró un efecto mediador parcial. A modo de conclusión, se determina que la gobernanza digital en Huancayo es dependiente de la Coherencia Tecnología, la participación y la confianza ciudadana, añadiendo canales presenciales y digitales para fortalecer una gestión pública más inclusiva y transparente.

\* Artículo derivado del proyecto de investigación: "Percepción ciudadana de la gobernanza digital de la municipalidad provincial de Huancayo 2025" desarrollado en la Universidad Nacional del Centro del Perú durante el año 2025.

\*\* Artículo derivado del proyecto de investigación: "Percepción ciudadana de la gobernanza digital de la municipalidad provincial de Huancayo 2025" desarrollado en la Universidad Nacional del Centro del Perú durante el año 2025.

\*\*\* Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, Perú. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7946-0904>. Email: e\_2024200417A@uncp.edu.pe

\*\*\*\* Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, Perú. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-5899-1555>. Email: e\_2024200436g@uncp.edu.pe

\*\*\*\*\* Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, Perú. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2556-5211> Email: gortiz@uncp.edu.pe

\*\*\*\*\* Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, Perú. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-0525-0430>. Email: klarico@uncp.edu.pe

**Palabras clave:** administración pública local en Huancayo; gobernanza digital; participación digital; percepción ciudadana; valor público.

## Public perception of digital governance in Huancayo

### Abstract

The study analyzed citizens' perceptions of digital governance in the Provincial Municipality of Huancayo in 2025, in a scenario where digital transformation defines the relationship between the state and citizens in a different way. The objective was to identify the technological, organizational, and social factors that influence citizens, valuing digital public management. In methodological terms, a quantitative, correlational, non-experimental design approach was used. The sample consisted of 384 citizens, who were given a structured survey with a reliability of  $\alpha = 0.88$ , which consisted of five dimensions: Public Value, Digital Government, Consistent Use of Technologies, Participation with Digital Devices, and In-Person Participation. The data collected were analyzed using the PLS-SEM model in SmartPLS software. The results revealed that the relationships between all variables are positive and significant ( $p < 0.001$ ), while Digital Participation showed a partial mediating effect. In conclusion, it was determined that digital governance in Huancayo is dependent on technological consistency, participation, and citizen trust, adding in-person and digital channels to strengthen more inclusive and transparent public management.

**Keywords:** local public administration in Huancayo; digital governance; digital participation; citizen perception; public value.

### Introducción

En estos últimos años, la gobernanza digital se considera como una fuerza transformará en la administración pública moderna, toda vez que cambia las relaciones entre el Estado y la ciudadanía, mediante la planificación de tecnologías de la información. De hecho, en la encuesta realizada por el Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas se pudo evidenciar que el promedio global del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) aumento de 0.6102 en 2022 a 0.6382 en 2024, esto refleja progresos en la provisión de servicios en línea, junto a las capacidades institucionales para la digitalización (United Nations, 2024).

Sin embargo, este proceso (gobernanza digital) está rodeado por desigualdades persistentes, especialmente en los países que se encuentran en desarrollo porque tienen usos limitado al acceso de la digitalización.

Mas concretamente, los países pertenecientes a Latinoamérica enfrentan dificultades tecnológicas, la falta de confianza de parte de los ciudadanos y la diferencia económica, en las iniciativas gubernamentales que tienen conexión con la digitalización. Al decir de Alborno et al. (2023), el Banco Mundial y el Banco Internacional de Desarrollo nos indican que el 88% de los líderes digitales de la región conocen sobre la infraestructura pública en el contexto digital. Sin embargo, la confianza en los servicios digitales sigue siendo baja a causa de preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad. Asimismo, la poca participación de la población en plataformas digitales nos revela un desajuste entre la apropiación social de los servicios públicos en línea y la oferta tecnológica (Ramírez-Madrid et al., 2022).

Desde nuestro punto de vista en el contexto peruano, en especial en los gobiernos locales, los procesos digitales no muestran avances uniformes. Para el año 2024 el Instituto Nacional de Estadística e Informática reporto que el 58,4% de hogares cuentan con acceso a internet, en el caso de ciudadanos individuales se estima entre 74% y 77%. Estos datos reflejan discrepancia entre los hogares y el uso de la digitalización (INEI, 2025; Data Reportal, 2024).

De acuerdo con las investigaciones de la Defensoría del Pueblo (2023), 36 municipios de provincia son evaluadas, de los cuales 6 cuentan con módulo digital para uso de reporte de casos de corrupción y 13 publican informes de gestión de transferencia, en conjunto esto indica fallas en la transparencia y en el método de participación en línea.

En la provincia de Huancayo existen muchas dificultades para lograr alcanzar una gestión municipal realmente digital, debido que en muchos sitios web la información que se ofrece son incompletas; las herramientas tecnológicas utilizadas para la comunicación con los ciudadanos son poco utilizados y las respuestas dadas por las municipalidades ante las solicitudes de los ciudadanos son lentas y poco útiles.

Todo lo mencionado anteriormente genera desconfianza, insatisfacción y una percepción ciudadana negativa sobre la gobernanza digital y la transparencia del gobierno local. A priori, la investigación sobre estas realidades deja ver barreras digitales como la desconfianza en los municipios, los cuales son factores principales para que la población tenga participación en estos medios digitales, sin descartar el poco conocimiento sobre la tecnología en la gestión pública.

Desde la perspectiva científica, la gobernanza digital se define como un modelo que integra tecnología, información y procesos innovadores, lo que optimiza la transferencia, la eficacia y la participación ciudadana (Hanisch

et al., 2023; OECD, 2023). Los estudios recientes indican que la percepción ciudadana se ve afectada por la calidad técnica de las plataformas y la capacidad de respuesta de la entidad (Shin et al., 2024). Además, existen herramientas digitales que no ofrecen retroalimentación ni demuestran interés en el proceso de toma de decisiones, lo que genera un fenómeno de “pseudo-participación” esto, a su vez, afecta negativamente la confianza y la legitimidad de la administración (Shin et al., 2024).

Como consecuencia, estudiar la percepción de los ciudadanos sobre la gobernanza digital en la Municipalidad Provincial de Huancayo, en el año 2025, es de suma importancia para entender como la comunidad percibe la transparencia, la facilidad de uso de los mecanismos de gobierno y plataformas digitales a través de su participación.

Por lo tanto, este estudio busca cubrir una falta de datos reales respecto a los factores técnicos, organizacionales y sociales que afectan la interacción digital entre las administraciones locales y los ciudadanos en Perú. Además, brinda información relevante para reforzar las políticas públicas que impulsan las condiciones de posibilidad para una mejor inclusión digital, la responsabilidad y la confianza en las instituciones.

Después de esta introducción el presente trabajo de investigación se organiza en cinco (05) secciones generales: Bases Teóricas, espacio que presenta los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación, así como el sustento teórico que incluye el concepto de gobernanza digital, la teoría del valor público, modelos explicativos, dimensiones de la percepción ciudadana y factores que influyen en ella.

Seguidamente, la metodología describe el enfoque cuantitativo empleado, el diseño no experimental transversal, la población y muestra (384 ciudadanos de Huancayo), el instrumento de 40 ítems en cinco dimensiones con escala Likert, la confiabilidad ( $\alpha = 0.88$ ), y las técnicas de procesamiento de datos mediante SPSS y el modelo PLS-SEM. Por su parte, los resultados, muestran la caracterización demográfica de la muestra, el modelo estructural con sus hipótesis (H1-H6), los coeficientes de trayectoria ( $\beta$ ), niveles de significancia (p-valores), análisis de fiabilidad y validez convergente (AVE), validez discriminante (criterio de Fornell-Larcker), todo presentado en tablas y figuras que evidencian las relaciones positivas entre las dimensiones y la percepción ciudadana.

En la parte final, la discusión, interpreta los hallazgos del modelo estructural contrastándolos con la literatura previa, confirmando que el Gobierno Digital impulsa la participación digital, que existe un efecto mediador de la participación digital, y que la coherencia tecnológica, el valor público y la participación presencial contribuyen significativamente a la percepción ciudadana, aunque reconoce limitaciones del estudio.

Por último, en las conclusiones y recomendaciones, se sintetiza que la gobernanza digital tiene un impacto positivo en la percepción ciudadana y propone acciones prácticas como fortalecer plataformas digitales, implementar programas de capacitación, articular canales presenciales y digitales, mejorar la comunicación de beneficios y realizar evaluaciones periódicas de la percepción ciudadana.

## **1. Bases Teóricas**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

A nivel global algunos estudios revelan la importancia de la gobernanza digital como fuente que ayuda a fortalecer la relación entre los ciudadanos y los gobiernos. En este ámbito Shin et al. (2024) analizaron 92 plataformas digitales estatales de países miembros de la OCDE y se logró obtener como resultado el que las plataformas con diseño más fácil de comprender, y que permitan la retroalimentación constante, tienen un 42% de participación ciudadana a diferencia de las plataformas de comunicación no bidireccionales. Este producto nos muestra que cuando los gobiernos dan facilidades para tener una comunicación cercana, disminuye la desconfianza y se ayuda a fortalecer la legitimidad del gobierno.

En este ámbito, Alcaide-Muñoz et al. (2022) llevaron a cabo un estudio cuantitativo en 62 municipios, mostrando que la capacidad de guiar a una comunidad, así como la infraestructura tecnológica sólida y la formación en habilidades digitales, son claves para que los ciudadanos tengan una opinión positiva de la administración pública digital. De la misma forma, Lin y Yaakop (2024) Elaboraron una revisión bibliométrica internacional donde señalan que la facilidad de uso de los sistemas, la calidad del servicio y el impacto de la transformación digital en el valor público son temas centrales, resaltando que, hoy por hoy, la gestión digital a nivel global depende cada vez más de la integración de datos.

Por su parte, Hanisch et al. (2023) diseñaron una tipología con tres tipos de gobernanza: analógica, aumentada y automatizada, relacionadas a varios tipos de niveles de control y confianza. En este orden de ideas, después de revisar más de 4700 publicaciones, Sun et al. (2024), notaron que la gobernanza local en muchos países está cambiando, cada vez más hacia lo digital. Principalmente estos países apuestan más por tecnologías que les ayuden a administrar mejor sus ciudades, así como las plataformas en línea, espacios virtuales, donde pueden ofrecer distintos servicios.

El Banco Mundial (2023) como la OCDE (2023) hacen notar que las estrategias digitales ayudan a que la administración pública funcione mejor y a que las personas confíen más en las instituciones, por su parte, la OCDE

señala que, al integrar tecnología, uso de datos y capacidades humanas se generan beneficios duraderos y se fortalece la democracia en la gestión estatal.

A nivel local, Egoavil Rosales y Suárez Estrella (2022) analizaron la conexión entre el gobierno electrónico y los niveles de satisfacción ciudadana en la región Junín. Este hecho reveló que existe una conexión positiva moderada, además de que el 59 % de los encuestados manifiestan que los servicios digitales que ofrece el municipio resultan ser eficientes.

Asimismo, Espinoza et al. (2023) estudiaron la percepción ciudadana por la implementación del gobierno digital en los municipios de la parte central del Perú, lo cual demuestra que el 68 % de los ciudadanos señalan que hay mejoras en cuanto a la atención y la accesibilidad, mientras que el 32 % todavía muestra desconfianza, debido a la falta de transparencia en la gestión pública.

Finalmente, en otra investigación se diseñó un modelo de gobierno electrónico abierto, dirigido a la municipalidad de Huayucachi, ubicada en Huancayo. Dicho estudio demostró que el uso de herramientas digitales mejora la transparencia y aumenta la participación ciudadana en un 41 %. Asimismo, se hallaron desafíos relacionadas al acceso y a la confianza ciudadana (Landeo y Vila, 2020).

## **1.2. Sustento Teórico**

### **1.2.1. Concepto de gobernanza digital**

La gobernanza digital se refiere al uso estratégico y planificado de las tecnologías digitales y datos en la gestión estatal, con el propósito de crear beneficios para la sociedad, así como mejorar los servicios ofrecidos y fomentar la participación de los usuarios (OECD, 2023). Este tipo de gobernanza cambia la manera en que el pueblo y el estado se relacionan, porque muchas veces las interacciones son mediante medios digitales, reemplazando la forma tradicional o presencial de comunicarse (Hanisch et al., 2023).

Según Sun et al. (2024) la gobernanza digital abarca varios ámbitos de la acción pública, desde la gestión corporativa y financiera hasta las ciudades inteligentes y los sistemas de información, considerando a los sistemas de información como el eje central de los flujos de datos que articula el proceso. En este sentido, la gobernanza digital no solo se basa en digitalizar los servicios ofrecidos, sino en transformar las formas de controlar y coordinar los procesos en la gestión pública.

### **1.2.2. Teoría del valor público en la gobernanza digital**

El concepto de valor público manifiesta que los entes públicos deben preocuparse de que los beneficios sociales sean aceptados políticamente, que sean realizables en la práctica y estén conforme a la ley. En lo digital, este valor se puede observar en como la administración es mejor en términos cualitativos y cuantitativos, desde la forma en que se comparte la información, en las oportunidades que tienen los ciudadanos para participar y, fundamentalmente, en que nadie quede fuera de lo tecnológico, y en la confianza que las personas depositan en sus instituciones (Banco Mundial, 2023).

Asimismo, Alcaide-Muñoz et al. (2022) considera que el valor público crece cuando los municipios implementan herramientas digitales que la gente pueda usar, sin ningún tipo de problemas, además ayuda a que las personas se lleven mejor con la tecnología. Gracias a esto la gobernanza digital se va convirtiendo en una herramienta que motiva y ayuda a que los ciudadanos participen más, así también hace que las decisiones sean más confiables.

### **1.2.3. Modelos explicativos de gobernanza digital**

Vigoda-Gadot y Mizrahi (2024) establecieron el modelo de interacción triéctica entre humano, máquina y organización, que engloba tres aspectos básicos: el humano (emociones y percepciones de los usuarios); el tecnológico (usabilidad y características de las plataformas) y el organizacional (cultura y estructura institucional). La interacción de estas tres dimensiones crea lo que se conoce como huella de gobierno digital, y es esto lo que ayuda a que la personas confíen más y se animen a usar los servicios digitales.

Asimismo, para Hanisch et al. (2023) la gobernanza digital puede expresarse de formas “aumentadas” o “automatizadas”, según el nivel de tecnológico que tienen y por la confianza en los sistemas. Sin duda, estas ideas ayudan a comprender mejor la percepción ciudadana en lugares como Huancayo.

### **1.2.4. Dimensiones de la percepción ciudadana sobre gobernanza digital**

Herrera et al. (2025) identifican cinco dimensiones de la gobernanza digital: Valor Público, que refleja la rapidez en la atención, la calidad del servicio y el fomento de la participación ciudadana; Gobierno Digital, orientado a garantizar la facilidad de uso, la interacción efectiva y la integridad de las plataformas; Uso Coherente de las Tecnologías, que vincula la transparencia, la innovación y la protección de datos personales con la gestión tecnológica (World Bank, 2023); Participación con Dispositivos



Digitales, cuyo propósito es evaluar la frecuencia y eficacia de la interacción ciudadana a través de las redes sociales y canales digitales (Alcaide-Muñoz et al., 2022); y Participación Presencial, que representa el espacio físico de contacto directo entre gobierno y ciudadanía.

Estas cinco dimensiones constituyen los pilares fundamentales para la interacción y el intercambio de opiniones con los ciudadanos (Herrera et al., 2025). Paralelamente, Shin et al. (2024) advierten que las plataformas digitales sin mecanismos de retroalimentación efectiva conducen a fenómenos de "pseudo-participación", lo que erosiona la confianza en las instituciones, destacando que el acceso real y el impacto tangible de la participación ciudadana en la toma de decisiones constituyen elementos clave para una gobernanza digital legítima.

### **1.2.5. Factores que influyen en la percepción ciudadana**

La percepción de la gobernanza digital tiene tres factores: individuales, contextuales e institucionales. En individuales está el grado educativo, las capacidades virtuales y la vivencia de las personas en la digitalización (Salazar, 2024). El contextual, determina la falta tecnológica y nivel socioeconómica (INEI, 2025; World Bank, 2023), al mismo tiempo varias entidades incorporan el mando de las municipalidades. En conclusión, estos factores objetivos y subjetivos, impacta en la confianza y en el uso eficaz de redes sociales por las personas. En Huancayo se requiere una perspectiva municipal que proporcione inclusión, transparencia y atracción a la población, causada por la limitada conexión del sistema y baja participación en los medios digitales.

## **2. Metodología**

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de diseño básico y alcance descriptivo, orientado a examinar la percepción ciudadana sobre la gobernanza digital en la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2025. Se empleó el método científico, articulando métodos descriptivo y analítico- sintético para la identificación y operacionalización de las dimensiones de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El diseño fue no experimental, transversal y descriptivo, por lo que las variables se observaron tal como se manifestaron en su contexto, sin manipulación ni control y en un único momento temporal.

La población estuvo conformada por personas residentes en Huancayo de 18 años a más, y la muestra incluyó a 384 participantes, determinada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% (INEI, 2025). El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 40 ítems distribuidos en cinco dimensiones: valor público, gobierno digital, uso

adecuado de la tecnología, participación digital y participación presencial (Herrera et al., 2025). Cada ítem se evaluó mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, y el instrumento alcanzó un coeficiente de confiabilidad  $\alpha = 0.88$ , considerado alto según los criterios de George y Mallery (2020).

En términos operativos, los datos fueron procesados en el software SPSS mediante técnicas de estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central) con el fin de caracterizar las percepciones de las personas participantes. Asimismo, se aplicaron principios éticos de transparencia y objetividad-subjetividad, garantizando la aprobación previa del estudio, el anonimato de los encuestados y la confidencialidad de la información proporcionada.

### 3. Resultados

Los resultados muestran que la muestra estuvo conformada, principalmente, por jóvenes adultos, con una edad promedio de 32 años. Predominaron las personas con estudios universitarios y la totalidad de los participantes residía en Huancayo. La mayoría utilizaba internet varias veces al día (76%), lo que evidencia un entorno digital favorable.

En cuanto a los medios preferidos, destacaron las redes sociales, siendo Facebook el canal principal (47,9%), seguido de TikTok (21,9%), empleados tanto para informarse como para comunicarse con la municipalidad, mientras que los canales institucionales fueron los menos utilizados. En conjunto, estos resultados indican que la población se encuentra bien conectada y posee habilidades digitales adecuadas; no obstante, persisten barreras vinculadas al nivel educativo que deben ser consideradas para avanzar hacia una gobernanza digital verdaderamente inclusiva y que promueva una participación ciudadana efectiva.

**Tabla 1: Caracterización de la muestra.**

<b>Género</b>	Femenino	156	40,6%
	Masculino	212	55,2%
	Prefiero no decirlo	16	4,2%
<b>Nivel de estudios</b>	Primaria	18	4,7%
	Secundaria	78	20,3%
	Técnico	84	21,9%
	Universitario	204	53,1%
<b>Reside en la provincia de Huancayo</b>	Si	384	100%

<b>Frecuencias del uso de internet</b>	Varias veces al día	292	76,0%
	Una vez al día	42	10,9%
	Varias veces a la semana	40	10,4%
	Una vez a la semana	4	1,0%
	Casi nunca	6	1,6%
<b>Frecuencias del uso de medio digital más utilizado</b>	Página web oficial	53	13,8%
	Facebook	184	47,9%
	Instagram	29	7,6%
	TikTok	84	21,9%
	WhatsApp institucional/grupos	16	4,2%
	Aplicativo móvil (app)	6	1,6%
	Correo electrónico	12	3,1%
<b>Grupo etario</b>	18-29 años	228	59,38%
	30-59 años	132	34,37%
	60 años a más	24	6,25%

Fuente: Elaboración propia a partir del procesamiento de datos en SPSS (2025).

La investigación contó con la participación de 384 ciudadanos. En cuanto al género, se observó un predominio de varones (55,2%), seguido de mujeres (40,6%), mientras que el 4,2% prefirió no declarar esta información. Esta distribución permitió obtener una percepción relativamente equilibrada respecto a la gobernanza digital. En relación con el nivel educativo, el 53,1% tenía estudios universitarios, el 21,9% estudios técnicos, el 20,3% educación secundaria y solo el 4,7% educación primaria. En conjunto, esto se traduce en una mayoría de ciudadanos con formación superior, lo que favorece una mayor familiaridad y comprensión de temas vinculados con la digitalización gubernamental. Todos los participantes indicaron residir en Huancayo, lo que garantizó una percepción ajustada al contexto local.

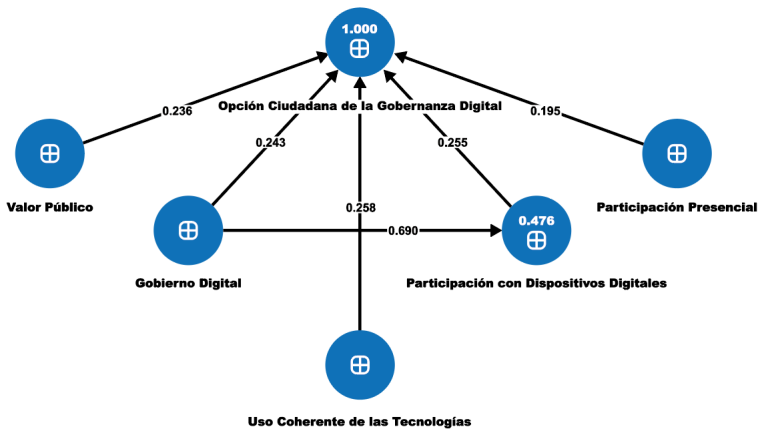
En cuanto a la frecuencia de uso de internet, el 76% se conectaba varias veces al día, el 10,9% una vez al día, el 10,4% varias veces por semana y el 1,6% casi nunca. Este elevado nivel de conectividad constituyó un entorno favorable para el desarrollo de la gobernanza electrónica. El medio digital más utilizado fue Facebook, con un 47,9%, seguido de TikTok con 21,9%, los sitios web con 13,8% e Instagram con 7,6%. Las herramientas institucionales como WhatsApp, el correo electrónico y las aplicaciones móviles registraron porcentajes de 4,2%, 3,1% y 1,6%, respectivamente, lo que evidencia la preferencia de la población por las redes sociales más populares frente a las plataformas formales.

Por último, la distribución etaria mostró que el 59,38% correspondía a jóvenes adultos de 18 a 29 años, el 34,37% a adultos de 30 a 59 años y el 6,25% a adultos mayores. De este modo, el grupo de adultos jóvenes concentró la mayor proporción de participantes, quienes manifestaron una participación activa en medios digitales.

En síntesis, las características de la muestra evidencian una población con nivel educativo medio-alto, activa en entornos digitales y con alta conectividad, condiciones que facilitan tanto el uso de los servicios en línea como la comunicación mediante plataformas municipales. Facebook se consolidó como el principal canal de contacto y puso de relieve las brechas entre medios informales y canales oficiales, dado que las redes sociales fueron las herramientas más utilizadas por los ciudadanos.

Estos indicadores subrayan la importancia de una estrategia de comunicación gubernamental multicanal que aproveche las plataformas de mayor uso sin descuidar la institucionalidad del Estado. En términos de edad y educación, la mayoría de la población presentó las capacidades digitales necesarias para participar activamente en la gobernanza digital; sin embargo, los bajos porcentajes de personas mayores y de ciudadanos con educación primaria representan una desventaja, ya que este grupo enfrenta mayores dificultades para acceder a la información e integrarse plenamente en los entornos digitales.

**Figura 1: Modelo estructural de la investigación.**



Fuente: Elaboración propia a partir del procesamiento de datos del modelo PLS-SEM 2025.

### 3.1. hipótesis de trabajo

- H1. Existe conexión entre Valor Público y Percepción de la Gobernanza Digital, una relación positiva y significativa en la Municipalidad Provincial de Huancayo.

- H2. Existe conexión entre Gobierno Digital y la Gobernanza Digital, una relación positiva y significativa en la Municipalidad Provincial de Huancayo.
- H3. Existe conexión entre Uso Coherente de las Tecnologías, que se une positivamente con la Percepción de la Gobernanza Digital.
- H4. Existe conexión entre Participación, tiene un efecto positivo en los Dispositivos Digitales y un efecto significativo en la Percepción de la Gobernanza Digital.
- H5. Existe conexión entre Participación Presencial, se conectan de forma positiva con la Percepción de la Gobernanza Digital.
- H6. Hipótesis de mediación: La Participación con Dispositivos Digitales (PDF) mide parcialmente la relación entre el Gobierno Digital (GD) y la Percepción de la Gobernanza Digital (PGD).

El modelo estructural estimado mediante PLS-SEM mostró que las dimensiones consideradas inciden de manera positiva en la Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital (PGD), en la Municipalidad de Huancayo, 2025. Los coeficientes de trayectoria indicaron relaciones consistentes entre las variables predictoras y los constructos endógenos. El Uso Coherente de las Tecnologías (UCT) evidenció un efecto indirecto importante sobre la Participación con Dispositivos (PDD) ( $\beta = 0.236$ ), lo que refleja una gestión tecnológica sólida y una comunicación efectiva con la ciudadanía. A su vez, el PDD presentó un impacto directo y positivo sobre la PGD ( $\beta = 0.255$ ), lo que confirma la hipótesis seis, según la cual el Gobierno Digital se ve mediado por la Participación Digital en la configuración de la percepción gubernamental general.

En relación con los efectos directos, el Valor Público (VP) ( $\beta = 0.236$ ), el Gobierno Digital (GD) ( $\beta = 0.243$ ), el Uso Coherente de las Tecnologías (UCT) ( $\beta = 0.258$ ) y la Participación Presencial (PP) ( $\beta = 0.195$ ) contribuyeron de manera positiva y significativa a una percepción más favorable de la gobernanza digital. En conjunto, estos resultados evidencian que la población asocia la legitimidad institucional, la eficacia tecnológica y la complementariedad entre espacios presenciales y digitales con una mayor calidad de la gestión pública.

El comportamiento del modelo confirmó las hipótesis H1–H6, mostrando que la gobernanza digital constituye un fenómeno complejo sustentado en la experiencia tecnológica y en la generación de valor público. Desde la perspectiva de la administración pública digital, se observó que la eficiencia tecnológica (UCT) y la interacción ciudadana (PDD y PP) son factores clave para fortalecer la confianza y la satisfacción con los servicios municipales. El UCT demostró que la coherencia tecnológica, la accesibilidad, la transparencia y la consistencia de los servicios actúan como impulsores iniciales del compromiso ciudadano con los canales digitales.

La participación digital operó como mediadora entre el gobierno digital y la percepción general: la adopción tecnológica municipal, por sí sola, no generó legitimidad, sino que requirió de una ciudadanía activa que valide y utilice dichos medios. Finalmente, el efecto positivo de la participación presencial confirmó la coexistencia de lógicas distintas de gobernanza, en las que la interacción cara a cara sigue siendo relevante para mantener la confianza y la cercanía municipal. En conjunto, el modelo reafirmó la necesidad de contar con políticas municipales orientadas a una gobernanza digital efectiva y valorada por la ciudadanía, centradas en la coherencia tecnológica, la inclusión digital y la articulación entre los canales virtuales y presenciales.

**Tabla 2. Nivel de significancia – p valor.**

	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample mean (M)</b>	<b>Standard deviation (STDEV)</b>	<b>T statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P values</b>
<b>Gobierno Digital -&gt; Participación con Dispositivos Digitales</b>	0.690	0.693	0.033	20.701	0.000
<b>Gobierno Digital -&gt; Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital</b>	0.243	0.242	0.005	45.212	0.000
<b>Participación con Dispositivos Digitales -&gt; Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital</b>	0.255	0.255	0.006	44.728	0.000
<b>Participación Presencial -&gt; Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital</b>	0.195	0.195	0.007	28.245	0.000
<b>Uso Coherente de las Tecnologías -&gt; Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital</b>	0.258	0.258	0.006	44.477	0.000
<b>Valor Público -&gt; Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital</b>	0.236	0.236	0.005	47.897	0.000

Fuente: Elaboración propia a partir del bootstrapping del modelo estructural en SmartPLS 4, 2025.

Las respuestas del modelo estructural evidencian que todas las relaciones propuestas son positivas y estadísticamente significativas al nivel de  $p < 0.001$ . Los coeficientes estandarizados ( $\beta$ ) oscilan entre 0.195 y 0.690, lo que revela distintas intensidades de asociación entre las variables exógenas y la Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital (PGD). La relación más fuerte se observa entre el Gobierno Digital (GD) y la Participación con Dispositivos Digitales (PDD) ( $\beta = 0.690$ ,  $t = 20.701$ ,  $p = 0.000$ ), lo que indica que una gestión municipal que hace un uso eficiente de la tecnología impulsa de manera notable la participación digital de la ciudadanía.

Asimismo, todas las trayectorias directas hacia la PGD resultaron significativas: Gobierno Digital  $\rightarrow$  PGD ( $\beta = 0.243$ ,  $p = 0.000$ ), Participación con Dispositivos Digitales  $\rightarrow$  PGD ( $\beta = 0.255$ ,  $p = 0.000$ ), Participación Presencial  $\rightarrow$  PGD ( $\beta = 0.195$ ,  $p = 0.000$ ), Uso Coherente de las Tecnologías  $\rightarrow$  PGD ( $\beta = 0.258$ ,  $p = 0.000$ ) y Valor Público  $\rightarrow$  PGD ( $\beta = 0.236$ ,  $p = 0.000$ ). Estos resultados reafirman que las dimensiones consideradas contribuyen de forma positiva y significativa al fortalecimiento de la percepción ciudadana sobre la gobernanza digital. Los elevados valores de las estadísticas  $t$ , comprendidos entre 28.245 y 47.897, respaldan la robustez de los efectos estimados y descartan relaciones espurias.

En conjunto, los hallazgos sugieren que la gobernanza digital en Huancayo se sustenta en una colaboración dinámica entre la gestión tecnológica, la implicación ciudadana y la generación de valor público. El impacto más relevante del Gobierno Digital sobre la Participación con Dispositivos Digitales evidencia que la calidad de la infraestructura y de los servicios digitales influye directamente en la disposición de los ciudadanos a interactuar mediante tecnologías.

Esta conexión tiene, a su vez, un efecto indirecto significativo sobre la Percepción General de la Gobernanza Digital, lo que otorga soporte empírico a la hipótesis de mediación (H6) y demuestra que el mecanismo mediante el cual la gestión tecnológica se traduce en legitimidad institucional es la experiencia digital de la ciudadanía.

La percepción de la gobernanza por parte de los pobladores no está influenciada únicamente por el ámbito digital. Los efectos directos del Uso Coherente de las Tecnologías, la noción de Valor Público y la Participación Presencial muestran que la ciudadanía también valora la confianza que emerge de una gestión tecnológica responsable y de la interacción directa (cara a cara).

La solidez del modelo propuesto y de su base teórica queda plenamente confirmada, dado que todas las trayectorias analizadas presentaron significancia estadística ( $p = 0.000$ ). Para la gestión pública, estos resultados son cruciales: al reforzar la coherencia tecnológica y promover tanto la participación digital como la presencial, es posible incrementar la

satisfacción ciudadana y mejorar la valoración de la eficacia institucional. Estos factores resultan fundamentales para construir una gobernanza digital legítima y sostenible a largo plazo.

**Tabla 3. Fiabilidad y validez del constructo.**

	<b>Cronbach's alpha</b>	<b>Composite reliability (rho_a)</b>	<b>Composite reliability (rho_c)</b>	<b>Average variance extracted (AVE)</b>
<b>Gobierno digital</b>	0.749	0.783	0.829	0.458
<b>Participación presencial</b>	0.854	0.856	0.884	0.433
<b>Participación con dispositivos digitales</b>	0.848	0.852	0.880	0.424
<b>Percepción ciudadana de la gobernanza digital</b>	0.891	0.901	0.921	0.702
<b>Uso coherente de tecnología</b>	0.797	0.802	0.856	0.499
<b>Valor público</b>	0.863	0.870	0.894	0.516

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de análisis PLS-SEM en SmartPLS 4, 2025.

Los resultados del análisis de fiabilidad y validez revelaron que los constructos del modelo alcanzaron niveles apropiados de consistencia interna y estabilidad métrica. En términos de fiabilidad, los valores del alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) oscilaron entre 0.749 y 0.891, superando el umbral mínimo aceptable de 0.70, lo que garantizó una adecuada homogeneidad de los ítems dentro de cada dimensión. La fiabilidad compuesta ( $\rho_c$ ), con valores entre 0.829 y 0.921, confirmó la consistencia de las medidas latentes, lo que indicó que las variables observadas capturaron de manera estable los constructos subyacentes.

En relación con la validez convergente, los valores de la varianza media extraída (AVE) fueron superiores a 0.40 en todos los casos, destacándose el constructo Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital (PGD) con una AVE de 0.702, lo que significa que los indicadores de esta variable explicaron de forma robusta el concepto teórico al que se refieren. Aunque los constructos Participación Presencial (0.433), Participación con Dispositivos Digitales (0.424) y Gobierno Digital (0.458) se ubicaron ligeramente por debajo del valor ideal de 0.50, sus elevados valores de fiabilidad compuesta y sus cargas factoriales significativas respaldaron



su validez convergente global, sin comprometer la pertinencia teórica del modelo.

El análisis integral de la validez y fiabilidad del modelo confirmó la adecuación empírica del instrumento utilizado para medir la gobernanza digital en las municipalidades locales de la provincia de Huancayo. Los parámetros revelaron una estructura factorial sólida que sustentó la multidimensionalidad del constructo, en el que las dimensiones de valor público, coherencia tecnológica y participación actuaron de manera coherente y significativa. La alta fiabilidad del constructo PGD indicó que la percepción ciudadana se encuentra bien definida y queda claramente reflejada mediante sus indicadores. Los valores de AVE inferiores a 0.50 sugirieron cierta heterogeneidad entre los ítems, atribuible a la complejidad de las percepciones ciudadanas frente a los distintos tipos de participación.

No obstante, estos resultados no comprometieron la validez del modelo, dado que la fiabilidad compuesta superó el mínimo requerido y las cargas factoriales fueron estadísticamente significativas ( $p < 0.001$ ). En términos más simples, el instrumento demostró ser psicométricamente estable y conceptualmente coherente para medir la percepción de la gobernanza digital, resultando idóneo para estudios de análisis multigrupal, comparativos y de aplicaciones longitudinales. En síntesis, estos indicadores confirmaron la robustez metodológica del modelo empleado (PLS-SEM) y la solidez de las mediciones para analizar la experiencia ciudadana frente a la transformación digital del gobierno local.

**Tabla 4. Validez discriminante - Criterio Fornell Larcker.**

	Gobierno no digital	Participación Presencial	Participación con Dispositivos Digitales	Percepción Ciudadana de la Digital Gobernanza	Uso Coherente de las tecnologías	Valor Público
<b>Gobierno Digital</b>	0.677					
<b>Participación Presencial</b>	0.457	0.658				
<b>Participación con Dispositivos Digitales</b>	0.690	0.615	0.651			
<b>Uso Coherente de las Tecnologías</b>	0.694	0.522	0.771	0.889	0.706	
<b>Valor Público</b>	0.714	0.376	0.684	0.836	0.689	0.718

Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación del modelo de medición en SmartPLS 4, 2025.

Los resultados obtenidos mediante el criterio de Fornell-Larcker confirman parcialmente la validez discriminante entre los constructos del modelo estructural. De acuerdo con este criterio, la raíz cuadrada del AVE de cada constructo debe ser superior a sus correlaciones con los demás. En la tabla, los valores diagonales, que corresponden a las raíces cuadradas del AVE, se ubican entre 0.651 y 0.889, mientras que las correlaciones fuera de la diagonal varían entre 0.376 y 0.836. En general, la condición se cumple para la mayoría de los constructos, lo que indica que cada uno comparte más varianza con sus propios indicadores que con los de otros factores latentes.

El constructo Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital (PGD) presenta la raíz cuadrada del AVE más alta (0.889), lo que evidencia un concepto empíricamente bien delimitado cuyos indicadores explican una mayor proporción de varianza que sus correlaciones con los demás constructos. De manera similar, el Valor Público (0.718), el Uso Coherente de las Tecnologías (0.706) y el Gobierno Digital (0.667) cuentan con puntuaciones adecuadas que respaldan su diferenciación como constructos independientes.

No obstante, se observaron vínculos elevados entre algunas variables: Uso Coherente de las Tecnologías (UCT) y Participación con Dispositivos Digitales (PDD) ( $r = 0.771$ ), así como entre Valor Público (VP) y Percepción Ciudadana de la Gobernanza Digital (PGD), lo que sugiere cierta interdependencia conceptual en torno a la gobernanza digital y la experiencia y uso tecnológico del ciudadano. Ante estas correlaciones elevadas, se recomienda complementar el análisis con el cálculo del índice HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio) para confirmar la independencia empírica entre aquellos factores que presentan una asociación muy alta.

En conjunto, la estrecha relación entre las plataformas tecnológicas y el concepto de valor público indica que la percepción de la gobernanza digital en Huancayo es integral, dado que la eficacia de las plataformas, la interacción digital y la confianza institucional funcionan como componentes interrelacionados que contribuyen a configurar una experiencia única para los pobladores. Los resultados obtenidos del criterio de Fornell-Larcker corroboran la validez de la estructura conceptual del modelo utilizado (PLS-SEM) y respaldan la relevancia teórica de las dimensiones propuestas para explicar cómo los ciudadanos perciben la gobernanza digital en los municipios locales de la provincia de Huancayo.

#### **4. Discusión de los hallazgos**

De acuerdo con los resultados, se confirmó que la gobernanza digital implementada por la Municipalidad Provincial de Huancayo influyó

de manera significativa en la percepción ciudadana, con el respaldo de distintos factores de participación y uso tecnológico.

El modelo estructural (Figura 1) demostró que el Gobierno Digital constituye el predictor más fuerte de la Participación con Dispositivos Digitales ( $\beta = 0.690$ ;  $p < 0.001$ ), lo que evidencia que la disponibilidad de plataformas y servicios electrónicos actúa como impulsor de la participación ciudadana en canales digitales. Este hallazgo coincide con Luna-Reyes y Gil-García (2014), quienes sostienen que las plataformas digitales municipales facilitan la interacción y reducen las barreras para la participación.

De igual manera, el Gobierno Digital ejerció un efecto directo sobre la Percepción Ciudadana ( $\beta = 0.243$ ;  $p < 0.001$ ), reflejando que la modernización tecnológica incrementa la percepción de eficiencia y transparencia. En esta línea, Morales Rocha et al. (2024) señalan que la digitalización genera confianza cuando mejora la comunicación y reduce los tiempos de trámite. Asimismo, la Participación Digital ( $\beta = 0.255$ ;  $p < 0.001$ ) y la Participación Presencial ( $\beta = 0.195$ ;  $p < 0.001$ ) aportan de manera significativa a la percepción ciudadana, lo que revela que las personas valoran un modelo híbrido que integra la coexistencia de canales presenciales y electrónicos, tal como lo indican Egoavil Rosales y Suárez Estrella (2022).

El impacto del Uso Coherente de las Tecnologías ( $\beta = 0.258$ ;  $p < 0.001$ ) y del Valor Público percibido ( $\beta = 0.236$ ;  $p < 0.001$ ) destacó que la ciudadanía valora la utilidad y fiabilidad de las plataformas digitales para generar beneficios públicos; no obstante, algunos valores de AVE se ubicaron por debajo del umbral ideal, lo que sugiere la necesidad de mejorar ciertos indicadores en estudios futuros. Aun así, la validez discriminante fue confirmada en términos generales. Entre las limitaciones se evidenció un predominio de jóvenes en la muestra, lo que podría sesgar de forma positiva la percepción ante los servicios digitales; asimismo, el carácter transversal del estudio no permitió establecer relaciones causales.

En conclusión, el gobierno digital constituye un factor clave para mejorar la percepción ciudadana, siempre que se acompañe de estrategias que promuevan la participación, amplíen la oferta de servicios, aseguren la accesibilidad y fortalezcan la transparencia en la digitalización.

## Conclusiones y recomendaciones

Los hallazgos indicaron que la gobernanza digital de la Municipalidad Provincial de Huancayo tiene un impacto positivo en la percepción ciudadana sobre su gestión, destacando el rol fundamental del Gobierno Digital como facilitador de la participación digital y de una valoración

favorable de la administración municipal. La participación ciudadana, tanto presencial como virtual, el uso coherente de las tecnologías y la generación de valor público desempeñan un papel relevante en el fortalecimiento de la percepción ciudadana.

Esta realidad reafirma que la transparencia, la funcionalidad de las herramientas digitales y la eficiencia constituyen elementos clave en la relación entre el gobierno local y la población. A pesar de las limitaciones vinculadas con el diseño transversal del estudio y la composición de la muestra, los resultados subrayan la importancia de promover estrategias que incrementen la participación ciudadana y de continuar mejorando los servicios digitales. Asimismo, futuras investigaciones deberían considerar muestras más heterogéneas y enfoques longitudinales para profundizar en la evolución de la gobernanza digital en el ámbito municipal.

Se recomienda fortalecer las plataformas digitales en las municipalidades locales de la provincia de Huancayo, mejorando su accesibilidad y funcionalidad desde dispositivos móviles para impulsar una mayor participación de los pobladores. Asimismo, resulta fundamental establecer programas de capacitación digital dirigidos a ciudadanos con menor experiencia tecnológica, de modo que se promueva un uso inclusivo de los servicios disponibles. Además, es vital articular los canales presenciales con los digitales, favoreciendo un enfoque híbrido que atienda las diversas necesidades de la ciudadanía.

Finalmente, se sugiere comunicar de manera más efectiva los beneficios y mejoras de los servicios digitales para incrementar el valor público percibido y consolidar la confianza en la administración municipal. Igualmente, es recomendable ofrecer capacitación continua a los empleados municipales en el uso de tecnologías, garantizando así la alineación entre los procedimientos internos y las herramientas digitales empleadas. Por último, resulta oportuno realizar evaluaciones periódicas de la percepción ciudadana para ajustar las estrategias de gobernanza digital y monitorear su efectividad.

### **Referencias Bibliográficas**

- Albornoz, N., Appaya, S., Martinez-Garza, R., Porteous, D. J., Rifon Perez, A., & Zaballos, A. (2024). Unlocking the potential of digital public infrastructure (DPI) in Latin America and the Caribbean (LAC): A region-specific perspective – A World Bank–IADB technical note. World Bank Group. <https://documents.worldbank.org/curated/en/099072524161522274>
- Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez Bolívar, M. P., & Villamayor Arellano, C. (2022). Factors in the adoption of open government initiatives in Spanish local

- governments. *Government Information Quarterly*, 39(3), Article 101743. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101743>
- DataReportal. (2024). Digital 2024: Peru. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-peru>
- Defensoría del Pueblo. (2023). Informe defensorial N.º 001-2023-DP/AEE-PDBG: Transparencia activa en los gobiernos locales y regionales. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/07/Informe-Transparencia-Activa-de-los-GL-y-GR.pdf>
- Egoavil Rosales, L. S., & Suárez Estrella, M. A. (2022). Gobierno electrónico y satisfacción del ciudadano en la región Junín [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10382>
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(2), 311–326. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- George, D., & Mallery, P. (2020). *IBM SPSS Statistics 26 step by step: A simple guide and reference*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- Hanisch, M., Goldsby, C., Fabian, N., & Oehmichen, J. (2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162, Article 113777. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113777>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. <https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>
- Herrera Ruesta, K. V., Gallardo Zapata, J. E., Carreño Calderón, R. F., Gómez Romero, C., & De la A Perero, G. M. (2024). Modelo de gobernanza digital para la participación ciudadana en una municipalidad de Piura. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14484269>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025, 26 de marzo). El 58.4% de los hogares del país tiene acceso a internet [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1133448-el-58-4-de-los-hogares-del-pais-tiene-acceso-a-internet>
- Landeo Mallascca, M. A., & Vila Cristobal, Y. E. (2020). Modelo de Gobierno Abierto e-Government para mejorar la participación ciudadana en la

- Municipalidad distrital de Huayucachi [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7838>
- Lin, Z., & Yaakop, M. R. (2024). Research on digital governance based on Web of Science—A bibliometric analysis. *Frontiers in Political Science*, 6, Article 1403404. <https://doi.org/10.3389/fpos.2024.1403404>
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-García, J. R. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. *Government Information Quarterly*, 31(4), 545–555. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.001>
- Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M. A., Morillos Valderrama, S. O., & Quispe Mamani, D. (2024). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar condiciones en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102-2). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press. [https://www.google.com.pe/books/edition/Creating\\_Public\\_Value/Hm9uKVjoqDYC](https://www.google.com.pe/books/edition/Creating_Public_Value/Hm9uKVjoqDYC)
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Digital government review of Latin America and the Caribbean*. OECD Publishing. [https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean\\_29f32e64-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean_29f32e64-en.html)
- Ramirez-Madrid, J. P., Escobar-Sierra, M., Lans-Vargas, I., & Montes Hincapie, J. M. (2022). Government influence on e-government adoption by citizens in Colombia. *PLOS ONE*, 17(2), Article e0264495. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264495>
- Salazar, J. R. (2024). ICT competencies and citizen participation in students of a public university in Peru - 2024. In *E-Government digital frontiers* (pp. 267–283). <https://www.researchgate.net/publication/386271440>
- Shin, B., Floch, J., Rask, M., Baeck, P., Berditchevskaia, A., Mesure, P., & Branlat, M. (2024). A systematic analysis of digital tools for citizen participation. *Government Information Quarterly*, 41(1), Article 101954. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101954>
- Sun, C., Jiang, G., & Zhang, J. (2024). An analysis of hotspots, subject structure, and emerging trends in digital governance research. *SAGE Open*, 14(1). <https://doi.org/10.1177/21582440241268756>

- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). E-Government Survey 2024: Governing in a digital world for the SDGs. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/2024-08/E-Government-Survey-2024.pdf>
- Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2024). The digital governance puzzle: Towards integrative theory of humans, machines, and organizations in public management. *Government Information Quarterly*, 41(1), Article 101887. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102530>
- World Bank. (2023, 4 de octubre). Digital solutions can fuel growth, inclusion and better governance in Latin America and the Caribbean [Comunicado de prensa]. <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2023/10/04/conectividad-digital-impulsa-crecimiento-inclusion-perspectivas-america-latina-caribe>



UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA

---

# CUESTIONES POLÍTICAS

Vol.44 N° 84

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada  
en enero de 2026, por el **Fondo Editorial Serbiluz**,  
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve)  
[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)  
[www.produccioncientificaluz.org](http://www.produccioncientificaluz.org)