

# Determinantes de la implementación de Mesa de Partes Virtual en municipalidades peruanas

Determinants of the implementation of the Virtual Service Desk in Peruvian municipalities

**Franco-Ulco, Roberto Alfonso<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Recibido: 25 Nov. 2025 | Aceptado: 06 Ene. 2026 | Publicado: 20 Ene. 2026

Autor de correspondencia\*: roberto.francou@unmsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Franco-Ulloa, R. A. (2026). Determinantes de la implementación de Mesa de Partes Virtual en municipalidades peruanas. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 5(1), e1275. <https://doi.org/10.51252/race.v5i1.1275>

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar los principales factores para la implementación de Mesa de Partes Virtual en las Municipalidades del Perú y para ello se empleó un modelo de regresión logística binaria - Logit con datos del Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) del año 2023. La metodología de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental - transversal. El tamaño total de unidades municipales fue de 1891. En el Perú, el 47,8% de municipalidades cuenta con Mesa de Partes Virtual, mientras que el 52,2% aún no la ha implementado. Los coeficientes significativos ( $p$ -valor  $< 0,05$ ) para la implementación de la mesa de partes virtual fueron contar con página web, conexión de banda ancha, Oficina de Trámite Documentario, sistema digital, profesionales o técnicos, Plan de Desarrollo Municipal Concertado y la ejecución de gasto de capital; al contar con estos factores, la probabilidad estimada que una municipalidad posea una mesa de partes virtual es de 83,9%. Se concluye que modernización mediante la implementación de la mesa de partes virtual requiere inversión en infraestructura digital y talento humano, demostrando que la planificación estratégica es el motor clave para superar la brecha digital y optimizar la gestión pública.

**Palabras clave:** gobierno digital; gestión pública; modernización municipal; plataforma digital; transformación digital

## ABSTRACT

The research aimed to determine the main factors for the implementation of a Virtual Service Desk in Peruvian municipalities. A binary logistic regression model (Logit) was used with data from the National Registry of Municipalities (RENAMU) for the year 2023. The research methodology employed a quantitative approach, an explanatory level, and a non-experimental, cross-sectional design. The total number of municipal units was 1,891. In Peru, 47.8% of municipalities have a Virtual Service Desk, while 52.2% have not yet implemented one. Significant factors ( $p$ -value  $< 0.05$ ) for the implementation of a Virtual Service Desk were having a website, broadband connection, a Document Processing Office, a digital system, professionals or technicians, a Municipal Development Plan, and capital expenditure execution. With these factors present, the estimated probability of a municipality having a Virtual Service Desk Center is 83.9%. It is concluded that modernization through the implementation of the virtual document processing system requires investment in digital infrastructure and human talent, demonstrating that strategic planning is the key driver to overcome the digital divide and optimize public management.

**Keywords:** e-government; public management; digital transformation; municipal modernization; digital platform

## 1. INTRODUCCIÓN

La digitalización dentro de la administración pública se ha consolidado en la era digital, dado que es un factor trascendental para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Gijón et al., 2025). El uso de plataformas digitales, como la Mesa de Partes Virtual, incrementa la interacción ciudadana y fortalece la percepción de transparencia en el uso de los recursos públicos (Hochstetter et al., 2023). El cambio de trámites presenciales en electrónicos contribuye a la reducción de la burocracia y menos tiempo de espera, promoviendo una gestión pública eficiente con menos oportunidades para la corrupción en base a la transparencia de información (Tejedo-Romero et al., 2024). La implementación de Mesa de Partes Virtual requiere esfuerzos continuos para su masificación e integración de innovaciones tecnológicas (Al Sulaimani & Ozuem, 2022); por lo tanto, es vital comprender los factores que la influyen a fin de incrementar la confianza por parte de la ciudadanía (Fan et al., 2025).

La implementación de la Mesa de Partes Virtual posee grandes ventajas; sin embargo, en los gobiernos locales aún enfrenta desafíos estructurales y organizacionales, en tanto que se requiere importantes niveles de inversión, mano de obra calificada y un marco administrativo sólido (Blasi et al., 2022). Un aspecto crítico es la seguridad digital debido a serias deficiencias en protocolos de confidencialidad; además existen con marcadas disparidades entre municipios rurales y urbanos, a menudo vinculadas a limitaciones técnicas y la ausencia de políticas unificadas (Schiavone, 2024). Asimismo, la comunicación efectiva influye en el uso y se ha observado que municipios pequeños logran mayor compromiso en canales digitales en comparación con las grandes ciudades, dificultando la construcción de confianza y participación (Duygan et al., 2023) y se requiere fortalecimiento organizacional, la garantía de seguridad digital y el capital humano capacitado (Alruwaie et al., 2020).

El Perú enfrenta retos para la implementación de Mesa de Partes Virtual, en el marco de la evolución digital para mejorar sus sistemas de atención al ciudadano (Flores Farro, 2021); además, su adopción requiere una infraestructura adecuada, presupuesto, personal capacitado y un marco normativo que respalde su uso (Alfaro Castellanos, 2023); por otro lado, se destaca la importancia del presupuesto, personal y marco normativo (Castillo, 2023). El Instituto Nacional de Estadística e Informática – (INEI, 2023) mediante el Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) reporta que el 96.1% de las municipalidades tiene acceso a Internet, pero esta infraestructura básica no se traduce automáticamente en la provisión de servicios digitales avanzados, en tanto que el 47,8% de municipalidades provinciales y distritales ya ha implementado la Mesa de Partes Virtual, indicando una brecha del 52,2% que no dispone con este mecanismo de infraestructura tecnológica en la adopción de servicios al ciudadano.

A partir de lo anterior, se refleja que existe un vacío de conocimiento empírico en el contexto peruano que identifique y cuantifique, mediante un análisis riguroso, los factores organizacionales, tecnológicos y financieros determinantes que impulsan su adopción a nivel municipal. En este sentido, se plantea el objetivo de determinar los principales factores para la implementación de Mesa de Partes Virtual en las municipalidades del Perú y para ello se empleó un Modelo de regresión logística binaria (logit) con datos de RENAMU del año 2023.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo, enfoque y diseño del estudio

A partir de la clasificación de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) la metodología fue de enfoque cuantitativo, dado que se analizan valores numéricos, de nivel explicativo en tanto que se indica los factores que influyen y determinan la implementación de la Mesa de Partes Virtual, de diseño no experimental - transversal, puesto que no se altera la realidad y se toman los datos en un único periodo (año 2023).

## 2.2. Población y muestra

La población se conformó por la totalidad de municipalidades del Perú y se aplicó el muestreo censal, es decir, se tomó a la totalidad de la población, por lo que la muestra se compuso por 1891 municipalidades del Perú.

## 2.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue el análisis documental a través de la revisión de fuentes secundarias confiables, en este caso, la base de datos pública de RENAMU en el portal web del INEI; a partir de ello, los instrumentos de recolección de datos fueron fichas de recolección en Microsoft Excel donde se sintetizó la información más relevante.

## 2.4. Variables de estudio

La variable dependiente corresponde a la implementación de la Mesa de Partes Virtual que se define como una plataforma digital implementada por entidades públicas para la recepción, registro, seguimiento y atención de documentos administrativos presentados por ciudadanos, empresas u otras instituciones de manera remota (Ley N.º 31170, 2021), sustituye o complementa la mesa de partes física tradicional, dado que permite que los trámites puedan iniciarse y gestionarse electrónicamente, sin necesidad de presencia física en la entidad (Tanaka, 2022) y forma parte de las estrategias de gobierno digital y de la modernización del Estado y se encuentra respaldada por normas que regulan la modernización y la gestión electrónica (Ley N.º 27658., 2002). Asimismo, facilita el acceso a servicios en contextos de emergencia y en zonas geográficamente alejadas de los centros administrativos como instrumento para garantizar derechos ciudadanos y fortalecer el vínculo entre el Estado y la sociedad (Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM., 2021).

Por otro lado, se determinaron variables independientes para la implementación de la Mesa de Partes Virtual, dado que depende de diversos factores (Gijón et al., 2025; Sek & Czarnowski, 2022; Levesque et al., 2024) que se detallan a continuación:

- Página web institucional: Representa el primer nivel de digitalización en los gobiernos, es una condición mínima que permite visibilizar a la entidad, ofrecer información básica al ciudadano y sirve como acceso a sistemas de trámites en línea (Bojdová et al., 2024). La presencia web se asocia con una mayor probabilidad de adopción de servicios digitales (Filipe et al., 2023).
- Conexión de banda ancha: Esta infraestructura tecnológica es indispensable para operar plataformas virtuales de forma estable y segura (Gijón et al., 2025). El acceso a internet de alta velocidad posibilita la interoperabilidad con otros sistemas y el procesamiento ágil de información. En contextos rurales o de baja infraestructura, esta carencia limita seriamente la implementación de servicios digitales (Majid Gilani & Faccia, 2022).
- Oficina de trámite documentario: Componente organizacional clave, unidad familiarizada con la recepción y derivación de documentos, facilitan la transición hacia plataformas electrónicas; una estructura de trámite consolidada favorece la migración a medios digitales con menor resistencia organizacional (Sek & Czarnowski, 2022).
- Sistemas digitales preexistentes: Softwares de gestión documental, plataformas administrativas o sistemas sectoriales que indican un mayor grado de madurez digital, permiten generar datos estructurados y facilitar la interoperabilidad con otras plataformas (Albuainain, 2022), en tanto que los gobiernos con sistemas digitales previos poseen mayores niveles de adopción tecnológica (Tejedo-Romero et al., 2022).
- Capital humano de profesionales y técnicos: Contar con personal capacitado en tecnologías de la información es fundamental (Dhaoui, 2022), aumenta la eficiencia en la implementación, gestión y

sostenibilidad de sistemas digitales, uno de los principales factores es la presencia de competencias técnicas y organizativas (Doran et al., 2023).

- Asistencia del gobierno: Conjunto de acciones proporcionadas por entidades superiores, con el propósito de apoyar a las instituciones públicas en la adopción, implementación y fortalecimiento de TIC en sus procesos (Duygan et al., 2023). Su finalidad es reducir brechas digitales, mejorar la eficiencia institucional y promover la modernización mediante el uso adecuado y planificado de soluciones digitales (Miao et al., 2024).
- Plan de desarrollo municipal concertado: Actúa como un instrumento de planificación estratégica local, dado que cuando este incorpora objetivos vinculados a la modernización del Estado y digitalización de servicios (Lee et al., 2024), se incrementa la probabilidad de implementación de tecnologías, dado que son determinantes clave en la sostenibilidad de las iniciativas digitales (Rodrigues & Franco, 2021).
- Gasto de capital: El gasto de capital ejecutado por los gobiernos locales refleja su capacidad de invertir en infraestructura tecnológica, software (Sutisman et al., 2024). A diferencia del gasto corriente, el capital está orientado a inversiones duraderas, por lo que las municipalidades que asignan recursos a infraestructura tecnológica muestran mayores avances en servicios públicos digitales (Ibrahim, 2022).

## 2.5. Análisis de datos

El análisis de datos se realizó mediante la regresión logística binaria, dentro de los modelos logit que permiten analizar la probabilidad de ocurrencia de un evento binario (Greene, 2019). El modelo logit es fundamental para el análisis de datos binarios porque permite modelar la probabilidad de que ocurra un evento con dos posibles resultados (éxito o fracaso) de manera adecuada y eficiente (Hagenaars et al., 2024). En este sentido, el empleo de este modelo fue adecuado, dado que los datos del RENAMU señalan si la entidad cuenta o no con la mesa de partes virtual y también si se cumple con algunos requisitos. A partir de ello, el modelo logit ofrece interpretaciones claras mediante razones y permite identificar factores significativos que influyen en decisiones (Gujarati, 2018) y se empleó el programa SPSS v.26 para el análisis de la información. A partir de la revisión de la literatura y consistentemente con los datos del RENAMU se formula la siguiente ecuación.

**Ecuación 1.** Modelo logit general:

$$\text{logMPV}\left(\frac{p}{1-p}\right) = \beta_0 + \beta_1 \text{PW} + \beta_2 \text{CBA} + \beta_3 \text{OTD} + \beta_4 \text{SD} + \beta_5 \text{PT} + \beta_6 \text{AG} + \beta_7 \text{PD} + \beta_8 \text{GC} + \varepsilon_i$$

Donde:

$p$  : Probabilidad de éxito del evento,

MPV: Implementación de Mesa de Partes Virtual,

$\beta_i$  : Coeficiente estimado para cada variable,

PW : Contar con página web,

CBA: Contar con conexión a banda ancha,

OTD: Contar con Oficina de Trámite Documentario,

PSD : Contar con algún sistema digital,

PT : Contar con profesionales o técnicos trabajando en la entidad,

AG : Asistencia del gobierno

PD : Contar con Plan de Desarrollo Municipal Concertado,

GC : Gasto en capital

Asimismo, según Gujarati (2018) para conocer la probabilidad estimada de contar con una Mesa de Partes Virtual, se cuenta con la siguiente ecuación.

**Ecuación 2.** Estimación de probabilidad de éxito de evento

$$p = \frac{1}{1 + e^{-z}}$$

Donde:

p: Probabilidad de éxito del evento (implementación de Mesa de Partes Virtual).

z: Valor logit (suma de coeficientes  $\beta_i$  del modelo).

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 3.1. Resultados

Los resultados presentan el análisis descriptivo de la implementación de la mesa de partes virtual en las municipalidades del Perú, destacando su grado de adopción en el ámbito local. Para una mejor comprensión de la distribución de esta herramienta digital, se procedió a realizar un desagregado específico en base al tipo de municipalidad, diferenciando entre municipalidades distritales y provinciales. Los resultados permiten identificar patrones relevantes y se detallan a continuación de manera estructurada.

**Tabla 1.** Municipalidades distritales y provinciales con mesa de partes virtual

Tipo de municipalidad		Mesa de partes virtual		Total
		No cuenta	Sí cuenta	
		Cantidad	961	
Distrital	Cantidad	961	734	1695
	% del total	56,7%	43,3%	100,0%
Provincial	Cantidad	26	170	196
	% del total	13,3%	86,7%	100,0%
Total		Cantidad	987	1891
		% del total	52,2%	47,8%
100,0%				

Nota. Elaborado a partir de los datos del RENAMU (2023) y analizado en el software SPSS v.25

La Tabla 1 muestra una brecha digital institucional marcada en la implementación de la mesa de partes virtual en municipalidades al año 2023, en tanto que, mientras que a nivel agregado el 47,8% (904) de las 1.891 municipalidades ya cuenta con la Mesa de Partes Virtual, la distribución por tipo de municipalidad revela una disparidad significativa que infiere diferencias en capacidad de gestión. El 86,7% de las municipalidades provinciales ha implementado esta plataforma, lo que deriva de una mayor capacidad tecnológica, asociada a mejores presupuestos, mayor jerarquía administrativa y acceso a capital humano especializado. En contraste, la adopción disminuye en el ámbito de municipales distritales, donde solo el 43,3% ha implementado el servicio, ello implica que más de la mitad (56,7%) de los municipios distritales aún opera con métodos tradicionales, lo cual se debe a un rezago en infraestructura tecnológica, limitaciones presupuestarias o una menor prioridad política a la modernización. En este sentido, la asimetría plantea un desafío de equidad en el acceso a servicios digitales para los ciudadanos, siendo el ámbito distrital el que experimenta mayor vulnerabilidad y se evidencia la necesidad de políticas públicas diferenciadas que prioricen la asistencia técnica y la inversión de capital en los gobiernos locales con menor capacidad de adopción.

**Tabla 1.** Resultados de estimadores del modelo y su significancia

Variable	B	Sig.	Exp (B) - odds	Interpretación
Constante	-2,472	0,000	0,084	Nivel base bajo sin ninguna condición favorable.
PW	1,580	0,000	4,856	Probabilidad $\times 4,86$ si tiene página web.
CBA	0,239	0,048	1,270	Probabilidad $\times 1,27$ si tiene conexión de banda ancha.
OTR	0,581	0,000	1,787	Probabilidad $\times 1,7$ si tiene Oficina de Trámite Documentario.
SD	0,322	0,022	1,380	Probabilidad $\times 1,38$ si usa algún sistema digital
PT	0,594	0,011	1,811	Probabilidad $\times 1,81$ si tiene personal profesional o técnico.
AG	-0,025	0,819	0,975	No significativa. No influye en la probabilidad.
PD	0,355	0,002	1,426	Probabilidad $\times 1,43$ si cuenta con Plan vigente.
GC	0,479	0,000	1,615	Probabilidad $\times 1,62$ si ha ejecutado gasto de capital.

Nota. Elaborado a partir de los datos del RENAMU (2023) y analizado en el software SPSS v.25

El resultado de los estimadores del modelo refleja importantes hallazgos, en tanto que el principal factor para la implementación de la Mesa de Partes Virtual fue contar con Página web (PW), dado que las municipalidades que la poseen de manera funcional tienen 4,86 veces más probabilidad de tener una mesa de partes virtual que aquellas que no tienen, esto refleja una madurez digital básica. En segundo lugar, se encuentra el aspecto de contar con Profesionales y Técnicos (PT) en dichas áreas, puesto que representa el capital humano calificado necesario, las municipalidades con estos perfiles tienen 1,81 veces más de probabilidad de contar con Mesa de Partes Virtual. En tercer lugar, se determinó que contar con Oficina de Trámite Documentario (OTD) es clave, en tanto que, coherente con el servicio, si ya se cuenta con un sistema, la migración al canal virtual es más factible. eleva en 1,787 veces más la probabilidad. Otros aspectos que mejoran la probabilidad de contar con una Mesa de Partes Virtual fueron ejecutar Gasto de Capital (1,62 veces), contar con un Plan de Desarrollo Municipal Concertado (1,426 veces), contar con sistemas digitales (1,38 veces), tener conexión de internet de Banda Ancha (1,27 veces). El factor que resultó no significativo ( $p = 0,819$ ), esto evidencia que recibir asistencia no garantiza implementación. A partir de lo anterior, se desarrolla la siguiente ecuación sobre los determinantes de la implementación de la Mesa de Partes Virtual.

**Ecuación 3.** Ecuación final del modelo de Mesa de Partes Virtual:

$$\log MPV \left( \frac{p}{1-p} \right) = -2,472 + 1,58PW + 0,239CBA + 0,581OTD + 0,322SD + 0,594PT + 3,55PD + 0,479GC$$

A partir de ello, la probabilidad estimada de contar con una mesa de partes virtual si se cumplen todas las condiciones anteriores, se estima a continuación.

**Ecuación 4.** Estimación de probabilidad de éxito de contar con Mesa de Partes Virtual

$$p = \frac{1}{1 + e^{-z}} = \frac{1}{1 + e^{-1.653}} = 0,839$$

Por lo tanto, en base a los datos anteriores, la probabilidad estimada de que esta municipalidad tenga una mesa de partes virtual es aproximadamente 83.9%, considerando que los factores determinantes para la implementación de la mesa de partes virtual fueron contar con página web, conexión de banda ancha, Oficina de Trámite Documentario, algún sistema digital en las operaciones, profesionales o técnicos trabajando en la entidad, un Plan de Desarrollo Municipal Concertado y haber ejecutado el gasto de capital asignado en su presupuesto anual.

### 3.2. Discusión

La investigación empleó un modelo Logit con datos del RENAMU del año 2023 con a fin de identificar los factores determinantes en la implementación de la Mesa de Partes Virtual y los resultados se alinean a la literatura. El análisis confirma que la infraestructura tecnológica es un prerrequisito fundamental, dado que la existencia de una página web multiplica por 4,856 veces la probabilidad de implementarla, lo cual se alinea con los hallazgos de Sek & Czarnowski (2022) dado que para municipios polacos se demostró que las plataformas digitales son indispensables para la adopción de sistemas de gestión documental electrónica; además, la influencia de una oficina de trámite documentario (incremento de 1,79 veces) refuerza el análisis de Ibrahim (2022) sobre la importancia de procesos y oficinas documentales digitalizados, facilitando la migración hacia servicios virtuales interoperables.

La relevancia de la conexión de banda ancha y la presencia de profesionales capacitados encuentra respaldo en el estudio de Ali & Titah (2021) donde se clasificaron la adopción de herramientas digitales avanzadas como limitada sin una conectividad estable y personal técnico calificado, un patrón que se refleja en los factores significativos ( $p$ -valor  $< 0,05$ ) del modelo de la presente investigación. A nivel estratégico, la planificación resultó ser un factor clave, el Plan de Desarrollo Municipal Concertado (incremento del 1.426 veces más), lo cual guarda relación con Levesque et al. (2024), al determinar que los planes locales que incorporan componentes digitales logran resultados positivos y significativos en la implementación de estos servicios; por lo tanto, este elemento estratégico es crucial para alinear recursos, capacidades y objetivos institucionales. Finalmente, la importancia del gasto de capital (incremento de 1,62 veces más) reafirma la evidencia de Hemesath & Tepe (2024) donde se subraya que la inversión en infraestructura TIC es indispensable para la transformación digital efectiva y sostenible.

Un resultado de contraste es la ausencia de efecto estadísticamente significativo de la asistencia en gobierno digital sobre la implementación de la Mesa de Partes Virtual y este hallazgo desafía el apoyo externo o los lineamientos normativos son suficientes; por el contrario, complementa análisis de Aguilar Asmat (2021) y Granados Dávila et al. (2021) en el contexto peruano, donde se muestra que solo recibir asistencia no garantiza la implementación efectiva si la entidad carece de una infraestructura tecnológica, gestión administrativa o capacidad de absorción de recursos; por lo tanto, esto resalta la necesidad de desarrollar un enfoque integral donde la capacidad interna prevalece sobre el apoyo externo sin acompañamiento constante.

En suma, esta investigación contribuye a la literatura sobre la transformación digital en el sector público local, reafirmando que la implementación exitosa de la Mesa de Partes Virtual requiere un enfoque multidimensional. Los factores tecnológicos, humanos, estratégicos y financieros, convergentes con la literatura, se presentan como pilares que deben fortalecerse para consolidar la gestión administrativa y satisfacer las exigencias de la ciudadanía.

## CONCLUSIONES

En conclusión, el estudio, basado en el modelo Logit con datos del RENAMU 2023, aporta una cuantificación empírica y una visión estratégica para la transformación digital en las municipalidades. El principal aporte científico radica en la identificación y cuantificación de los factores determinantes para la implementación de la Mesa de Partes Virtual, demostrando que el éxito de la digitalización es multifactorial y predecible, con una probabilidad estimada de éxito del 83,9% al conjugar los factores clave. Los factores más relevantes son: la madurez tecnológica inicial (posesión de una página web, que aumenta la probabilidad de implementación en 4,86 veces), la capacidad de procesos (existencia de un sistema de trámite documentario, que incrementa la probabilidad en un 79%), y la planificación estratégica (el Plan de Desarrollo Municipal Concertado y la ejecución del gasto de capital). A partir de estos hallazgos, se recomienda a las municipalidades priorizar el desarrollo de una página web y la conexión de banda ancha

como bases; además, es importante que el gasto de capital se dirija eficientemente a sistemas digitales y a la capacitación constante del personal, alineando la implementación de la Mesa de Partes Virtual como un objetivo central dentro del Plan de Desarrollo Municipal Concertado para garantizar su sostenibilidad. Finalmente, una limitación del estudio es su naturaleza transversal, que permite identificar relaciones, pero no establecer causalidad directa con datos históricos; además del uso exclusivo de datos del RENAMU lo cual impide incorporar variables cualitativas, como el liderazgo institucional o la cultura organizacional, que podrían influir en la implementación.

## FINANCIAMIENTO

El autor declara no haber recibido patrocinio para llevar a cabo este estudio-artículo.

## CONFLICTO DE INTERESES

El autor declara que no existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización, curación de datos, análisis formal, adquisición de fondos, investigación, metodología, administración del proyecto, recursos, software, supervisión, validación, visualización, redacción - - borrador original, redacción - revisión y edición: Franco-Ulco, R. F.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Asmat, J. (2021). *Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte virtual de la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021* [Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69004>
- Al Sulaimani, A. H. A., & Ozuem, W. (2022). Understanding the role of transparency, participation, and collaboration for achieving open digital government goals in Oman. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(4), 595-612. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2022-0044>
- Albuainain, M. A. M. (2022). How digital communication provides better government services: Assessing the Tawasul System in Bahrain. *Cities*, 128, 103790. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103790>
- Alfaro Castellanos, E. L. (2023). La Transformación Digital y la Inteligencia Artificial en la Gestión Pública Moderna – Perú. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa - CAEN*, 4(3), 22-38.  
<https://doi.org/10.58211/recide.v4i3.116>
- Ali, H., & Titah, R. (2021). Is big data used by cities? Understanding the nature and antecedents of big data use by municipalities. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101600.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101600>
- Alruwaei, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101485. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Blasi, S., Gobbo, E., & Sedita, S. R. (2022). Smart cities and citizen engagement: Evidence from Twitter data analysis on Italian municipalities. *Journal of Urban Management*, 11(2), 153-165.  
<https://doi.org/10.1016/j.jum.2022.04.001>
- Bojdová, V., Ďuriš, V., & Rybanský, L. (2024). Dataset of measurable indicators of the Slovak state institutions' websites. *Data in Brief*, 55, 110558. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2024.110558>

- Castillo, E. (2023). Índice de Calidad de Gestión Pública de Municipalidades en Perú. *Revista Estudios Económicos*, 42, 83-107. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/42/ree-42-castillo.pdf>
- Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM. (2021). *Reglamento de la Ley de Gobierno Digital*. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>
- Dhaoui, I. (2022). E-Government for Sustainable Development: Evidence from MENA Countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(3), 2070-2099. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>
- Doran, N. M., Puiu, S., Bădîrcea, R. M., Pirtea, M. G., Doran, M. D., Ciobanu, G., & Mihit, L. D. (2023). E-Government Development—A Key Factor in Government Administration Effectiveness in the European Union. *Electronics (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/electronics12030641>
- Duygan, M., Fischer, M., & Ingold, K. (2023). Assessing the readiness of municipalities for digital process innovation. *Technology in Society*, 72, 102179. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102179>
- Fan, Z., Jing, Y., & Chen, S. (2025). Bringing in horizontal strategic interactions: Blame avoidance and local governments' bandwagon strategy in prioritizing E-participation. *Government Information Quarterly*, 42(2), 102034. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102034>
- Filipe, F., Pires, I. M., & Gouveia, A. J. (2023). Why Web Accessibility Is Important for Your Institution. *Procedia Computer Science*, 219, 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.259>
- Flores Farro, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359)
- Gijón, C., Fernández-Bonilla, F., & Ruíz-Rúa, A. (2025). Different approaches to Spanish e-government: From use to impact. *Telecommunications Policy*, 49(3), 102918. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2025.102918>
- Granados Dávila, M. R., Jiménez Rodríguez, C. R., & Villanueva Nole, E. D. (2021). *Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública* [Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2312>
- Greene, W. H. (2019). *Econometric Analysis*, Global Edition (1.ª ed.). Global Edition.
- Gujarati, D. N. (2018). *Linear Regression: A Mathematical Introduction* (Vol. 117). SAGE Publications.
- Hagenaars, J. A. P., Kühnel, S., & Andress, H.-J. (2024). *Interpreting and Comparing Effects in Logistic, Probit and Logit Regression*. SAGE Publications.
- Hemesath, S., & Tepe, M. (2024). Public value positions and design preferences toward AI-based chatbots in e-government. Evidence from a conjoint experiment with citizens and municipal front desk officers. *Government Information Quarterly*, 41(4), 101985. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101985>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hochstetter, J., Vásquez, F., Diéguez, M., Bustamante, A., & Arango-López, J. (2023). Transparency and E-Government in Electronic Public Procurement as Sustainable Development. *Sustainability*, 15(5), 4672. <https://doi.org/10.3390/su15054672>
- Ibrahim, A. M. (2022). A mapping towards a unified municipal platform: An investigative case study from a Norwegian municipality. *Sustainable Futures*, 4, 100063.

<https://doi.org/10.1016/j.sftr.2022.100063>

- INEI. (2023). *Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU)*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://datosabiertos.gob.pe/dataset/registro-nacional-de-municipalidades-renamu-2023-instituto-nacional-de-estadistica-e>
- Lee, J.-Y., Kim, B., & Yoon, S.-H. (2024). A conceptual digital policy framework via mixed-methods approach: Navigating public value for value-driven digital transformation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101961. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101961>
- Levesque, V. R., Bell, K. P., & Johnson, E. S. (2024). The role of municipal digital services in advancing rural resilience. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101883. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101883>
- Ley N.º 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario Oficial el Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27658.pdf>
- Ley N.º 31170. (2021). *Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones*. Diario Oficial el Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/4885742-31170>
- Majid Gilani, S. A., & Faccia, A. (2022). Broadband Connectivity, Government Policies, and Open Innovation: The Crucial IT Infrastructure Contribution in Scotland. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010001>
- Miao, Y., Li, Y., & Wu, Y. (2024). Digital economy and economic competitive pressure on local governments: Evidence from China. *Economic Modelling*, 140, 106859. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2024.106859>
- Rodrigues, M., & Franco, M. (2021). Digital entrepreneurship in local government: Case study in Municipality of Fundão, Portugal. *Sustainable Cities and Society*, 73, 103115. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103115>
- Schiavone, A. G. (2024). Municipality2HTTPS: A study on HTTPS protocol's usage in Italian municipalities' websites. *Computers & Security*, 137, 103592. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2023.103592>
- Sęk, O., & Czarnowski, I. (2022). Application of Analytic Hierarchy Process in Selecting a State-Made Electronic Documentation Management System for Polish Municipalities. *Procedia Computer Science*, 207, 3969-3977. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.09.459>
- Sutisman, E., Prasetyaningrum, S., Sutisna, E., Noy, I. R., Darmayanti, N., & Fahreza, E. R. N. (2024). The Effect of Capital Expenditure, Balancing Funds, Regional Original Revenue and E-Government on Local Government Financial Performance. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 4(4), 459-471. <https://doi.org/10.38142/jtep.v4i4.1170>
- Tanaka, M. (2022). *El desafío del buen gobierno. Intersecciones entre academia, política y gestión pública* (1.ª ed.). Fondo Editorial de la PUC.
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2024). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>