



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: XI Número: 1. Artículo no.:90 Período: 1ro de septiembre al 31 de diciembre del 2023

TÍTULO: Gobierno Electrónico; una revisión sistemática.

AUTORES:

1. Máster. Johana Melania Choy Galindo.

2. Máster. Silvia Saravia Pineda.

RESUMEN: El artículo revisa los factores necesarios para la adopción exitosa del gobierno electrónico, que ha sido incorporado en la administración pública para mejorar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía. Se consultó la base de datos de Scopus y Scielo en relación con la infraestructura de las telecomunicaciones, la capacidad de los recursos humanos y la disponibilidad de servicios y contenidos en línea. Los estudios encontrados concluyen que es importante garantizar la comunicación entre los gobiernos y sus ciudadanos para adoptar un gobierno electrónico eficiente. El desarrollo de un gobierno electrónico eficiente estimula las condiciones económicas y tecnológicas positivas y garantiza la participación ciudadana para mejorar la comunicación con el Estado y tomar buenas decisiones.

PALABRAS CLAVES: gobierno electrónico, infraestructura de las telecomunicaciones, tecnologías de la información, capacidad de recursos humanos, disponibilidad de servicios.

TITLE: E-Government; a systematic review.

AUTHORS:

1. Master. Johana Melania Choy Galindo.

2. Master. Silvia Saravia Pineda.

ABSTRACT: The article reviews the necessary factors for the successful adoption of electronic government, which has been incorporated into public administration to improve communication between government and citizens. The Scopus and Scielo databases were consulted regarding the telecommunications infrastructure, the capacity of human resources and the availability of online services and content. The studies found conclude that it is important to guarantee communication between governments and their citizens to adopt an efficient electronic government. The development of an efficient electronic government stimulates positive economic and technological conditions and guarantees citizen participation to improve communication with the State and make good decisions.

KEY WORDS: E-government, telecommunications infrastructure, information technologies, human resources capacity, availability of services.

INTRODUCCIÓN.

En los últimos años, el e-gobierno se ha convertido en una herramienta muy importante para brindar servicios públicos eficientes para la ciudadanía; por lo cual, los gobiernos tanto a nivel nacional como estatal y municipal han venido buscando alternativas para digitalizar los servicios públicos y ofrecerlos a través de plataformas web con tres objetivos en particular: primero, mejorar la comunicación entre ciudadano-gobierno, promocionando la inclusión; segundo, agilizar los trámites administrativos, reforzando la eficiencia de los procesos, y c) reducir la corrupción, a partir de la transparencia (Carrera Mora et al., 2020).

De acuerdo con Medina-Quintero et al. (2021), el concepto de gobierno electrónico se forja con el uso de las tecnologías de la información, principalmente el internet por parte del gobierno, con la finalidad de favorecer los servicios e información a las empresas, ciudadanos y entidades públicas; asimismo, se desarrolla una eficiencia del gobierno con el uso de los dispositivos electrónicos (Šimić, 2019). Desde la posición de Amanbek et al. (2020), la interacción dinámica entre el público y el gobierno a través de los sistemas en línea juega un papel importante en el sistema de innovación a nivel nacional.

El gobierno electrónico se empezó a utilizar para promocionar una administración más transparente y eficiente, a partir del uso de las tecnologías de la información, creciendo de forma exponencial en los últimos años y siendo tema de interés en diversas conferencias anuales, revistas especializadas y la publicación de libros (Gil-Garcia et al., 2017)

Se resalta, que para generar confianza, el usuario debe estar satisfecho con la efectividad del sistema de gobierno electrónico, con respecto a la calidad de la información, del sistema y del servicio (Santa et al., 2019); del mismo modo, las instituciones gubernamentales requieren asegurar la calidad de los procesos y de las tecnologías de la información a fin de que los ciudadanos cuenten con un nuevo espacio para participar, favorecido por el uso de Internet (Bhattacharya et al., 2012).

Existen las contrapartes para la adopción del gobierno electrónico por parte del ciudadano como la ausencia de apoyo organizacional, la autoeficacia, los pocos beneficios aparentes, la aversión a la pérdida, la aversión al arrepentimiento, el control, los costos de transición/hundidos/de cambio, la incertidumbre, el hábito, la resistencia, la inercia, las habilidades inadecuadas, pobre infraestructura tecnológica, problemas de organización, y la falta de regulaciones gubernamentales (Khalid & Lavilles, 2019).

Si bien los países industrializados han introducido el uso de gobiernos electrónicos, los países en desarrollo también han comenzado a emprender iniciativas de gobierno electrónico adaptando modelos existentes creados previamente dentro de su propio contexto. Muchos países están tratando de introducir conceptos de gobierno electrónico con gran entusiasmo, pero no siempre tienen en cuenta los requisitos previos y los problemas de gestión simultáneos (Amanbek et al., 2020).

La situación de la pandemia de coronavirus ha acelerado el uso de servicios de gobierno electrónico, aprendizaje electrónico y sistemas en línea; por otro lado, ha revelado brechas en la infraestructura de las TIC, así como la falta de preparación de los sistemas y organizaciones para tal situación. Los usuarios se ven obligados a aprender y confiar en más servicios electrónicos (Amanbek et al., 2020).

Durante esta difícil etapa del confinamiento, debido a la pandemia que exige el distanciamiento social, se ha hecho más visible la necesidad de proporcionar conectividad a las personas para garantizar la comunicación de los gobiernos con sus ciudadanos, además de dar continuidad a los procesos educativos, comerciales y laborales (Quintero-León & Flores, 2020).

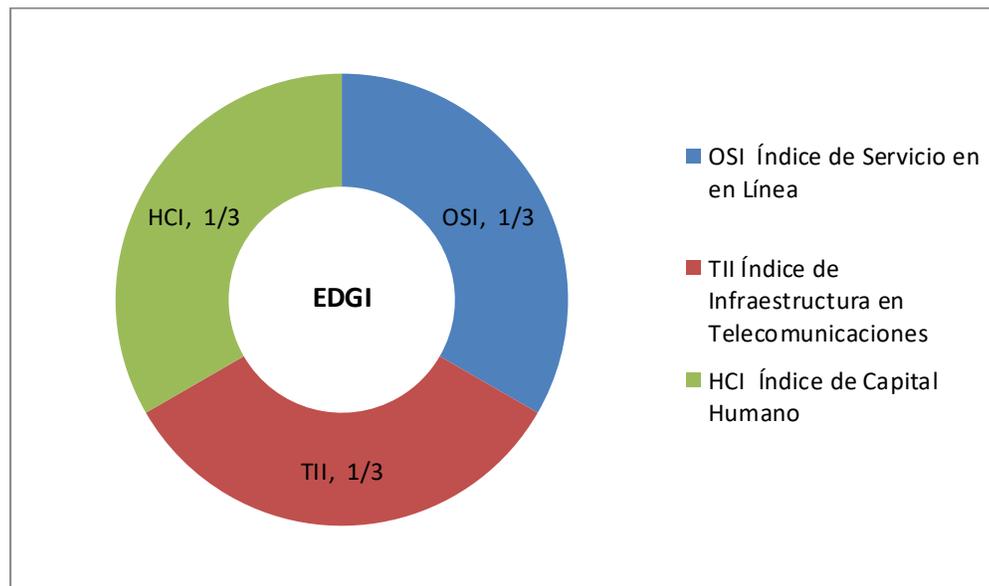
La medición de la calidad de un servicio prestado por el gobierno electrónico es de especial importancia, como la mayoría de las administraciones públicas tienen como principal objetivo la mejora de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos (Androniceanu et al., 2020). El gobierno electrónico es la optimización continua de los servicios, la participación comunitaria y el gobierno mediante la formación de relaciones internas y externas a través de la tecnología, Internet y otros nuevos medios (Defitri et al., 2020).

Como parte de la interacción de los ciudadanos y el gobierno, las empresas pueden utilizar las instalaciones del gobierno electrónico para establecer una comunicación directa y mantener la calidad del servicio mediante la integración de nuevas tecnologías e instalaciones en el gobierno electrónico que pueden proporcionar servicios en línea, integrados con la integración de redes sociales, implementados con el servicio móvil, utilizando cuentas de usuario personalizadas, integración de servicios de participación electrónica, en combinación con información ciudadana continua (Hariguna & Ruangkanjanases, 2021); asimismo, se entiende como la disponibilidad de información, que permite a los actores externos monitorear el desempeño, desde la perspectiva de la participación ciudadana en el proceso, y en consecuencia, su capacidad para evaluar las acciones de las autoridades (Grimmelikhuijsen et al., 2013).

Dos grandes áreas dentro del gobierno electrónico son: el suministro de servicios digitales para la ciudadanía y la democracia electrónica en el marco de procesos de participación. El desarrollo del gobierno electrónico tiene un impacto débil y positivo en los niveles de corrupción en todos los países, pero varía según los diferentes factores culturales (Zhao et al., 2021)

En ese sentido, el Departamento de asuntos económicos y sociales de las Naciones Unidas señala, que el gobierno electrónico incorpora tres dimensiones importantes que permiten que las personas se beneficien de los servicios y de la información en línea: la adecuación de la infraestructura de telecomunicaciones, la capacidad de los recursos humanos para promover y utilizar las TIC, y la disponibilidad de servicios y contenidos en línea (Organización de Naciones Unidas - ONU, 2020). En este sentido, este artículo analiza el desarrollo del gobierno electrónico y sus determinantes.

Gráfica 1. Los tres componentes del Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EDGI)



Fuente: Adaptado de la ONU (2020)

DESARROLLO.

Diseño metodológico.

La presente investigación se basa en realizar la revisión y evaluación sistemática de la literatura (Reyes, 2020); asimismo, se intenta cotejar toda la evidencia relevante que se ajusta a los criterios de elegibilidad preestablecidos para responder a una pregunta de investigación específica (Shamseer et al., 2015).

De la búsqueda de la base de datos denominada SCOPUS, el 03 de julio 2021 a horas 10:00 am, se ingresó en el título del artículo, los descriptores de la variable en estudio “E-Government”,

obteniéndose (6,375) resultados del documento, de los cuales se realizó el filtrado para todos los estudios de acceso abierto de los años 2021 y 2020, luego se seleccionó el área temática de Ciencias Sociales, y posteriormente, el tipo de documento “artículo”; con este proceso se alcanzaron a recoger 36 documentos, de los cuales sólo se tuvo acceso de descarga a 25.

De la base de datos Scielo, el día 10 de julio del 2021 a las 21:00 horas, se ingresó en el buscador del título, la palabra clave “Gobierno Electrónico”, arrojando un total de 56 resultados, de los cuales se condicionó la selección en función a los años de publicación 2020 y 2021, área temática Ciencias Sociales Aplicadas, y finalmente, el tipo de literatura denominado artículo; por título y por idioma inglés, castellano y portugués, de los cuales resultó 8 artículos.

Cabe precisar, que la selección de los artículos se realizó en dos tiempos: el primero, en revisar los títulos y resúmenes de los estudios realizados, seleccionándose los artículos relacionados con el desarrollo de la variable, y en segundo instante, se revisó el contenido de estos, revisando que los resultados estén de acorde a los componentes en estudio confirmando su selección (ver figura I).

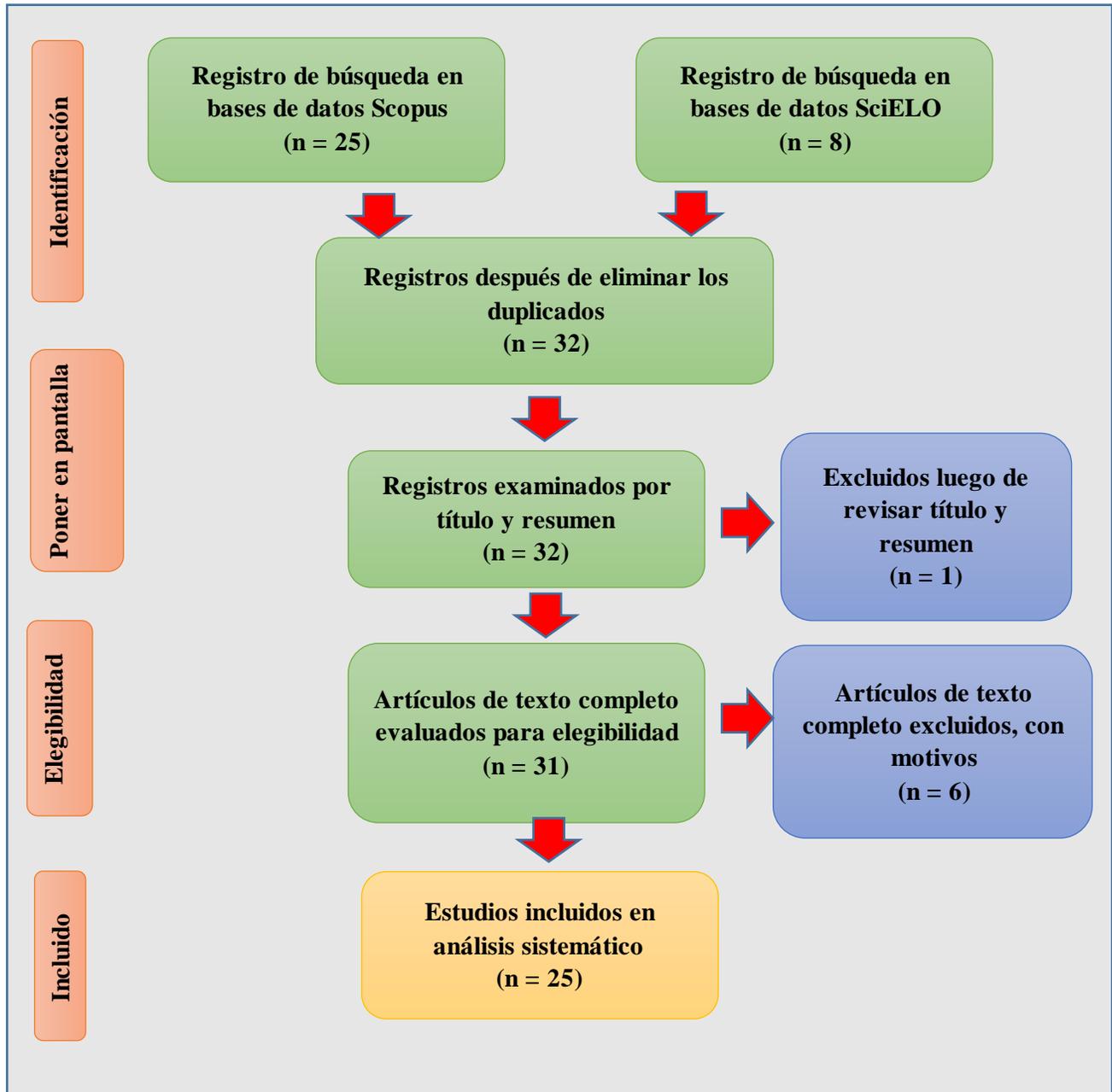
Resultados.

Con base en la metodología desarrollada para el presente estudio, se ha realizado una clasificación de los temas que aborda el gobierno electrónico por categorías (ver tabla 1); por otro lado, se describirán los resultados de los artículos en dos grupos; el primero, abordando otros temas de interés en las investigaciones citadas (legislación, ética, calidad de servicio, uso, nivel de corrupción, entre otros), y en segundo lugar, se analizarán los artículos relacionados con los componentes principales para el desarrollo del E-gobierno (infraestructura, capital humano y servicios en línea).

De los veinticinco artículos analizados para la presente investigación (ver tabla 1), podemos encontrar, el gran contenido diverso que se vincula con el desarrollo del gobierno electrónico en un país, como es el caso de los niveles de corrupción, los ingresos de un país, las políticas, las cuestiones éticas, entre otros, y estas cantidades han sido determinadas en función a la valoración sobre los temas de interés

de diversos investigadores a nivel mundial; por ese motivo, solo se presentará en una disposición que nos permita una óptima comprensión.

Figura I. Búsqueda y filtrados.



Fuente: Adaptado de Moher et al. (2009)

Tabla 1. Investigaciones incluidas en la revisión sistemática.

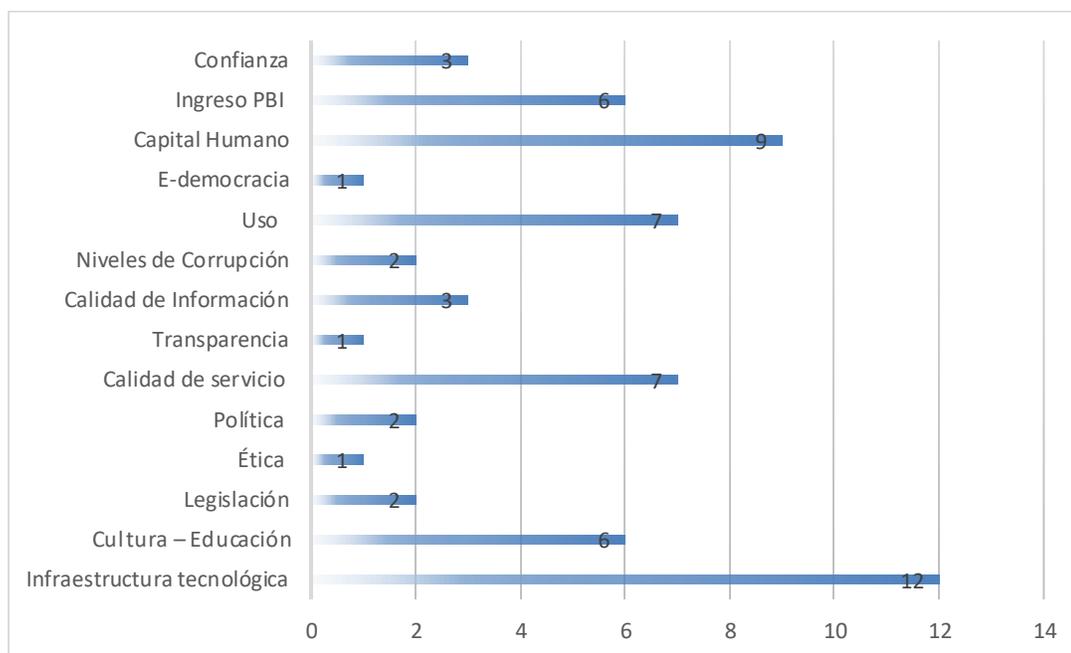
Leyenda de las categorías.			
1. Infraestructura tecnológica.	2. Cultura – Educación	3. Legislación	4. Ética
5. Política	6. Calidad de servicio	7. Transparencia	8. Calidad de Información.
9. Niveles de Corrupción	10. Uso	11. E-democracia	12. Capital Humano
13. Ingreso PBI	14. Confianza		

N°	Autor / año / título artículo	Categorías temáticas que aborda la variable Gobierno electrónico													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	(Blanco-Encinosa, L. 2020) Ética y Valores en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	X	X	X	X							X			
2	(Blazquiz-Landa, Gastón, 2020) Public Administration Challenges the Return of Democracy.					X									
3	(De Grande, Pablo, 2020) Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina.	X					X								
4	(Medina-Quintero, José Melchor; Ábrego-Almazán, Demian Echeverría-Ríos, Osiris, 2021) Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico.						X		X		X		X	X	
5	(González-Bustamante Bastián, Carvajal Ariane y González Andrea, 2020) Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades Evidencia del caso chileno.	X				X							X	X	
6	Hariguna Taqwa, Ruangkanjanases Athapol (2021) Public Behavior as an Output of E-Government Service: The Role of New Technology Integrated in E-Government and Antecedent of Relationship Quality.	X					X		X		X		X	X	

25	Samuel Mercy; Doctor Gayatri; Christian Perez y Baradi Manvita (2020) Drivers and barriers to e-government adoption in Indian cities.	X	X								X						
----	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

Continuando con el análisis de la figura II, uno de los temas para el desarrollo de un e-gobierno con más interés dentro de los artículos analizados es la Infraestructura Tecnológica con doce estudios incorporados, seguido de nueve relacionados con la formación del capital humano, y finalmente, se observa una situación de paridad entre los temas de investigación relacionados con la usabilidad y la calidad del servicio, cada uno con siete documentos.

Figura II. Temas de investigación sobre E-gobierno.



Fuente: Elaboración propia.

Otros temas de investigación relacionados con el e-gobierno.

Una de las categorías temáticas de los artículos seleccionados para la presente investigación está relacionado con el uso del e-gobierno. El estudio realizado por Amanbek et al. (2020), con respecto a la utilidad percibida, aplica a una metodología de aspecto cuantitativo basado en el análisis de datos generada por una encuesta en el portal web en la ciudad de Kazajstán, ubicada en Asia Central y

considerada un país en desarrollo. Se formulan cinco hipótesis basadas en el uso percibido, concluyendo que para aumentar la tasa de una adopción del gobierno electrónico, los desarrolladores del portal deben considerar formas de mejorar la utilidad. Se verificó la correlación entre la utilidad y la facilidad de uso, esto implica que ambos factores son importantes.

Del mismo modo, el estudio de método cuantitativo que llevó a cabo Chang y Almaghalsah (2020), señala que la usabilidad se considera un elemento significativamente esencial para medir la eficacia de los proyectos de administración electrónica. Un estándar general de usabilidad debe ser obvio para el individuo que usa los sitios de gobierno electrónico.

La investigación realizada por Hariguna & Ruangkanjanases (2021), desarrolla una metodología cuantitativa y recurre al uso de un cuestionario online, remitido a través del correo electrónico y de las redes sociales (Whatsapp, Telegram, Twitter y Facebook); la distribución del muestreo de datos comenzó desde enero de 2021 hasta abril de 2021 y los participantes eran usuarios ciudadanos del Gobierno Electrónico en Indonesia que ya tenían experiencia en el uso de las instalaciones electrónicas. Cabe señalar, que este estudio sostiene que las instalaciones de gobierno electrónico deben adaptarse y elegir el contenido adecuado para promover relaciones ciudadanas sólidas, lo que lleva a un comportamiento ciudadano orientado al uso a largo plazo de las instalaciones de gobierno electrónico. Este estudio consideró e integró la última tecnología del gobierno electrónico y la asoció con la calidad de la conexión; asimismo, este es el primer estudio que confirma el concepto de calidad de gobierno electrónico de la última tecnología y su interacción con la calidad de las relaciones humanas.

Para esta temática, encontramos a Sojibat (2020), quien a través de su investigación sobre el impacto de la utilidad percibida, lleva a cabo una metodología cuantitativa a partir del análisis de datos suministrado por una encuesta en el portal web, obteniendo como resultados que la utilidad percibida se correlaciona positivamente con la intención de uso tanto entre hombres como entre mujeres, pero la influencia es más fuerte entre las mujeres (49,8%) que entre los hombres (37%); asimismo, la utilidad

percibida de la tecnología de archivos electrónicos atrae el interés de quienes la adoptan, incluso si la tecnología en sí no es fácil de usar; por ese motivo, el autor señala que las instituciones gubernamentales deben continuar comercializando los beneficios y usos de la presentación electrónica, y en particular, su rentabilidad, eficacia y comodidad. El autor concluye en sus resultados que la utilidad y el riesgo percibido de los archivos electrónicos se asociaron significativamente con la intención de uso, mientras que la facilidad de uso percibida no tuvo un efecto significativo.

En la categoría del tema relacionado con la cultura, podemos señalar, que es un componente significativo en el desarrollo del gobierno electrónico, y para ello, estudiamos el artículo de Mensah et al. (2020), quien sostiene que los países individualistas se centran en el crecimiento de las capacidades individuales, incluido el conocimiento de nuevas iniciativas como el gobierno electrónico, por lo que apoya el desarrollo del gobierno electrónico. Los países con orientación a largo plazo tienden a adoptar tecnologías más nuevas, incluido el gobierno electrónico, para cosechar beneficios futuros, y por lo tanto, respaldan el crecimiento del gobierno electrónico.

En un estudio realizado por Zhao et al. (2021), se utilizó bajo el método cuantitativo, un conjunto de datos completos que comprendía a 160 países para estudiar la relación entre el gobierno electrónico y la corrupción. Se concluyó, que el desarrollo del gobierno electrónico redujo la corrupción de manera más efectiva en países con una cultura que tenía niveles más altos de orientación futura y orientación al desempeño; asimismo, el desarrollo económico es esencial para reducir la corrupción y financiar el desarrollo del gobierno electrónico; sin embargo, el impacto del gobierno electrónico en la corrupción no es uniforme y consistente en todos los ámbitos, sino que depende de las características culturales únicas del país. Estas características culturales tienen importantes implicaciones en el gobierno electrónico, especialmente en la planificación electrónica.

Un tema de vital importancia para el desarrollo del e-gobierno lo propuso Faid et al. (2020), quien con una metodología cuantitativa, obtuvo resultados que confirmaron un impacto positivo y significativo

del gobierno electrónico en el crecimiento del PIB per cápita. Un análisis desagregado revela que los países de ingresos medianos están impulsando el crecimiento económico mundial mediante la implementación de infraestructura de TIC en el sector público.

Otro tema de interés y de estudio, es la confianza, factor importante para la adopción eficaz de los servicios de gobierno electrónico (Amanbek et al., 2020).

En el estudio realizado por Blanco-Encinosa (2020), se analiza a través del tipo de estudio cualitativo, la situación del país de Cuba, describiendo cómo ha evolucionado el gobierno electrónico y cuán importante ha sido su proceso de implementación; asimismo menciona, que los factores culturales y educativos, la participación ciudadana, la democracia, la legislación y los fundamentos éticos predominan en el desarrollo del e-gobierno. En este artículo, el autor sostiene, que los fundamentos éticos fuertes y sólidos pueden protegernos de los peligros y riesgos de las tecnologías de la información y comunicación, considerando que la base cultural y educativa no depende exclusivamente de las TIC. El autor también sostiene, que los tipos de aplicación para la ciudadanía de un país se analiza en la sociedad de la información y el conocimiento con los aspectos que la caracterizan y con las ventajas que las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden tener para mejorar la vida del pueblo, y en particular, sus informaciones y conocimientos.

La e-democracia tiene que apoyarse en la sociedad de la información y el conocimiento para que funcione adecuadamente y no como una simulación electrónica de la manipulación de las masas populares por caudillos irresponsables; asimismo, se hace énfasis en la etapa de democracia electrónica y en los necesarios fundamentos tecnológicos, educacionales, culturales y legales para su aplicación; además, se concentra la atención en los aspectos éticos y los valores morales imprescindibles para aplicar y perfeccionar ese tipo de gobierno (Blanco-Encinosa, 2020).

La investigación realizada por Blazquiz-Landa (2020), se basó en una metodología cualitativa, realizando un análisis multidimensional de las políticas públicas de la ciencia y las tecnologías. El autor

emplea la entrevista y el análisis de diversos tipos de documento como técnicas de recolección de información; asimismo, realizaron entrevistas a informantes claves de las políticas bajo análisis y con respecto al análisis documental, se recogieron fuentes primarias como material documental, memorias, registros y actas, informes oficiales, leyes, planes de ciencia y tecnologías, diagnósticos, estudios de impacto de instrumentos de CyT, resoluciones, estadísticas oficiales, etc. (Hodder, 1994).

De los resultados obtenidos se concluye, que la falta de inversión, el desinterés de parte de los actores económicos en los instrumentos diseñados, sumados a las cuestiones propias de la vida estatal, como la jerarquía institucional, la coordinación entre diferentes organismos públicos o la falta de decisión política para respaldar un programa de gobierno electrónico generaron, que más allá de los esfuerzos realizados, los resultados no sean los esperados. No existieron mecanismos de retroalimentación que permitieran revisar o realizar la reformulación de los planes para la etapa de ejecución. En este estudio realizado en el país de Argentina, se puede observar una fuerte debilidad en la estructura estatal diseñada por la Comisión Nacional de Informática en la ciudad de Buenos Aires, la misma que no permitió la atención y cumplimiento de los objetivos planteados.

Con respecto al estudio realizado por De Grande (2020), a partir de una metodología cuantitativa, que se aconteció en el país de Argentina durante el año 2017, se evaluó la disponibilidad de un conjunto de 59 sitios web, utilizando como estrategia de medición un monitor de páginas, el cual elaboró un registro de las fallas ocurridas a lo largo del período en cada sitio. Como resultados, se destaca que las fallas registradas en sus portales web son producto de las limitaciones en la infraestructura nacional, tales como: falta de electricidad o de conectividad. Este estudio está vinculado con la importancia de la infraestructura tecnológica en un Estado, componente primordial del gobierno electrónico.

Un estudio realizado por Knies (2020), nos da un panorama más ambientalista al resaltar en su investigación de tipo cualitativa – descriptiva, la importancia de proteger el medio ambiente a través de la transición de las ciudades hacia un suministro de calor renovable, que es un desafío particular,

que implica planificación y participación a varios niveles. Esta transición se ha centrado en gran medida en el suministro de energía eléctrica y ha tenido lugar fuera de las ciudades. Está previsto que esto cambie en un futuro próximo, y la atención se centrará en el suministro de calor urbano, la llamada transición de calor. La transformación del suministro energético a ciudades enteras introducirá una nueva dimensión en los procesos de planificación y participación, así como nuevos requisitos tecnológicos.

En el estudio realizado por Androniceanu et al. (2020), se emplea una metodología cuantitativa y se realiza el análisis a 28 países de la Unión Europea a partir del 2018, para analizar las características no monetarias de su entorno de gobierno electrónico; es decir, la infraestructura de telecomunicaciones, el acceso de los ciudadanos a los servicios de gobierno electrónico y la transparencia relacionado con los niveles de corrupción pública, cuyo resultados obtenidos estuvieron directamente relacionados con la situación económica y social de los países en estudio.

Principales componentes de gobierno electrónico.

A continuación, se presentan los principales estudios que concentran los tres temas contemplados por las Naciones Unidas, para describir los resultados. Cabe señalar, que los componentes que se analizaran en el presente estudio, están centrado en lo señalado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, quien para el año 2020 ha realizado una evaluación comparativa del desarrollo del E-Gobierno de los Estados Miembros de las Naciones Unidas; asimismo, esta herramienta ha permitido realizar la clasificación, mapeo y medición de los componentes para lograr un éxito en el desarrollo del E-Gobierno, teniendo como público, a los responsables de la formulación de políticas y los analistas sobre gobierno electrónico (ONU, 2020).

Es así, que en el estudio realizado por Medina-Quintero et al. (2021), quien a través de un tipo de estudio cuantitativo, analiza un Website gubernamental recaudador de impuestos por su importancia para el desarrollo constante y seguro de cualquier país, con base en el Modelo de Aceptación

Tecnológica de Davis (1989) y el de DeLone & McLean (2003), quienes indican que en los tiempos actuales se vive en la focalización del cliente, y en este caso, en el ciudadano. Los autores desarrollan un cuestionario, tomando como base histórica los trabajos de diversos autores. La muestra final fue de 488 cuestionarios con participación de: Nuevo Laredo – 20%, Reynosa – 19%, Matamoros – 14%, Ciudad Victoria – 22% y Tampico – 24%, ciudades del estado de Tamaulipas, ubicado en el noreste de México, un país con una economía emergente y una población aproximada de 130 millones de habitantes, de la cual el 65% tiene acceso a Internet. Se formulan 07 hipótesis, de las cuales se concluye, que la información relevante, exacta, oportuna, confiable, útil y actualizada, permite que los ciudadanos perciban la facilidad de uso en la operación del Website gubernamental; el ciudadano percibe la positividad de la tecnología, cuando cumple sus necesidades de información, cuenta con información adecuada y el aumento de su productividad individual y organizacional; los ciudadanos no aprecian que el Website posea calidad en el sistema (amigable, rápido, abierto, siempre en línea, interactivo) suficiente para que sea fácil de usar, al no percibir la sencillez en su uso y los diseños claros.

Los ciudadanos están conscientes que el staff de gobierno proporciona servicios de calidad cuando son requeridos; el contar con servicios de calidad les genera ese estado de bienestar llamado satisfacción; la facilidad de uso del Website gubernamental (operación sencilla, habilidad para operarlo, diseño claro) crea un estado de confianza y de certeza, ya que la información que proporcionen; la satisfacción del ciudadano es un aliciente para generar su confianza en la operación del Website y llevar a cabo por medio de Internet sus operaciones financieras con la seguridad de sus transacciones.

La investigación de Quintero-León y Flores (2020) considera esencial la existencia de 3 factores: infraestructura, definida como los dispositivos que permiten la transmisión de la señal (microondas, satélites), el transporte (protocolos de comunicación) y dispositivos de computación (sistemas operativos); infoestructura, la cual hace referencia a los contenidos y aplicaciones de alojamiento (programas, bases de datos y website); y la infocultura, el componente de apropiación visto en el

conocimiento, los métodos, las prácticas y las reglas de buen uso que poseen las personas que se han apropiado del manejo de la comunicación y de la información en red (Pimienta, 2007).

El estudio se basa en una metodología cualitativa y documental, donde se determina el balance entre los factores, que es el garante del aprovechamiento de las TIC, el desarrollo humano desde la e-democracia y la permanente actualización de los software y hardware. Para este estudio, se llevó a cabo el método de análisis de la información de contenido, que permite la revisión y presentación de los resultados obtenidos en categorías con un alto grado de análisis reflexivo sobre la temática (Monje Álvarez, 2011).

En el estudio de Carrera Mora et al. (2020), se realizó una investigación de tipo cualitativa, enfocándose en dos dimensiones propias del e-gobierno, infraestructura, que en la era del internet se puede entender como una red suficientemente dimensionada, de fácil acceso, barata, abierta a ciudadanos y organizaciones e incluye todos los mecanismos de acceso como: redes, computadoras, internet, entre otros, (Chandra, 2018), e infoestructura, que consiste en todo aquello que permite sacar rendimiento de la infraestructura, un componente básico es el conocimiento derivado de la educación y de la alfabetización educativa, elementos que van asociados a elementos culturales, de información y de educación y aprendizaje (Abdul et al., 2016), los mismos que poseen relación con cuatro de cinco dimensiones de pobreza (trabajo, condiciones de vivienda, condiciones educativas y de niñez y la juventud) y de sus respectivos indicadores, y poseen efecto directo en el uso del e-gobierno.

En el estudio de González-Bustamante et al. (2020), se precisa el análisis de los factores que determinan el desarrollo del gobierno electrónico en las municipalidades de cinco regiones más pobladas de Chile: Metropolitana de Santiago, de Coquimbo, de Valparaíso, del Bío Bío y de la Araucanía. La investigación abarca tres hipótesis relacionadas con la infraestructura (conexiones de internet), la voluntad política (que plantee una estrategia digital) y el back office (ingresos permanentes de la municipalidad, baja dependencia financiera, alto nivel de profesionalización del personal, elevado

gasto en capacitación del personal). A partir del método cuantitativo con medición del índice del e-valor, se concluye que las conexiones de internet son una variable significativa para el desarrollo del gobierno electrónico, la elección de un nuevo gobernante / autoridad aumenta las probabilidades para un alto desarrollo en el gobierno electrónico y resultan significativos los ingresos permanentes del municipio: a mayor nivel de ingresos, mayor índice e-valor.

La investigación de tipo cuantitativa realizada por Chohan y Hu (2020) señala, que los gobiernos de todo el mundo están adoptando cada vez más varios métodos para motivar a los ciudadanos con respecto al uso de los sistemas de gobierno electrónico. Se demostró que las tecnologías de la información y comunicación –TIC, permiten la reforma del sector público a través de la consideración esencial de la formación en TIC como facilitador; por otro lado, se resalta que los servicios públicos deben estar disponibles para todos los ciudadanos, y no dejar a nadie atrás es una preocupación importante de las Naciones Unidas; por lo tanto, los programas de capacitación en TIC de gobierno electrónico son esenciales para desarrollar habilidades en TIC con pedagogías más extensas para el aprendizaje digital.

En este estudio, se utilizó un modelo innovador de aprendizaje móvil que sigue las aplicaciones del gobierno electrónico para desarrollar las TIC, la sociedad y las habilidades de adquisición de conocimientos del gobierno electrónico; asimismo, se demostró que los programas de formación en TIC para el gobierno electrónico dirigidos a los ciudadanos pueden generar un impacto positivo junto con el aumento de la alfabetización digital. Estos programas de formación también podrían reducir la brecha digital y enriquecer a los ciudadanos. potencial y promover un uso más equitativo de los servicios públicos en las sociedades en desarrollo.

En la investigación hecha por Boon et al. (2020), de enfoque cualitativo y basado en entrevistas, resalta la importancia de la participación pública, la misma que está ganando popularidad en las prácticas de gobernanza local donde la participación del público en el proceso de toma de decisiones es esencial

para promover conceptos de buena gobernanza; sin embargo, las autoridades locales se enfrentan a desafíos para orientar la participación pública en los servicios de gobierno electrónico, como los programas de ciudades inteligentes.

Del estudio de Defitri et al. (2020), con metodología cuantitativa y con análisis de datos basados en un cuestionario, llega a la conclusión de que existe una relación de la infraestructura de las TIC con la implementación del gobierno electrónico. Estos resultados demuestran que el contexto tecnológico que representa la disponibilidad de infraestructura es la clave principal para la implementación del gobierno electrónico en los gobiernos locales.

Respecto a la calidad del servicio, mencionamos al estudio de Ingrams et al. (2020), quien con un método cuantitativo y a través de una encuesta, concluye que las innovaciones globales del gobierno electrónico están a la vanguardia de los esfuerzos municipales para estar mejor organizados y ser más eficientes en la prestación de servicios y mejorar los resultados para el público.

El estudio de Kim y Kim (2021), se basa en una metodología cualitativa que estudia el caso en Corea del Sur, el mismo que confirmó que el proceso de cambio del sistema de ciudades inteligentes de cada país no solo se vio afectado por el nivel del gobierno electrónico anterior, sino que también reflejó los contextos socioculturales más amplios de cada región autónoma. En este sentido, para el crecimiento, la difusión y el establecimiento de ciudades más inteligentes, es necesario crear planes de implementación y soluciones que tomen en cuenta cada región y atributos socioculturales en lugar de seguir incondicionalmente la fórmula de casos de éxito.

Cabe resaltar, el aporte de Kumar et al. (2021), quien a través de una metodología cuantitativa, analiza los datos de panel del desarrollo del gobierno electrónico y el PIB per cápita del 2008 a 2018 de 78 países para examinar la relación. El resultado muestra que las dimensiones culturales y el PIB per cápita son predictores significativos del desarrollo del gobierno electrónico. El PIB per cápita, cuando se examina con dimensiones culturales, a saber, distancia de poder, individualismo, evitación de la

incertidumbre y orientación a largo plazo, muestra efectos interactivos sobre el desarrollo del gobierno electrónico. Este estudio contribuye a la literatura sobre el gobierno electrónico, la teoría del enfoque al cliente y la teoría cultural. El documento también presenta las implicaciones prácticas de los hallazgos que son relevantes para los responsables de la formulación de políticas y los gobiernos.

Analizando el estudio de Smirnova (2020), se puede observar, que se utilizó una metodología cualitativa, con el estudio de casos en Ucrania. Acierta que las redes sociales y las aplicaciones móviles tienen un impacto cada vez mayor en la administración pública y sus fundamentos clave; asimismo, detalla que la influencia política en Ucrania plantea problemas para el desarrollo de los medios en línea; por lo tanto, no ayuda al desarrollo del gobierno electrónico.

Mediante la investigación cualitativa de Špaček et al. (2020), se cuentan con los resultados que muestran que cada país tiene áreas que están más desarrolladas y algunas que no están bien desarrolladas; asimismo, el gobierno electrónico no posee respaldo con la influencia política, seguido de la falta de especialistas en TIC dentro del gobierno, los profesionales en este campo son muy buscados en la actualidad y el sector público no es una opción profesional atractiva para ellos.

Finalmente, contamos con el aporte de Samuel et al. (2020), respecto a los temas de la infraestructura tecnológica, la educación y el uso de un e-gobierno. Emplea el método cuantitativo, analizando una base de datos recabada mediante las encuestas realizadas a cuatro ciudades de la India: Ahmedabad, Surat, Vadodara y Rajkot. Los hallazgos del estudio tienen una inmensa relevancia para que los encargados de la formulación de políticas y los implementadores diseñen estrategias para aumentar el uso de la gobernanza electrónica, y por lo tanto, hacer que la gobernanza urbana sea eficiente y transparente; asimismo, detalla que la mentalidad cívica no fue un determinante destacado para la adopción de servicios de gobierno electrónico en el contexto dado, la utilidad fue determinada principalmente por la confianza de uno (seguridad / privacidad).

Análisis y discusión de resultados.

En el presente trabajo de investigación se han analizado veinticinco artículos para reafirmar la importancia de los componentes principales para el desarrollo de la variable gobierno electrónico representado por factores no considerados por el Departamento de asuntos económicos y sociales de las Naciones Unidas e investigaciones que sí contienen en su descripción de e-gobierno a los componentes de infraestructura tecnológica, capital humano y disponibilidad de los servicios en línea. Cabe señalar, que el 64% de los estudios considerados en el presente artículo, han sido elaborados bajo la metodología cuantitativa contra un 36% de aspecto cualitativo.

Cabe precisar, que los resultados del estudio de Blanco-Encinosa (2020), respecto al desarrollo del e-gobierno sobre infraestructura tecnológica, cultura y educación, la legislación, la ética y la e-democracia, está relacionado con las investigaciones de Androniceanu et al., (2020); Carrera Mora et al. (2020); De Grande (2020); Defitri et al. (2020); González-Bustamante et al. (2020); Hariguna y Ruangkanjanases (2021); Kim y Kim (2021); Knies (2020); Quintero-León y Flores (2020); sin embargo, Samuel et al. (2020) señala, que la facilidad de uso percibida por un individuo con respecto al servicio de gobierno electrónico no depende de la calidad de la infraestructura, el diseño del sitio web, el idioma del contenido ni de la alfabetización digital del individuo.

Lo que propone Faid et al. (2020), acerca del impacto positivo y significativo del gobierno electrónico en el crecimiento del PIB per cápita, confirma la investigación realizada por Kumar et al. (2021), quien realiza un análisis de la correlación que existe entre los ingresos y el crecimiento económico mundial mediante la implementación de infraestructura de TIC en el sector público.

Cabe señalar, que la aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en el gobierno electrónico debe consolidarse con la implementación de políticas gubernamentales; además, el objetivo decisivo es enriquecer a los ciudadanos confianza en el gobierno, este enunciado es respaldado por Chohan y Hu (2020), y Samuel et al. (2020).

Uno de los temas trabajados en la investigaciones de Carrera Mora et al. (2020) y que podemos destacar, es la infoestructura, que consiste en todo aquello que permite sacar provecho de la infraestructura, relacionado con la educación, la cultura la información y el aprendizaje; sin embargo, Quintero-León y Flores (2020) consideran, que la infoestructura hace referencia a los contenidos y aplicaciones de alojamiento; es decir, programas, bases de datos y websites e incorpora otro concepto denominado, la infocultura, que hace referencia al conocimiento, los métodos, las prácticas y las reglas de buen uso que poseen las personas que se han apropiado del manejo de la comunicación y de la información en red, este concepto se sustenta con el trabajo de Pimienta (2007).

Si partimos del documento emitido por la ONU (2020), se puede verificar con este estudio, que aún deben de incorporarse más componentes y/o factores para conocer como un país puede adoptar un e-gobierno eficiente, brindando no solo calidad del servicio y la información, sino también incorporando la participación ciudadana.

Como reflexión del presente estudio, nos podemos preguntar cómo se forjaría un gobierno electrónico en las compras públicas, ¿contamos con una infraestructura tecnológica para cubrir las adquisiciones del gobierno? Como punto de partida, contamos con el estudio realizado por Ortega-laurel (2021), quien sostiene que para su buen funcionamiento se requiere de amplias habilidades de negociación y avezados conocimientos sobre el andamiaje de las adquisiciones públicas, sobre la legislación, los presupuestos de gasto e inversión, las partidas, plazos y montos topes de los procedimientos específicos de contratación, entre otras materias. Cabe señalar, que el tema de las adquisiciones suele generar bastante controversia, debido a que llegan a realizarse abultadas inversiones, sobre todo cuando se compra tecnología, cuyos contratos, desafortunadamente, no siempre se traducen en beneficios palpables para los ciudadanos y los contribuyentes. Debido a la relevancia que tiene el proceso de adquisiciones gubernamentales, en el presente trabajo se explica cómo este ha evolucionado a través del tiempo, derivado del involucramiento y uso de las TIC.

CONCLUSIONES.

A manera de conclusiones, se puede destacar la importancia de los tres componentes planteados por las Naciones Unidas en su documento del 2020, no siendo los únicos factores que condicionan el éxito del gobierno electrónico de un país. La infraestructura tecnológica como componente principal para el desarrollo del e-gobierno, debe recibir por parte del Estado, la asignación de un presupuesto independiente para asegurar que los servicios públicos online, que se brinden al ciudadano, sean de calidad y de bienestar común.

En diversas investigaciones incluidas en nuestro estudio, se tiene en cuenta el comportamiento de los ciudadanos en el uso de los aplicativos; no sólo es importante la formación y preparación del residente en cuestiones de tecnologías de la información y comunicaciones, sino también es importante hacer uso de las plataformas de servicio público.

La cultura y educación de un país tiene fuerte correlación con el desarrollo de un e-gobierno; asimismo, podemos destacar, que en grandes países los valores, la confianza y la ética son factores determinantes para reducir los niveles de corrupción y de riesgo, fraude o actos delictivos en los portales web. Mediante el presente artículo se espera que se pueda contribuir a establecer cuáles son los factores para llevar un gobierno electrónico eficiente, enfocándose a llegar al siguiente nivel, la gobernanza electrónica. Una gobernanza que busca la participación pública para la toma de decisiones en la gestión de un gobierno (Boon et al., 2020).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Abdul, A; Habibah, N., & Janom, N. (2016). Understanding and Building the Definition for Infostructure in Disaster Management. *Journal of Advanced Management Science*, 4(6), 511–514.
2. Amanbek, Y., Balgayev, I., Batyrkhanov, K., & Tan, M. (2020). Adoption of e-Government in the Republic of Kazakhstan. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3).
<https://doi.org/10.3390/joitmc6030046>

3. Androniceanu, A., Kinnunen, J., & Georgescu, I. (2020). E-government clusters in the eu based on the gaussian mixture models. *Administratie Si Management Public*, 2020(35), 6–20.
4. Bhattacharya, D., Gulla, U., & Gupta, M. P. (2012). E-service quality model for Indian government portals: Citizens' perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(3), 246–271. <https://doi.org/10.1108/17410391211224408>
5. Blanco-Encinosa, L. (2020). Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones. *Economía y Desarrollo*, 1(163), 1–23.
6. Blazquiz-Landa, G. (2020). Artículo Científico Democracia Y El Proyecto Informático En Argentina Public Administration Challenges. *the Return of Democracy*.
7. Boon, L. S., Malek, J. A., Hussain, M. Y., & Tahir, Z. (2020). Participation in e-government services and smart city programs: A case study of Malaysian local authority. *Planning Malaysia*, 18(3), 300–312. <https://doi.org/10.21837/PM.V18I13.794>
8. Carrera Mora, O. Y., Villafuerte, L. F., & Sinforoso Martínez, S. (2020). Factores derivados de la pobreza multidimensional que afectan la usabilidad del e-gobierno en México. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 10(1). <https://doi.org/10.5102/rbpp.v10i1.6633>
9. Chandra, S. (2018). Infrastructure for e-Government Development Issues and Challenges in India. *Dynamics of Public Administration*, 35(1), 129.
10. Chang, C.-H., & Almaghalsah, H. (2020). Usability evaluation of e-government websites: A case study from Taiwan. *International Journal of Data and Network Science*, 4(2), 127–138. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.2.004>
11. Chohan, S. R., & Hu, G. (2020). Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information Technology for Development*, 0(0), 1–23. <https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1841713>

12. De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 15, 051. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>
13. Defitri, S. Y., Bahari, A., Handra, H., & Febrianto, R. (2020). Determinant factors of e-government implementation and public accountability: Toe framework approach. *Public Policy and Administration*, 19(4), 37–51.
14. Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology [Utilidad percibida, facilidad de uso percibida y la aceptación por parte del usuario de las tecnologías de la información]. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.
15. DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
16. Organización de Naciones Unidas - ONU. (2020). Encuesta sobre E-Gobierno, 2020, Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible Incluye anexo con respuesta al COVID-19. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
17. Faid, G., Tariq, M. M., Ishtiaq, A., Zeynvand, V. L., Meyer, D. F., & Máté, D. (2020). The nexus of e-government and increased productivity relative to income level comparison. *Business Management and Education*, 18(1), 88–105. <https://doi.org/10.3846/bme.2020.12067>
18. Gil-Garcia, R., Criado, I., & Téllez, J. (2017). Tecnologías de la información y comunicación en la administración pública: conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados. En *Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública: conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados* (1ra ed, Issue abril). <https://acortar.link/dwFb2b>

19. González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
20. Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., & Im, T. (2013). The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment Refer to as: Grimmelikhuijsen, S. G., and Welch, E. W. (2012). Developing and Testing a Theoretical Framework for Computer-Mediated Transparency of Local. 78(July), 562–571.
21. Hariguna, T., & Ruangkanjanases, A. (2021). Public Behavior as an Output of E-Government Service: The Role of New Technology Integrated in E-Government and Antecedent of Relationship Quality.
22. Hodder, I. (1994). The interpretation of documents and material culture. <https://static1.squarespace.com/static/53568703e4b0feb619b78a93/t/5368daca4b0a33222ab26f0/1399380682582/the-interpretation-of-documents-and-material-culture.pdf>
23. Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages and Determinants of E-Government Development: A Twelve-Year Longitudinal Study of Global Cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731–769. <https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1467987>
24. Khalid, S. A., & Lavilles, R. Q. (2019). Maturity assessment of local e-Government websites in the Philippines. *Procedia Computer Science*, 161, 99-106.
25. Kim, C., & Kim, K. A. (2021). The institutional change from E-Government toward Smarter City; comparative analysis between royal borough of Greenwich, UK, and Seongdong-gu, South Korea. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–33. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010042>

26. Knies, J. (2020). A blueprint to integrate and exploit the benefits of e-government and BIM in the urban heat planning process. *GI_Forum*, 8(1), 99–106. https://doi.org/10.1553/giscience2020_01_s99
27. Kumar, S., Baishya, K., Sreen, N., Sadarangani, P. H., & Samalia, H. V. (2021). Impact of national culture on E-government development: A longitudinal study. *Journal of Global Information Management*, 29(2), 23–44. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2021030101>
28. Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50–1, 1–20. <https://doi.org/10.35426/iaav50n127.04>
29. Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
30. Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, T. P. G. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *PLOS Medicine*, 6(7), e1000097.
31. Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana, 1–216.
32. Ortega-laurel, C. (2021). El Estado como consumidor inteligente para efectuar adquisiciones públicas de innovación. Introducción desde el surgimiento del gobierno electrónico en los años noventa, el Estado.
33. Pimienta, D. (2007). Brecha digital, brecha social y brecha paradigmática. Concepto y dimensiones. 1–19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7609213>

34. Quintero-León, M., & Flores, P. (2020). Evolution of e-government in colombia: Departamento del atlantico, a case study | Evolución del e-government en colombia: El caso del departamento del atlántico. *Informacao e Sociedade*, 30(4), 1–14. <https://doi.org/10.22478/UFPB.1809-4783.2020V30N4.57346>
35. Reyes, H. (2020). Artículos de Revisión. Universidad de Chile, 103–108. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/190223/archivo.pdf?sequence=1>
36. Samuel, M., Doctor, G., Christian, P., & Baradi, M. (2020). Drivers and barriers to e-government adoption in Indian cities. *Journal of Urban Management*, 9(4), 408–417. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2020.05.002>
37. Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness, and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
38. Shamseer, L., Moher, D., Clarke, M., Ghersi, D., Liberati, A., Petticrew, M., Shekelle, P., Stewart, L. A., Altman, D. G., Booth, A., Chan, A. W., Chang, S., Clifford, T., Dickersin, K., Egger, M., Gøtzsche, P. C., Grimshaw, J. M., Groves, T., Helfand, M., ... Whitlock, E. (2015). Preferred reporting items for systematic review and meta-analysis protocols (prisma-p) 2015: Elaboration and explanation. *BMJ (Online)*, 349 (January), 1–25. <https://doi.org/10.1136/bmj.g7647>
39. Šimić, G. (2019). Improving e-government services for advanced search. *Vojnotehnicki Glasnik*, 67(2), 307–325. <https://doi.org/10.5937/vojtehg67-20356>
40. Smirnova, N. (2020). E-government and social media in Ukraine: global challenges for legal regulations. *Lex Portus*, 1(21), 69–84. <https://doi.org/10.26886/2524-101X.1.2020.5>
41. Soijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23(3), 179–197. <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>

42. Špaček, D., Csótó, M., & Urs, N. (2020). Questioning the Real Citizen-Centricity of e-Government Development: Digitalization of G2C Services in Selected CEE Countries. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 13(1), 213–243. <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0009>
43. Zhao, H., Ahn, M. J., & Manoharan, A. P. (2021). E-Government, Corruption Reduction, and the Role of Culture: A Study Based on Panel Data of 57 Countries. *International Journal of E-Planning Research*, 10(3), 86–104. <https://doi.org/10.4018/IJEPR.20210701.oa6>

DATO DE LOS AUTORES.

1. Johana Melania Choy Galindo. Magíster con especialidad en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Correo electrónico: jchoy@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4642-0214>

2. Silvia Saravia Pineda. Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Correo electrónico: ssaraviap@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2793-9128>

RECIBIDO: 9 de mayo del 2023.

APROBADO: 22 de julio del 2023.