

# Impacto del gobierno electrónico en la experiencia de los usuarios: una revisión sistemática

*Impact of e-government on user experience: a systematic review*

Recibido: 21/04/2025 - Aceptado: 17/07/2025

**Zulema Ortiz Montes**

<https://orcid.org/0000-0002-9305-4002>

[zortizm@ucvvirtual.edu.pe](mailto:zortizm@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

**Peter J. Ureña Chara**

<https://orcid.org/0000-0002-2086-7432>

[pjurenau@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pjurenau@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

**Maricarmen Ortiz Montes**

<https://orcid.org/0009-0002-5973-6904>

[mortizm@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mortizm@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

## Resumen

El gobierno electrónico ha transformado la manera en que los ciudadanos interactúan con los servicios estatales, impulsando la innovación y optimizando procesos administrativos. El objetivo de esta investigación es analizar sistemáticamente el impacto del gobierno electrónico en la experiencia de los usuarios, identificando los principales factores que inciden en la adopción, satisfacción y percepción ciudadana de estos servicios. Para ello, se realizó una revisión sistemática de literatura publicada entre 2018 y 2025, mediante la consulta de bases de datos académicas reconocidas, como Scopus, SciELO y Web of Science, siguiendo el protocolo PRISMA. Se seleccionaron 20 artículos relevantes bajo criterios de inclusión y exclusión previamente definidos. Los resultados evidencian que el gobierno electrónico genera experiencias mayormente positivas en los usuarios cuando se consideran, además de la tecnología, factores organizativos, funcionales, culturales y contextuales. La percepción de utilidad, la facilidad de uso y el diseño inclusivo emergen como determinantes en la satisfacción ciudadana. Asimismo, se observa un aumento sostenido en la investigación sobre este tema en los últimos años, destacando la importancia de personalizar y adaptar los servicios según las necesidades de los usuarios. Se concluye que la implementación efectiva del gobierno electrónico requiere políticas públicas flexibles, la participación activa de los usuarios y estrategias orientadas a la accesibilidad y la transparencia para mejorar la calidad de los servicios digitales ofrecidos por el Estado.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, usuario, experiencia

## Abstract

E-government has transformed the way citizens interact with government services, driving innovation and optimizing administrative processes. The objective of this research is to systematically analyze the impact of e-government on the user experience, identifying the main factors that affect the adoption, satisfaction and citizen perception of these services. For this purpose, a systematic review of literature published between 2018 and 2025 was conducted by consulting recognized academic databases such as Scopus, SciELO and Web of Science, following the PRISMA protocol. 20 relevant articles were selected under previously defined inclusion and exclusion criteria. The results show that e-government generates mostly positive experiences in users when, in addition to technology, organizational, functional, cultural and contextual factors are considered. Perceived usefulness, ease of use and inclusive design emerge as determinants of citizen satisfaction. Likewise, there has been a sustained increase in research on this topic in recent years, highlighting the importance of customizing and adapting services to users' needs. It is concluded that the effective implementation of e-government requires flexible public policies, active participation of users and strategies aimed at accessibility and transparency to improve the quality of digital services offered by the State.

**Keywords:** Government electronic, user, experience

## Introducción

El impacto que tiene el gobierno electrónico en la experiencia de los usuarios finales es de gran magnitud, ya que el uso correcto de las herramientas virtuales es el primer paso para la integración de la web en la vida diaria. La innovación que esto conlleva resulta cada vez más atractiva. Como objetivo, se pretende analizar las estrategias de evaluación sobre el impacto del gobierno electrónico, enfocándose en un análisis exhaustivo de revistas especializadas que abordan este tema de estudio. Estas publicaciones provienen de gobiernos a nivel mundial. Sin embargo, sus funciones suelen verse opacadas por la burocracia existente, la cual genera retrasos y pérdida de tiempo en el acceso a la información, trámites u otros servicios necesarios para los usuarios finales. Incluso con conexiones web mejoradas, todavía hay obstáculos que impiden el acceso equitativo a los servicios en línea. La digitalización del gobierno debe ir más allá de la simple automatización de procesos similares; debe fomentar políticas públicas flexibles, inclusivas y basadas en datos (Preciado et al., 2022).

En un mundo tan conectado, hay pocas plataformas que ofrezcan una experiencia informativa y dinámica para los usuarios. No se trata solo de usar computadoras o adquirir nuevos dispositivos, ni de alquilar espacios en línea o instalar programas de gestión de recursos institucionales. Hacer la transición hacia lo digital requiere que todos los miembros de una organización cambien su forma de pensar. A raíz de la pandemia, en cuestión de semanas surgieron sistemas innovadores en la web, adaptándose a los nuevos tiempos. Las plataformas de comunicación se volvieron más efectivas, permitiendo que las personas gestionaran con mayor eficacia los asuntos relacionados con sus necesidades (Chiriboga et al., 2022). Del mismo modo surgieron muchas inconsistencias que son punto clave para dar continuidad a la transformación digital que ha demostrado ser de gran ayuda.

Es crucial entender que los usuarios actuales son nativos digitales; han crecido rodeados de tecnología y la utilizan con naturalidad. La generación actual de estudiantes espera tener acceso a herramientas digitales durante su aprendizaje, lo que implica que las instituciones públicas deben adaptarse a esta nueva realidad. Además, la implementación de plataformas digitales en estas entidades no solo contribuirá a mejorar la conectividad, sino que también la hará más accesible. Incorporar tecnologías digitales en los procesos institucionales abre la puerta a nuevas oportunidades, como la personalización de trámites y la transparencia en el acceso a recursos informativos en línea, lo que favorece la colaboración en medios digitales. En los últimos años, se han llevado a cabo varios proyectos e investigaciones sobre la transformación digital en el gobierno. Estos antecedentes son clave para comprender los retos que enfrentan las entidades en este ámbito (Paco, 2023).

La convergencia de diversos procesos de transformación en un gobierno digital, como la digitalización, el avance hacia un modelo de gestión documental virtual y la implementación de estrategias de gestión, subraya la necesidad de fortalecer las ciber-capacidades en este ámbito. En América Latina, las entidades gubernamentales necesitan adaptarse a los cambios tecnológicos y sociales. Esto implica rediseñar su marco normativo y operativo. Además, gestionar de manera eficiente y transparente se convierte en un desafío crucial, lo que resalta la importancia de contar con competencias sólidas en el ámbito digital para enfrentar estos retos (Rivas et al., 2023).

Del mismo modo, el avance de las TIC ha transformado la forma en que se gobierna y se gestiona la administración pública. Hoy en día, adquirir y manejar estas tecnologías es esencial para mejorar la conectividad digital entre el gobierno y los ciudadanos. Sin embargo, no se trata solo de tener acceso a estas herramientas digitales; la diferencia radica, en gran medida, en la competitividad con que se integran y utilizan, siempre con el objetivo de satisfacer al usuario. Muchos expertos advierten que las entidades que no incorporen las TIC dentro de sus funciones quedarán rezagadas en estos avances. Esto se debe al constante avance de la globalización tecnológica, que está cambiando drásticamente la forma en que se gestiona una entidad pública. Por lo tanto, es crucial entender cómo el gobierno, y en particular sus dependencias, utilizan las TIC en sus actividades (Flórez et al., 2024).

En su análisis sobre un gobierno transparente, diversos autores señalan que varios entes del sector público no pudieron proporcionar información oportuna en sus portales de transparencia digital, principalmente debido a la escasa capacidad técnica del equipo encargado. Se observa que el Portal de Transparencia estándar de los municipios peruanos alcanzó un nivel de cumplimiento del 37,8 % en el año 2020, mientras que el 62,2 % de los municipios declaró no contar con dicho portal (INEI, 2020). Por esta razón, no se pudo brindar acceso a datos clave sobre el uso de fondos públicos ni sobre la gestión institucional, dañando así la claridad del gobierno (Vizcarra et al., 2018).

En este contexto, el objetivo principal de la presente investigación es realizar una revisión sistemática de la literatura científica reciente para analizar y sintetizar el impacto del gobierno electrónico en la experiencia de los usuarios. Se pretende identificar los principales factores que influyen en la percepción y satisfacción de los

ciudadanos respecto a los servicios de gobierno digital, así como las estrategias, oportunidades y desafíos que surgen en diferentes contextos nacionales e institucionales. Este estudio busca aportar una visión integral y actualizada que sirva de referencia para la toma de decisiones y la implementación efectiva de políticas públicas orientadas a mejorar la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios electrónicos gubernamentales.

## Metodología

Se decidió utilizar un enfoque cualitativo en este estudio, mediante una revisión sistemática de documentos. El objetivo era examinar la información disponible actualmente sobre cómo el gobierno electrónico mejora la satisfacción de los usuarios en las gestiones del Estado. Se llevó a cabo una revisión exhaustiva en los repositorios de revistas indexadas en Scopus, SciELO y Web of Science. Estas bases de datos son conocidas por el rigor académico y la calidad de sus publicaciones, lo que permitió acceder a información fiable y relevante. Se revisaron estudios publicados entre 2018 y 2025, utilizando el protocolo PRISMA, con el fin de asegurarse de que la información recogida cumpla con las normas de calidad en la investigación.

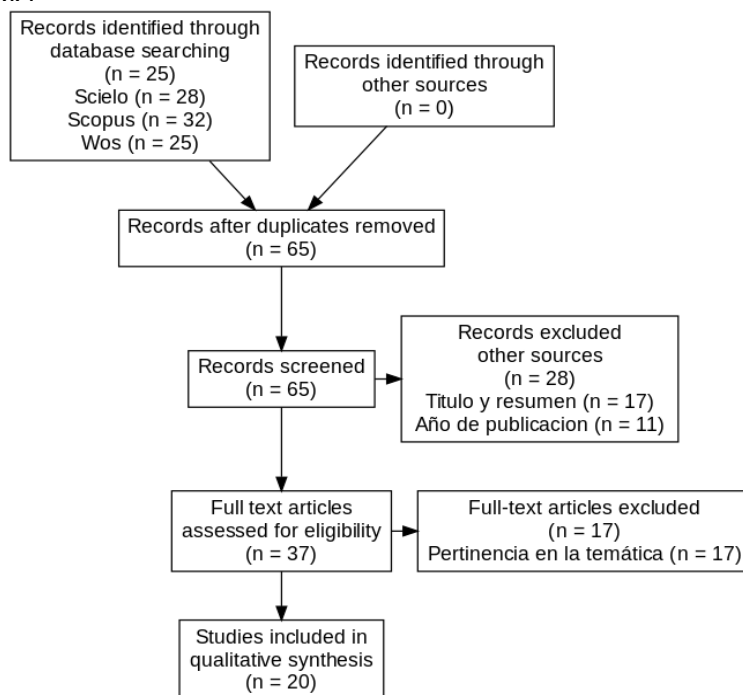
Esta guía fue diseñada primordialmente para facilitar la realización de revisiones exhaustivas de estudios centrados en el impacto de distintas acciones en la salud, independientemente de los métodos utilizados. Sin embargo, los puntos clave de esta lista son igualmente importantes al redactar revisiones sistemáticas sobre otros tipos de acciones, como las de tipo social o formativo. En consecuencia, esta nueva versión de PRISMA se convierte en un instrumento útil y recomendable para perfeccionar los resultados en la tarea investigadora (Barrios et al., 2021).

Durante la verificación de datos, se establecieron criterios de inclusión y exclusión, con el objetivo de recopilar información que estuviera en consonancia con el problema examinado en el estudio. Estos criterios se aplicaron de manera sistemática a lo largo del proceso de verificación de la información.

Al iniciar la verificación y selección de información, se utilizaron filtros fundamentados en las variables de la investigación, tales como "Gobierno electrónico" y "Experiencia del usuario", junto con sus traducciones al inglés: "electronic government" y "user experience". Gracias a la estrategia empleada, se logró recopilar una mayor cantidad de información, la cual resultó ser tanto valiosa como pertinente. Asimismo, se emplearon operadores booleanos (AND, OR, NOT, NEAR, SAME) con el fin de optimizar la búsqueda.

### Figura 1

Diagrama de flujo PRISMA

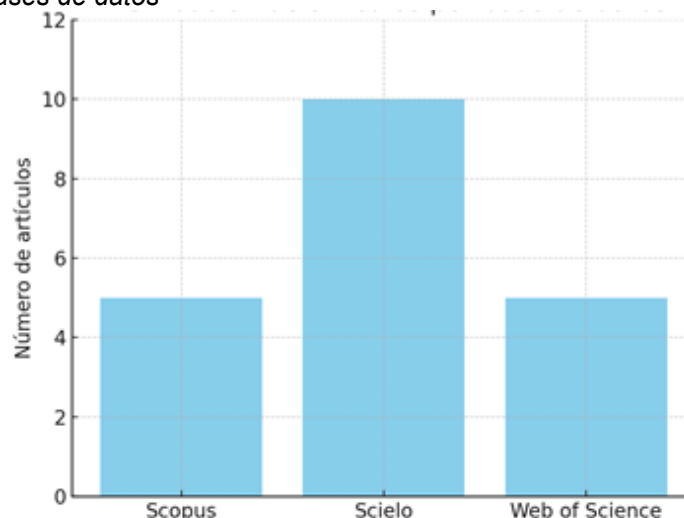


## Resultados y discusión

Para el análisis de este estudio se consideraron 20 artículos que cumplieron con los criterios de selección previamente establecidos. Del total, 5 provienen de la base de datos Scopus, 10 de SciELO y 5 de Web of Science, garantizando la inclusión de investigaciones con respaldo académico y alta reputación científica.

**Figura 2**

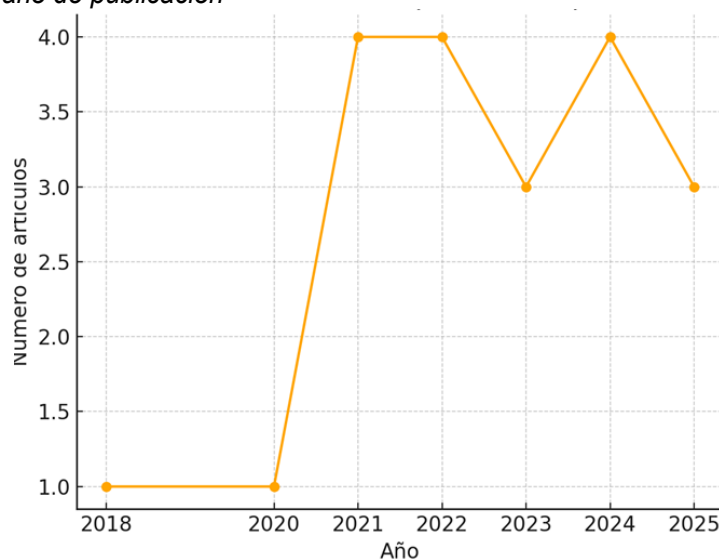
*Distribución de artículos por bases de datos*



En cuanto a la cronología, todos los artículos seleccionados tienen una antigüedad no mayor a cinco años, lo que asegura la actualización y pertinencia de la información. Específicamente, 4 artículos corresponden al año 2024, 3 al 2025, 3 al 2023, 4 al 2022, 4 al 2021, 1 al 2020 y 1 al 2018. Esta distribución temporal permite respaldar la validez de los hallazgos en función de investigaciones recientes y relevantes para el campo de estudio. Con estos resultados se puede evidenciar que en los últimos años se ha considerado más el tema de gobierno electrónico en la investigación en todo el mundo.

**Figura 3**

*Distribución de artículos por año de publicación*



A continuación, se presenta la Tabla 1, que resume la distribución de los 20 artículos seleccionados para este estudio según la base de datos de origen y el año de publicación. Esta recopilación evidencia la diversidad y actualidad de las fuentes analizadas; de este modo, se garantiza una visión actualizada y representativa de la producción científica reciente sobre el impacto del gobierno electrónico en la experiencia de los usuarios.



**Tabla 1**

*Distribución de los artículos seleccionados según base de datos y año de publicación*

Nº	Autor/Año	Título	Base de Datos
1	Chan et al. (2025)	<i>Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective.</i>	WOS
2	Liu (2022)	<i>Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective</i>	WOS
3	Singh et al. (2022)	<i>A citizen-centric approach to understand the effectiveness of e-government web portals: Empirical evidence from India.</i>	WOS
4	Zhao et al. (2021)	<i>E-government, corruption reduction and culture: A study based on panel data of 57 countries</i>	WOS
5	Ella, (2020)	<i>Assessing Correlation on E-Government and Trust At Local Level in Developing Countries</i>	WOS
6	Castro Uceda et al. (2025)	<i>Efecto del Gobierno electrónico en la telemedicina: una revisión narrativa.</i>	SCIELO
7	Peña Mateo (2024)	<i>E-government, public management, and its influence on the satisfaction of citizens in the regional government, year 2023</i>	SCIELO
8	Espinoza Orozco et al. (2023)	<i>Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos</i>	SCIELO
9	Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022)	<i>Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú</i>	SCIELO
10	Orozco et al, (2023)	<i>Opportunities and new challenges in the digitization of citizen participation in Urban Projects, in Chile and Colombia</i>	SCIELO
11	Díaz Shupingahua et al. (2022)	<i>E-government services and user satisfaction in a municipality</i>	SCOPUS
12	Al Osaimi et al. (2025)	<i>Enhancing User Experience in E-Government Services: A Study on Service Quality in Saudi Arabia.</i>	SCOPUS
13	Simonofski et al. (2021)	<i>What influences citizens' expectations towards digital government? An exploratory survey</i>	SCOPUS
14	Alarabiat (2024)	<i>The impact of online learning fatigue on Students' continuous use of online learning</i>	SCOPUS
15	Shkurti y Mustafa (2024)	<i>The impact of employee engagement and innovation performance on business success in manufacturing and service enterprises in Albania and Kosovo"</i>	SCOPUS
16	Armenta Bojórquez (2018)	<i>Gobierno Electrónico en México</i>	SCIELO
17	Radu y Petcu (2021)	<i>Adoption And Use Of E-Government Services: The Case Of Romania</i>	WOS
18	Jáuregui Iparraguirre (2024)	<i>The Impact Of Digital Government On The Modernization Of The State: Systematic Review</i>	SCIELO
19	Villalobos Risco (2023)	<i>Gobierno electrónico, la solución a la lucha contra la corrupción: revisión sistemática</i>	SCIELO
20	Sacoto Romo y Cordero Moscoso, (2021)	<i>E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia</i>	SCIELO

Se revisan estudios que ayudan a entender cómo el gobierno electrónico impacta en la experiencia del usuario: Chan et al. (2025) señalan firmemente que el diseño de la implementación tecnológica debe tener en cuenta tres dimensiones: core service, facilitating services y supporting service, debido a que estas se complementan y generan una mayor percepción de calidad, lo que conlleva una mayor satisfacción del usuario. Del mismo modo, Liu et al. (2022) indica que los atributos que debe tener el gobierno electrónico son la capacidad, interacción, orientación y distribución de valor, ya que estos influyen en las creencias que los usuarios tienen sobre la tecnología, lo cual impacta en la forma en que perciben un servicio de calidad y determina su disposición al uso del gobierno electrónico.

Asimismo, Singh et al. (2022) coincide, ya que se evidencia que la experiencia del usuario con el gobierno electrónico es un resultado importante de la relación entre la ingeniería de sistemas y el diseño centrado en el ciudadano. Esta perspectiva muestra una combinación entre la técnica, la relevancia de la información y los mecanismos utilizados para generar confianza. Esto no solo busca mejorar la satisfacción, sino también consolidar la legitimidad y el valor público de los servicios digitales que brinda el gobierno.

Por otro lado, Al Osaimi et al. (2025) y Castro Uceda et al. (2025) complementan el estudio de los autores antes mencionados, ya que indican que el diseño de los portales gubernamentales debe ser funcionalmente sólido, útil, eficiente e inclusivo, y mostrar interés en la atención a grupos vulnerables. Estos autores coinciden en que la experiencia del usuario con el gobierno electrónico es sostenible gracias a la capacidad del servicio para ser útil, efectivo y accesible. Sacoto Romo y Cordero Moscoso (2021) identifican tres roles que los usuarios desean desempeñar en el entorno digital: cliente, participante y coproductor. Las demandas de los usuarios son muy complejas, ya que existen diferentes percepciones y perfiles de los usuarios de servicios digitales. Ella (2020) señala que la adopción del gobierno electrónico no solo depende de factores técnicos, sino también de factores psicológicos y culturales, especialmente de la tolerancia a la incertidumbre.

Alarabiat et al. (2024), señalan que los principales componentes utilizados para la implementación del gobierno electrónico son fundamentales. Asimismo, la evaluación de la calidad de los servicios percibida por los usuarios es esencial para mejorar su comprensión, ayudando a consolidar la transformación digital. Por otro lado, comparten la conclusión de que a veces el uso de las plataformas web mejora la expectativa del usuario. Orozco (2023) indica que todavía existen grupos que se resisten al uso del gobierno digital debido a limitaciones como el soporte en temas digitales y la credibilidad del servicio, las cuales impactan negativamente en las expectativas del usuario. A pesar de que ambos autores utilizaron metodologías distintas, coinciden en que los factores más relevantes son la confianza y la percepción de la utilidad del sistema; estos son aspectos clave para el éxito de un gobierno electrónico.

Lo anterior, coincide con Peña Mateo (2024) quien indica que el gobierno electrónico contribuye significativamente a la mejora de la satisfacción pública, aunque está condicionado por la existencia de infraestructura tecnológica y la capacidad del personal. La experiencia del usuario mejora cuando se diseña un servicio digital acorde a sus necesidades. No obstante, es preciso indicar que Espinoza Orozco et al. (2023), en su estudio realizado en un gobierno local, dice que la mayoría de los usuarios tienen malas expectativas frente a los servicios digitales, los cuales califican como deficientes. Este es un indicador de que la experiencia del usuario se ve afectada cuando se le brinda un servicio digital sin considerar sus necesidades. Sin embargo, este no es el único factor, ya que también inciden los factores organizacionales, comunicacionales y de accesibilidad.

Los hallazgos de las investigaciones realizadas ponen en evidencia que la implementación del gobierno electrónico no garantiza la satisfacción de la población, ni tampoco asegura una experiencia positiva. Partiendo de esta premisa, Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022) concluyen que, dentro de una entidad pública en Perú, la digitalización de los servicios ha tenido un impacto mínimo, ya que se evidencian deficiencias técnicas, normativas y de comunicación, las cuales limitan su efectividad y reducen el valor percibido por el usuario. En la misma línea, Díaz Shupingahua et al. (2022) advierten que los portales digitales no lograron satisfacer las expectativas de la población en cuanto a transparencia e inclusión, lo que afecta negativamente la experiencia del usuario. Ambos estudios señalan que esta experiencia no solo depende de la tecnología disponible, sino también de la accesibilidad, la confianza y la capacidad de respuesta. La convergencia entre estos autores pone en evidencia que, para tener un gobierno electrónico exitoso, se deben considerar varios factores clave, principalmente la percepción de los usuarios.

El análisis de Thi Uyen Nguyen et al. (2024) dice que un factor determinante para la aceptación del gobierno electrónico es la utilidad percibida por parte de los usuarios. En contraste, Armenta Bojórquez (2018) destaca que el eje central para una buena experiencia del usuario en los servicios digitales es la confianza que estos generan, especialmente en contextos de incertidumbre. Ambos estudios concluyen que la experiencia del usuario no solo depende del acceso a la tecnología; divergen en los factores que lo configuran. Esta diferencia sugiere que se deben tener en cuenta tanto los beneficios operativos como los elementos tangibles que fortalecen la legitimidad y la aceptación de los usuarios.

Del mismo modo, los hallazgos expuestos en diversas investigaciones permiten comprender de manera más amplia el potencial del gobierno electrónico como herramienta para fortalecer la gobernanza, reducir la corrupción y mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía. En este sentido, el estudio de Zhao et al. (2021) aporta evidencia empírica relevante al demostrar que la implementación del e-gobierno puede contribuir a disminuir los niveles de corrupción, aunque su eficacia está condicionada por factores culturales. Esta conclusión enfatiza la necesidad de adaptar las estrategias digitales al contexto sociocultural de cada país, reconociendo que la tecnología, por sí sola, no garantiza resultados uniformes.

Por otro lado, el análisis de las variables que inciden en la adopción del gobierno electrónico desde la perspectiva ciudadana ofrece elementos clave para su diseño e implementación. Simonofski et al. (2021) identifican factores sociodemográficos, como edad, género, ocupación y frecuencia de uso digital, que condicionan las expectativas hacia los servicios gubernamentales en línea. Curiosamente, la educación formal no parece ser un predictor determinante en este proceso. En esta línea, Radu y Petcu (2021), utilizando el modelo de aceptación tecnológica, resaltan la importancia de la percepción de utilidad y facilidad de uso como motores principales en la decisión de adoptar servicios digitales del Estado. Sin embargo, ambos estudios coinciden en que existe una brecha entre el desarrollo de plataformas y su apropiación por parte de la población, lo que señala la urgencia de políticas que fomenten la alfabetización digital y reduzcan las barreras de acceso.

Experiencias como las analizadas por Jáuregui Iparraguirre (2024) en Perú evidencian avances importantes en eficiencia administrativa y satisfacción ciudadana mediante la digitalización de servicios. No obstante, también ponen de manifiesto desafíos persistentes relacionados con la inclusión digital y la gestión del conocimiento dentro del aparato estatal. Este análisis se complementa con la revisión sistemática de Villalobos Risco (2023), quien concluye que el gobierno electrónico puede constituirse en una estrategia eficaz para combatir la corrupción, optimizar recursos y elevar la transparencia gubernamental, contribuyendo así a la mejora de la legitimidad institucional. En una dirección similar, el estudio de Shkurti y Mustafa (2024) señala que el compromiso del capital humano, potenciado por entornos digitales, resulta crucial para garantizar el éxito organizacional, mejorando tanto la calidad como la sostenibilidad de los servicios públicos.

Finalmente, estas investigaciones refuerzan la idea de que el gobierno electrónico no debe concebirse únicamente como un instrumento tecnológico, sino como una política integral que exige condiciones institucionales, culturales y sociales para su éxito. La articulación entre tecnología, participación ciudadana y fortalecimiento institucional se presenta como el eje central para lograr transformaciones sostenibles en la gestión pública.

## Conclusiones

El análisis sistemático realizado lleva a concluir que el desarrollo de plataformas digitales mejora el gobierno electrónico e influye de manera positiva en el usuario, aunque dicha influencia no sea homogénea ni esté consolidada. Esta influencia se ve afectada por diversos elementos que trascienden el aspecto tecnológico, incluyendo aspectos organizativos, funcionales, culturales, psicológicos y hasta contextuales.

Por otro lado, es claro que se contribuye a una experiencia positiva para el usuario cuando se realiza una buena formulación de las plataformas web y se mejora su funcionamiento, centrándose prioritariamente en los ciudadanos y respondiendo de manera eficaz a sus necesidades. Elementos como la funcionalidad, la eficiencia y la accesibilidad de este servicio son esenciales para generar la satisfacción de los usuarios, fomentar el uso constante de estas plataformas y fortalecer la percepción de la tecnología en la vida diaria. Además, la incorporación de estos mecanismos fomenta la participación continua y la inclusión de grupos sociales que no se encuentran directamente vinculados a temas tecnológicos, reforzando la gestión pública encaminada al uso de plataformas web en beneficio de la población.

Además, se reconoce que existen significativas restricciones, como la ausencia de infraestructura tecnológica suficiente, la escasa capacitación del personal, la limitada comunicación institucional y la baja confianza en las plataformas digitales, factores que pueden impactar de forma negativa en la experiencia de la población en general. Asimismo, la resistencia al cambio, las diferencias culturales, el desconocimiento acerca de las nuevas tecnologías y la disposición de los ciudadanos para utilizar estos servicios.

Los esfuerzos tienden a ser insuficientes para generar un cambio directo hacia el uso de plataformas web; estas deben implementarse de manera cautelosa y constante, tomando en cuenta que deben ser útiles, fiables, accesibles y transparentes. La forma en que el usuario percibe este cambio tiene un impacto directo en su aceptación y valoración. Además, la experiencia cambia en función del nivel de gobierno, el entorno institucional y el grado de conocimiento sobre estos servicios, lo que conduce a que algunas de estas iniciativas tengan éxito, mientras que otras generen frustración o desconfianza.

Para concluir, el gobierno electrónico tiene la capacidad de mejorar significativamente la experiencia de los usuarios, aunque su éxito depende de un enfoque integral que fusione la tecnología con una gestión gubernamental enfocada en la confianza, la transparencia, la participación continua y, sobre todo, en la calidad del servicio.



## Referencias

- Al Osaimi, M., Nujud, A., y Alkhatabi, M. (2025). Enhancing User Experience in E-Government Services: A Study on Service Quality in Saudi Arabia. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(22s), 254–277. <https://doi.org/10.52783/jisem.v10i22s.3509>
- Alarabiat, A. (2024). the Impact of Online Learning Fatigue on Students' Continuous Use of Online Learning. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 102(20), 7423–7439.
- Armenta Bojórquez, R. L. (2018). Gobierno Electrónico en México. *TRASCENDER, Contabilidad y Gestión*, (8), 53–63. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i8.6>
- Barrios Serna, K. V., Orozco Núñez, D. M., Pérez Navas, E. C., y Conde Cardona, G. (2021). Nuevas recomendaciones de la versión PRISMA 2020 para revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Acta Neurológica Colombiana*, 37(2), 105–106. <https://doi.org/10.22379/24224022373>
- Castro Uceda, M. F., Morales Salazar, P. O., y Vilchez Chávez, A. F. (2025). Efecto del Gobierno electrónico en la telemedicina: una revisión narrativa. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 18(1). <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2025.181.2567>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., y Venkatesh, V. (2025). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management*, 80. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834>
- Chiriboga Zamora, P., Tapia Hermida, L., Romero Flores, M., y Pardo Jumbo, T. (2022). *La Transformación Digital en Tiempos de Pandemia y las Ventas de la Empresa Ciencias Técnicas y Aplicadas Artículo de Investigación*. 7(2), 595–615. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3605>
- Radu, A. F., y Petcu, I. (2021). Intrinsic aspects of e-Government consolidation across the European Union. Case study: Romania. *Romanian Journal of Information Technology & Automatic Control*, 31(4). <https://doi.org/10.33436/v31i4y202107>
- Díaz Shupinghua, M., Pizzán Tomanguillo, N. D. P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., y Pizzán Tomanguillo, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Ella, W. (2020). Assessing Correlation on E-Government and Trust At Local Level in Developing Countries. *Proceedings on Engineering Sciences*, 2(3), 237–246. <https://doi.org/10.24874/PES02.03.003>
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., y Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 19(1), 131–140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Flórez Villota, M. L., y Enríquez Flórez, L. V. (2024). *La transformación digital como una oportunidad para la competitividad empresarial y su crecimiento sostenible. El caso de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Pasto -Nariño –Colombia*. 1–26. <https://doi.org/10.70165/cglobo.v9i2.432>
- Huamán Coronel, P. L., y Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Jáuregui Iparraguirre, P. K. (2024). El Impacto del Gobierno Digital en la Modernización del Estado: Revisión Sistemática. *Revista Científica Visión De Futuro*, 29(1). <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2024.29.01.003.en>
- Liu, D. (2022). Factors Affecting Digital Government Adoption: Empirical Study of Trust and Social Influences on Extended TAM. *International Journal of Business Studies and Innovation*, 2(3), 38–48. <https://doi.org/10.35745/ijbsi2022v02.03.0004>
- Orozco, H., Godoy, D., Lopera, C. P., y Villalobos, E. R. A. (2023). Opportunities and new challenges in the digitization of citizen participation in Urban Projects, in Chile and Colombia. *Revista de Urbanismo*, 48(48), 41–61. <https://doi.org/10.5354/0717-5051.2023.66962>
- Paco Vargas, M. A. (2023). La transformación digital en las instituciones de educación superior de la ciudad de La Paz. *Revista Tribunal*, 3(6), 84–99. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v3i6.33>
- Peña Mateo, A. P. C. (2024). E-government, public management, and its influence on the satisfaction of citizens in the regional government, year 2023. *Aula Virtual*, 5(12). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12679763>
- Preciado Chávez, M. F., La Rosa Feijoo, O. C., Mena Farfán, K. V., y Mogollón Medina, J. M. (2022). Pandemia COVID 19 agravada por la infoxicación digital, valoración en la población del distrito Tumbes Perú. *Revista Punto Cero*, 27(45), 102–105. <https://doi.org/10.35319/puntocero.20224530>
- Rivas, A., Buchbinder, N., y Barrenechea, I. (2023). El Futuro de la Inteligencia Artificial en educación en América Latina. *Upiita*, 85. <http://www.boletin.upiita.ipn.mx/index.php/ciencia/946-cyt-numero-85/1950-el-futuro-de-la-inteligencia-artificial-en-la-deteccion-de-enfermedades>



- Sacoto Romo, M. C., y Cordero Moscoso, J. M. (2021). E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia (Tema Central). *Foro. Revista de Derecho*, 1(36), 91–110. <http://hdl.handle.net/10644/8223>
- Shkurti, L., y Mustafa, L. (2024). "The impact of employee engagement and innovation performance on business success in manufacturing and service enterprises in Albania and Kosovo." *Problems and Perspectives in Management*, 22(1), 94–102. [https://doi.org/10.21511/ppm.22\(1\).2024.09](https://doi.org/10.21511/ppm.22(1).2024.09)
- Simonofski, A., Clarinval, A., Vanderose, B., Dumas, B., y Snoeck, M. (2021). What influences citizens' expectations towards digital government? An exploratory survey. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(2), 154–172. <https://doi.org/10.1108/DPRG-12-2020-0173>
- Singh, S., Kumar, V., Paliwal, M., Verma, P., y Rajak, B. (2022). A citizen-centric approach to understand the effectiveness of e-government web portals: Empirical evidence from India. *Information Polity*, 27(4), 539–555. <https://doi.org/10.3233/IP-220001>
- Thi Uyen Nguyen, T., Van Nguyen, P., Thi Ngoc Huynh, H., Truong, G. Q., y Do, L. (2024). Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), 100291. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291>
- Villalobos Risco, O. M. (2023). Gobierno electrónico, la solución a la lucha contra la corrupción: revisión sistemática. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 14(2), 161–172. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.2.832>
- Vizcarra Mamani, F., Uribe Hernandez, C., Sánchez Aguirre, F. de M., Poquis Velasquez, E., Menacho Vargas, I., y Camarena Mucha, J. L. (2018). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. <https://revistainclusiones.org/pdf10/9> VOL 7 NUM CONGRESO GOBERNANZA ABRIL JUNIO 2020 REVINCLUSI.pdf
- Zhao, H., Ahn, M. J., y 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/ijep.20210701.oa6>