

# LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE EGOVERNMENT. DESAFÍOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

## EGOVERNMENT PROJECT MANAGEMENT. CHALLENGES AND BEST PRACTICES IN CITIZEN SATISFACTION

Valeria Estefanía Faican Bermeo<sup>1</sup>, Patricia Alexandra Chiriboga Zamora<sup>2</sup>

{valeria.faican@unach.edu.ec<sup>1</sup>, pchiriboga@unach.edu.ec<sup>2</sup>}

Fecha de recepción: 20/11/2024 / Fecha de aceptación: 30/11/2024 / Fecha de publicación: 2/12/2024

**RESUMEN:** En el mundo la demanda de servicios públicos eGovernment es cada vez creciente y exigente, ante ello la investigación busca determinar ¿cómo la gestión de proyectos de eGovernment influye en los desafíos y mejores prácticas que afectan la satisfacción del ciudadano? Para ello se plantea como objetivo evaluar la influencia de la gestión de proyectos de eGovernment en la satisfacción del ciudadano, identificando los desafíos y mejores prácticas en este contexto. Se utilizó un enfoque metodológico mixto con un diseño descriptivo que incorpora información cualitativa como cuantitativa. Bajo un diseño no experimental, un análisis bibliográfico y comparativo. La población de estudio incluyó a la PEA de la ciudad de Riobamba, con una muestra de 385 participantes, además de 6 funcionarios y empleados de instituciones que ofrecen servicios de eGovernment. Se aplicaron 385 encuestas de forma presencial y en línea, y se realizaron entrevistas para la recolección de datos. Los cuestionarios fueron validados con un índice de alfa de Cronbach superior a 0.9. Para el análisis de los datos, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall y la prueba de Chi cuadrado. Los resultados mostraron que las correlaciones obtenidas con el coeficiente Tau-b de Kendall fueron superiores a 0.70, indicando una fuerte correlación entre la gestión de proyectos de eGovernment y la satisfacción del ciudadano. Los valores de Chi cuadrado oscilaron entre 793.425 y 882.816, sugiriendo que la percepción de los usuarios sobre los servicios no es independiente. Además, los valores p de 0.00 confirmaron la hipótesis de que una gestión efectiva tiene un efecto positivo en la percepción y satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos. Se concluye que los servicios de eGovernment son herramientas esenciales para mejorar la interacción entre los gobiernos y sus ciudadanos, así también se establece mejores prácticas que pueden ser replicadas en otros contextos.

**Palabras clave:** *Gestión de proyectos, eGovernment, satisfacción, ciudadano*

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador, <https://orcid.org/0000-0002-1706-6861>, +593 96 718 8287.

<sup>2</sup>Carrera de Administración de Empresas, Universidad Nacional de Chimborazo, <https://orcid.org/0000-0002-5408-1200>, +593 998169380.

**ABSTRACT:** In the world, the demand for eGovernment public services is growing and demanding, and in light of this, the research seeks to determine how eGovernment project management influences the challenges and best practices that affect citizen satisfaction. To do so, the objective is to: Evaluate the influence of eGovernment project management on citizen satisfaction, identifying the challenges and best practices in this context. A mixed methodological approach was used with a descriptive design that incorporates qualitative and quantitative information. Under a non-experimental design, a bibliographic and comparative analysis. The study population included the EAP of the city of Riobamba, with a sample of 385 participants, in addition to 6 officials and employees of institutions that offer eGovernment services. 385 surveys were applied in person and online, and interviews were conducted to collect data. The questionnaires were validated with a Cronbach's alpha index greater than 0.9. For data analysis, Kendall's Tau-b coefficient and the Chi-square test were used. The results showed that the correlations obtained with Kendall's Tau-b coefficient were greater than 0.70, indicating a strong correlation between eGovernment project management and citizen satisfaction. The Chi-square values ranged from 793.425 to 882.816, suggesting that user perceptions of services are not independent. Furthermore, p-values of 0.00 confirmed the hypothesis that effective management has a positive effect on perception and satisfaction with respect to the services offered. It is concluded that eGovernment services are essential tools to improve the interaction between governments and their citizens, and that best practices are established that can be replicated in other contexts.

*Keywords: Project management, eGovernment, satisfaction, citizen*

## INTRODUCCIÓN

La administración pública exhibe un panorama evolutivo en el cual la gestión de proyectos de gobierno electrónico (eGovernment) se ha convertido en factor decisivo para la complacencia de los ciudadanos. Ante ello se desarrolla la investigación que busca probar cómo las iniciativas digitales de gobiernos mejoran la accesibilidad, eficiencia y transparencia de los servicios públicos, y de qué manera impactan en la satisfacción de necesidades de los habitantes; enfocándose en la población económicamente activa de Riobamba – Chimborazo – Ecuador, como fuente de información durante el año 2024.

Análisis que sirve para identificar estrategias óptimas en la implementación de soluciones efectivas de eGovernment; pues existe la necesidad de atención hacia los ciudadanos, en tal sentido que los gobiernos presten atención en línea y con ello garanticen la accesibilidad, usabilidad, de servicios, enfatizando la importancia de optimizar recursos para maximizar los beneficio (1).

La problemática identificada gira alrededor de varios antecedentes: el Banco Mundial, (2020) (2) señala que la demanda de servicios públicos aumenta en todo el mundo, conllevando a que más del 60% de la población prefiera servicios en línea en los diferentes países y estima que el 70%

del nuevo valor económico para la próxima década se atenderá en plataformas digitales, incitando a que los gobiernos hayan acelerado sus planes de implementación de eGovernment.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], (2024) (3), destaca que la región aumentó el consumo de servicios públicos en esta década. Sin embargo, solo el 86% de los países ha implementado una estrategia de eGovernment, de los cuales el 58 % posee medidas efectivas, lo que resalta la necesidad urgente de precipitar la transformación digital dentro del sector público.

Mientras que en Ecuador el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2018) (4), en su "Plan de Gobierno Electrónico 2021-2018", se reporta que la petición de servicios públicos en línea creció a un 73%; en el país existen cerca de 4679 trámites de los cuales solamente el 21,4 % de estos se puede empezar en línea, 11 % se pueden completar (4). En promedio 6 % de Ecuatorianos usan adecuadamente servicios eGovernment, denotando una brecha significativa entre demanda y oferta.

Así también, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Chimborazo 2019-2023 señala que la demanda de servicios públicos en la provincia aumenta a medida que crece la población y los trámites que giran alrededor de estos no pueden ser cubiertos eficientemente, por ello se considera un objetivo estratégico a nivel de todos los ejes, el implementar soluciones de eGovernment, con los cuales pudieran atender al 48.84% de los hogares (5). En Riobamba, se reconoce el aumento en la demanda de servicios municipales que no puede ser atendida; para abordar tal problema, propone fomentar una gestión institucional apoyada en tecnologías de información, buscando incrementar el acceso a servicios públicos y fortalecer las capacidades del Gobierno en la atención ciudadana (6).

Es así que el eGovernment pudiera abordar los desafíos relacionados a prácticas en la satisfacción al ciudadano, pues utiliza tecnologías de información y comunicación para optimizar la administración pública, aumentar la transparencia y mejorar la interacción entre gobierno y habitantes (7). Facilitando la comunicación, simplificando el acceso a servicios y promoviendo la participación ciudadana (8).

La digitalización de servicios públicos agiliza procesos burocráticos, acelera decisiones y fomenta el compromiso cívico (9). En esencia, el gobierno electrónico moderniza la gobernanza, fortalece estándares democráticos y reduce la distancia entre el régimen y sus interesados (10). El entorno del eGovernment desde la gobernabilidad tiene como objetivo crear un entorno digital holístico e infraestructura para la participación todos los implicados (2).

La importancia del estudio se debe a que el concepto eGovernment va más allá de la mera digitalización de servicios públicos, pues reconoce el derecho fundamental de las personas a la transparencia, acceso a información e intervención activa en el desarrollo de políticas públicas (11). Enfoque empoderador de la ciudadanía, permitiéndoles ser actores clave en la toma de decisiones, pues el eGovernment facilita la observación de procesos administrativos, el acceso a datos públicos y la contribución ciudadana en la formulación de políticas; fomentando una relación más estrecha y colaborativa entre el gobierno y la población (1), (12).

Con la tecnología de la información (TI) se ha convertido la forma en que gobiernos y ciudadanos interactúan; los regímenes han reconocido la importancia de la web para difundir información y ofrecer numerosos servicios de alta calidad, pero no es tarea fácil sobre todo en satisfacer las necesidades reales de usuarios, recurriendo a que exista una gestión gubernamental desde las tecnologías como base en política pública para cumplir este cometido (9).

La política pública como un resultado del proceso de gobernanza, se describe como un curso de acción propuesto para alcanzar objetivos en un entorno dado; su implementación se entiende como la práctica de una norma aprobada, utilizando los medios necesarios (11). Es aquí en dónde el uso del eGovernment contribuye a la política pública, la cual es reconocida en el régimen ecuatoriano, con direccionamiento hacia satisfacer las necesidades de la población (4).

La satisfacción del usuario en servicios de gobierno electrónico es un área de investigación crucial; comprender sus percepciones y niveles permite a los responsables de políticas tomar decisiones informadas para optimizar la eficiencia de los sistemas y sobre los servicios que brindan en base a la experiencia de este (13). Así La satisfacción del usuario en gobierno electrónico es fundamental para el desarrollo continuo, buscando subsanar expectativas y mejorar la calidad del servicio.

Varios estudios evalúan las dimensiones de la satisfacción del usuario impactadas significativamente desde el eGovernment tales como: contenido de información, precisión, formato, facilidad de uso y puntualidad (13). Otras abordan cuestiones de seguridad, accesibilidad y confianza (9). Y otros el contexto digital, cantidad de servicios en línea, conectividad TIC y capacidades humanas (10). Todas buscan el fin de proporcionar mejores servicios y satisfacer a los usuarios de mejor manera.

Se identificaron siete determinantes distintos: accesibilidad, confianza, conocimiento de los servicios electrónicos, calidad de servicios electrónicos, ansiedad informática, expectativas del cliente y seguridad/privacidad (14). Los desafíos para una implementación efectiva del eGovernment incluyeron la falta de apoyo financiero, problemas de coordinación entre los gobiernos central y local, la baja calidad de los recursos humanos, frecuentes cambios organizacionales y de políticas (11).

En Ecuador; el acceso a internet, la minúscula oferta de trámites en línea, alfabetización digital, bancarización reducida, mala experiencia ciudadana de uso de servicios en línea y el favoritismo por canales presenciales son limitantes para el correcto desenvolvimiento del eGovernment (4). Su implementación implica desafíos significativos de transformación gubernamental más allá de una "fábrica de servicios" (15).

En este sentido se propone como objetivo: Determinar la influencia de la gestión de proyectos de eGovernment en los desafíos y mejores prácticas en la satisfacción al ciudadano. A través de documentar información, identificar los desafíos comunes, evaluar la influencia de la gestión sobre la satisfacción al ciudadano.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio adopta un enfoque mixto con diseño descriptivo, en el cual se considera información cualitativa y cuantitativa de dos variables que presentan relación y con ello se ha planteado la hipótesis de que si: ¿La gestión de proyectos de eGovernment influye en los desafíos y mejores prácticas en la satisfacción al ciudadano? Para lo cual se han planteado dimensiones.

En el caso de la variable independiente la gestión de proyectos de eGovernment se plantearon dimensiones como la frecuencia de uso de estos servicios y alrededor de esta, otras como los tipos de servicios utilizados, los beneficios recibidos, los desafíos que se presentan en la demanda y los requerimientos de mejora que la población mantiene.

En la variable dependiente: desafíos y mejores prácticas en la satisfacción al ciudadano, se plantearon dimensiones de satisfacción de Servicios de eGovernment, como: facilidad de uso, rapidez, acceso a tramites, satisfacción, interacción con gobiernos, problemas, seguridad, preferencia, ahorro de recursos, atención al cliente, intuición, transparencia, beneficios para la comunidad, cumplimiento de expectativas, información y calidad.

De aquí que se recurrió a tipos investigación como la descriptiva para explicar las principales características de la población en relación a uso de servicios eGovernment; una no experimental que se limita a observar el comportamiento tal cual ocurre en su contexto natural; un tipo bibliográfico cual posibilita recoger conceptos y resultados para generar un sustento teórico y el análisis comparativo para reflexionar puntos de vista en similitud y diferencia de otras investigaciones.

La información cualitativa procede de las percepciones de los ciudadanos sobre la gestión de proyectos de eGovernment. Los hallazgos revelan extensiones de estudio como la facilidad de uso de los servicios electrónicos, las experiencias personales de los ciudadanos, los desafíos específicos enfrentados y las sugerencias para mejorar dichos servicios. También se examinaron las opiniones de los funcionarios sobre los retos y estrategias, y cómo estas iniciativas han afectado la interacción entre ciudadanos y gobierno.

La información cuantitativa se presenta en varios indicadores clave: porcentajes y frecuencias de uso de servicios de eGovernment, niveles de satisfacción, los cuales se abordan a partir de datos obtenidos de la población a través de una encuesta aplicada, los cuales son tabulados y expuestos a métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. Estos se reflejan en los resultados a través de tablas y gráficas.

El método estadístico no paramétrico aplicado es el cálculo del coeficiente de correlación Tau – b de Kendall adecuado para relaciones monotónicas entre variables ordinales procedentes de datos cualitativos expresados en escalas de Likert como el caso de esta investigación, con lo cual se miden la relación entre las respuestas en dos variables. Al respecto esta Tau-b Kendall es utilizado en estudios de mercado para analizar la satisfacción al cliente para evaluar la fiabilidad y la asociación entre variables (16).

La Población Económicamente Activa (PEA) de Riobamba mayores a 18 años constituyeron el grupo de estudio, pues son los principales usuarios de los sistemas eGovernment sumando un total de 188.428 personas, de ellas se tomó una muestra aleatoria estratificada proporcional; estimando una representación adecuada de todos los subgrupos de la PEA.

El tamaño de la muestra fue de 385 calculado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; misma que se distribuyó por porcentajes representativos a la edad pues resulta la dimensión más influyente de consumo de servicios eGovernment considerando para ello datos informados por el INEC; luego del cálculo 83 personas correspondieron a edades entre 18 a 29 años; 155 entre 30 a 64 años y 40 ciudadanos de 65 años y más (17).

Al recolectar datos, se usaron dos instrumentos: un cuestionario con 10 preguntas de opción múltiple estructurado para aplicar una encuesta y recoger datos sobre la percepción ciudadana, y entrevistas semiestructuradas para obtener información detallada de funcionarios clave. Las técnicas de recolección incluyeron encuestas en línea y presenciales.

El estudio se desarrolló en cuatro fases: preparatoria, de campo, analítica e informativa. La fase preparatoria incluyó la revisión de bibliografía, definición de objetivos e hipótesis, y diseño de instrumentos. La fase de campo abarcó la aplicación de encuestas y realización de entrevistas. En la fase analítica, se procesaron los datos cuantitativos mediante software estadístico y los cualitativos a través de análisis de contenido, realizando una triangulación para obtener una visión holística. La fase informativa comprende la interpretación de resultados, discusión de contenidos, elaboración de conclusiones y redacción del informe final.

Se garantizaron aspectos éticos mediante el consentimiento informado de participantes y la confidencialidad de los datos. La validez y confiabilidad de instrumentos se realizó a través de la validación de instrumentos mediante el cálculo del alfa de Cronbach para el cuestionario con un resultado de Alfa de Cronbach de 0,977 muy significativo que muestra la consistencia de la aplicación del instrumento.

## RESULTADOS

Análisis descriptivo y exploratorio de los datos.

**Tabla 1. Frecuencia de uso de servicios eGovernment distribuida por datos demográficos**

Datos demográficos	Frecuencia de uso		Porcentaje total
	No	Si	
<b>Edad</b>			
18-28	2%	19%	21%
29-39	4%	18%	23%
40-50	6%	16%	22%
51-61	6%	13%	19%
62-más	7%	9%	16%
<b>Género</b>			
Masculino	12%	37%	49%

**LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE EGOVERNMENT. DESAFÍOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**

Femenino	13%	38%	51%
<b>Residencia</b>			
Rural	14%	39%	52%
Urbana	11%	36%	48%
<b>Nivel de educación</b>			
Primaria	3%	11%	15%
Secundaria	12%	36%	49%
Tercer nivel	8%	24%	32%
Cuarto nivel	2%	3%	4%
<b>Total</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>

En la Tabla 1 se observa que la población se distribuye por edades en un 21% para personas entre (18-28) años; 23% entre (29-39) años; 22% entre (40-50) años; 19% entre (51-60) años y 16% de 62 años a mayor edad. El 49% de todos son de género masculino y 51% femenino; 52% radican en la ruralidad y 48% en la zona urbana; 15% mantienen un nivel de educación primaria, 49% secundaria; 32% posee tercer nivel; 4% maestría.

25% de la población estudiada no conservan costumbres de uso de servicios de eGovernment dentro de la ciudad de Riobamba; ello se observa entre la aceptación a respuestas entre nunca y casi nunca; mientras que el 75% si lo hacen en frecuencias entre a menudo y siempre, de tal modo se establece que existe un alto nivel de consumo de servicios gubernamentales en plataformas e internet.

La dimensión principal que explica el uso es la edad, categorizada por un 23% de población entre los 29 a 39 años; entre 18-28 años está el 21%, entre 40-50 años el 22%, entre 51-61 el 19% y la menor parte de 62 años en adelante con el 16%. El análisis denota que a mayor edad la utilización de estos servicios disminuye, por lo que existe una tendencia de uso de servicios eGovernment principalmente entre los 18 a 50 años.

En cuanto a la frecuencia de uso de los servicios por género no se observan diferencias significativas ya que 37% de la población que son hombres y 38% mujeres utilizan los servicios frente al 12% y 13% respectivamente que no los usa. Por otra parte, existe una pequeña diferencia del 3% entre la población rural y urbana siendo la primera la que con el 39% utilizan estos servicios frente al 36% de la población urbana; mientras que el 14% y 13% de estas poblaciones no utilizan. Observando que el consumo de servicios eGovernment es creciente especialmente por personas que residen a distancias considerables de oficinas físicas de los gobiernos autónomos en los cuales prestan estos servicios.

El nivel educativo expresa que 11% de personas con nivel de primaria utilizan estos servicios; 36% que poseen secundaria, 24% título de tercer nivel y 3% cuarto nivel, no han respondido el cuestionario personas sin ningún nivel de educación y profesionales con doctorado o especializaciones. La información de la tabla muestra que a mayor educación de la población existe un crecimiento positivo del uso de servicios eGovernment.

**LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE EGOVERNMENT. DESAFÍOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**

**Tabla 2. Tipos de servicios eGovernment utilizados, beneficios recibidos, desafíos y requerimientos**

Servicios de eGovernment usados		Beneficios recibidos	
Consultas de información público	16%	Aumentar transparencia	25%
Pago de multas	16%	Facilitar la obtención de documentos	24%
Registro civil	19%	Mejorar comunicación	23%
Renovación de documentos	16%	Reducir el tiempo de espera	28%
Solicitud de certificados	16%		
Trámites tributarios	16%		
Todo	100%	Todo	100%
Desafíos de los servicios		Requerimientos de mejora	
Dificultad para navegar	22%	Capacitar personal	20%
Falta de información	22%	Implementar sistemas seguros	19%
Falta de soporte	19%	Mejorar interfaz	22%
Largos tiempos de espera	18%	Proveer más información	18%
Problemas técnicos	19%	Reducir tiempos de espera	21%
Todo	100%	Todo	100%

En la Tabla 2 se evidencia De los tipos de servicios más utilizado por la población son aquellos relacionados con el registro civil, como partidas de nacimiento, cedulación; luego comparten el mismo porcentaje del 16% aquellos de consulta de información pública, pagos de multas, renovación de documentos municipales, solicitud de certificados y tramites tributarios del Sistema de Rentas Internas.

Los beneficios recibidos en un 28% son reducción del tiempo en trámites comparados con servicios presenciales, 25% mayor transparencia; 24% facilidad para obtener documentos y 23% mejor comunicación. Aunque existen varios desafíos para este tipo de servicios, los usuarios se manifiestan en 22% la dificultad de navegar y de información que muestran ciertas plataformas de algunas instituciones; 19% el soporte informático y los problemas técnicos que en ciertas etapas o tiempos requieren de actualización de sistemas informáticos o las páginas de internet están caídas y 18% demanda mayor eficiencia en los tiempos.

Los requerimientos se resumen en un 22% mejorar las interfaces, 21% mejorar el tiempo de respuesta, 20% capacitar a las personas en el uso de estos servicios, 19% se inquietan por la seguridad de su información; 18% ampliar los servicios y la información.

Del análisis descriptivo de datos de la encuesta aplicada a la muestra de 385 personas se observa una distribución equitativa por edades, por género y por residencia; estos datos presentan similitud con la información demográfica otorgada por el INEC en el último censo, ello involucra que la muestra es representativa; de tal manera no existe sesgos en la información proveniente de los informantes, influyendo positivamente en los resultados y el análisis.

La tendencia de la población sugiere un incremento en el consumo de servicios eGovernment por la población en análisis, puesto que a menor edad el consumo es mayoritario, en tal sentido las generaciones futuras que se encuentran en la era digital accederán mayoritariamente a este tipo de servicios; así también no existe un sesgo de demanda entre personas de las ruralidades y de las zonas urbanas, por lo que se asume que los servicios eGovernment disminuyen la brecha de

desigualdad en acceso a información; finalmente las personas con mayor educación, interaccionan constantemente con plataformas digitales para servicios eGovernment.

### Análisis correlacional de los datos

En de la metodología de investigación se han establecido dos variables que presentan relación y con ello se ha planteado la hipótesis cual se corrobora si existen índices de correlación Tau-b y un índice  $p < 0.05$ . Las hipótesis planteadas son:

- a) **H0:** La gestión de proyectos de eGovernment no influye positivamente en la satisfacción del ciudadano.
- b) **H1:** La gestión de proyectos de eGovernment influye positivamente en la satisfacción del ciudadano.

Para el tratamiento estadístico se consideran datos tomados de 385 personas en preguntas clave para la variable dependiente e independiente, de tal manera la satisfacción del uso de servicios eGovernment se refleja en la frecuencia de uso de estos; para lo cual se planteó la pregunta dos en el instrumento de recolección de información y ello depende de varios indicadores que se muestran en 15 ítems planteadas en la pregunta 8.

Los resultados extraídos del modelo Tau-b de Kendall expresan coeficientes de correlación con un valor positivo entre moderado y fuerte, de tal manera que, si a manera que la gestión de servicios eGovernment es percibida como mejor, la satisfacción de los usuarios crece y el consumo de estos servicios incrementa, los valores se observan en la Tabla 3.

**Tabla 3. Valores de correlación entre la frecuencia de uso de servicios eGovernment y dimensiones de la satisfacción de usuarios.**

Variable	Coeficiente de correlación		Variable	Coeficiente de correlación	
	Tau-b	Kendall p		Tau-b	Kendall p
Facilidad	,722**	0,000	Expectativas	,672**	0,000
	,714**	0,000	Problemas técnicos	,666**	0,000
Reducción de tiempos			Transparencia	,692**	0,000
Interacción con Gobierno	,710**	0,000	Información	,680**	0,000
Seguridad	,706**	0,000			
Preferencia	,748**	0,000			
Accesibilidad	,709**	0,000			
Ahorro recursos económicos	,707**	0,000			
Atención al cliente	,703**	0,000			
Intuición en el uso	,761**	0,000			
Beneficio comunidad	,707**	0,000			
Calidad	,719**	0,000			

**Nota:** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Datos elaborados en SPSS.

Los resultados mencionan que es procedente rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa con un nivel de confianza superior al 95%, de tal modo: La gestión de proyectos de eGovernment influye positivamente en la satisfacción del ciudadano.

Se observa también que la gestión de servicios eGovernment genera efectos bilaterales entre sus variables, pues estas crecen en la misma dirección, ya sea las expectativas de los usuarios crecen a mayor facilidad, reducción de tiempos, interacción con, resolución de problemas técnicos, seguridad, preferencia, ahorros en recursos, atención al cliente, intuición, transparencia, beneficios comunitarios, información y calidad. Dichas relaciones son dependientes entre todas, las unas afectan a las otras, los resultados se muestran en la Tabla 4.

**Tabla 4. Valores de correlación entre dimensiones de la gestión de servicios eGovernment para la satisfacción de usuarios.**

	Expectativas	Facilidad	Reducción de tiempos	Interacción con Gobierno	Problemas técnicos	Seguridad	Preferencia	Accesibilidad	Ahorro recursos económicos	Atención al cliente	Intuición en el uso	Transparencia	Beneficio comunidad	Información	Calidad
Expectativas	1,000	,708**	,702**	,691**	,697**	,651*	,672**	,765**	,691**	,698*	,684*	,674**	,722**	,743**	,687*
Facilidad	,708**	1,000	,655**	,736**	,682**	,709*	,690**	,725**	,743**	,752*	,741**	,704**	,732**	,751**	,700*
Reducción de tiempos	,702**	,655**	1,000	,746**	,724**	,750*	,723**	,716**	,681**	,714*	,712**	,707**	,681**	,685**	,735*
Interacción con Gobierno	,691**	,736**	,746**	1,000	,696**	,713*	,739**	,784**	,723**	,719*	,718**	,735**	,691**	,753**	,701*
Problemas técnicos	,697**	,682**	,724**	,696**	1,000	,701*	,677**	,753**	,683**	,750*	,724**	,711**	,705**	,725**	,729*
Seguridad	,651**	,709**	,750**	,713**	,701**	1,000	,749**	,640**	,688**	,726*	,706**	,728**	,725**	,714**	,744*
Preferencia	,672**	,690**	,723**	,739**	,677**	,749*	1,000	,668**	,683**	,664*	,726**	,739**	,658**	,711**	,727*
Accesibilidad	,765**	,725**	,716**	,784**	,753**	,640*	,668**	1,000	,754**	,688*	,694**	,698**	,705**	,734**	,708*
Ahorro recursos económicos	,691**	,743**	,681**	,723**	,683**	,688*	,683**	,754**	1,000	,732*	,701**	,694**	,753**	,770**	,662*
Atención al cliente	,698**	,752**	,714**	,719**	,750**	,726*	,664**	,688**	,732**	1,000	,733**	,699**	,697**	,709**	,684*
Intuición en el uso	,684**	,741**	,712**	,718**	,724**	,706*	,726**	,694**	,701**	,733*	1,000	,750**	,728**	,706**	,712*
Transparencia	,674**	,704**	,707**	,735**	,711**	,728*	,739**	,698**	,694**	,699*	,750**	1,000	,745**	,698**	,760*
Beneficio comunidad	,722**	,732**	,681**	,691**	,705**	,725*	,658**	,705**	,753**	,697*	,728**	,745**	1,000	,765**	,701*
Información	,743**	,751**	,685**	,753**	,725**	,714*	,711**	,734**	,770**	,709*	,706**	,698**	,765**	1,000	,692*
Calidad	,687**	,700**	,735**	,701**	,729**	,744*	,727**	,708**	,662**	,684*	,712**	,760**	,701**	,692**	1,000

**Nota:** La tabla presenta índices de correlación Tau-b de Kendall positivos con un valor de significancia entre moderado y fuerte.

Por lo tanto, en la Tabla 4 se evidencia, la gestión de servicios eGovernment incide en la satisfacción de usuarios en direccionalidad positiva, sugiere una base sólida para tomar decisiones orientadas a fortalecer mecanismos electrónicos para satisfacer las necesidades de la población estudiada. Para realizar un análisis más consistente se ha procedido a evaluar los resultados de chi-cuadrado cuales proporcionan información sobre la asociación entre dos variables; en este contexto la frecuencia de uso y aspectos de satisfacción con los servicios de gobierno electrónico.

**Tabla 5. Valores de asociación estadística Chi-cuadrado entre la variable frecuencia de uso de servicios eGovernment y la satisfacción de usuarios.**

Dimensiones	Chi-cuadrado de Pearson	df	El recuento mínimo esperado	p
Expectativas	802,276a	16	1,73	,000
Facilidad	863,903a	16	1,4	,000
Reducción de tiempos	821,591a	16	1,31	,000
Interacción con Gobierno	823,913a	16	1,5	,000
Problemas técnicos	793,425a	16	1,5	,000
Seguridad	870,507a	16	1,59	,000
Preferencia	882,816a	16	1,5	,000
Accesibilidad	829,570a	16	1,73	,000
Ahorro recursos económicos	837,623a	16	1,59	,000
Atención al cliente	819,967a	16	1,31	,000
Intuición en el uso	871,004a	16	1,5	,000
Transparencia	815,580a	16	1,59	,000
Beneficio comunidad	819,699a	16	1,59	,000
Información	800,774a	16	1,68	,000
Calidad	818,275a	16	1,68	,000

Los valores de chi-cuadrado entre la relación de dimensiones de satisfacción de usuarios de servicios eGovernment y frecuencia de uso oscilan entre 793.425 y 882.816 valores altos que sugieren una gran diferencia entre las frecuencias vistas y las esperadas, implica que la frecuencia de uso de los servicios no es independiente de cómo los usuarios perciben cada aspecto del servicio. Utilizando una misma estructura de categorías de análisis con 16 df (grados de libertad). Para cada dimensión, el recuento mínimo esperado oscila entre 1,31 y 1,73 con una muestra general de 385 casos muy robusta, que permite una interpretación confiable de los resultados.

Análisis descriptivo del nivel de satisfacción en el uso de servicios eGovernment

**LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE EGOVERNMENT. DESAFÍOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**

**Tabla 6. Nivel de satisfacción en el uso de servicios eGovernment por parte de los usuarios.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfechos</b>	<b>No lo usan</b>
Espectativas	8%	67%	25%
Facilidad	6%	69%	25%
Reducción de tiempos	5%	70%	25%
Interacción con Gobierno	6%	69%	25%
Problemas técnicos	7%	68%	25%
Seguridad	7%	68%	25%
Preferencia	4%	71%	25%
Accesibilidad	7%	68%	25%
Ahorro recursos económicos	7%	68%	25%
Atención al cliente	6%	69%	25%
Intuición en el uso	5%	70%	25%
Transparencia	8%	67%	25%
Beneficio comunidad	7%	68%	25%
Información	8%	67%	25%
Calidad	5%	70%	25%
Promedio	7%	69%	

En la Tabla 6 se muestra que el 25% de personas manifestaron nunca o casi nunca utilizar servicios de eGovernment; frente al 75% que mencionan utilizar entre a menudo, casi siempre y siempre. Un 7% de la población presentarían insatisfacción en promedio de todos los tipos de servicios utilizados y un 69% están satisfechos; así también existen requerimientos tales como: un 8% tiene mayores expectativas principalmente transparencia e información; un 7% han experimentado problemas técnicos, inseguridad, accesibilidad, reducción de recursos económicos y mayores beneficios a la comunidad; 6% requiere mayor facilidad, interacción con gobiernos, atención al cliente; un 5% reducir los tiempos, mejorar la intuición e incrementar la calidad, un 4% aún prefiere servicios personales.

En general se observa una gestión dentro de los servicios eGovernment de mejoramiento que mantiene satisfecho a la gran parte de la población, frente altos niveles de demanda y exigencias, aunque todavía se deben perfeccionar en varias áreas.

A nivel de resultados de investigaciones que presentan similitud al objetivo de este estudio se obtiene que. Los servicios de gobierno electrónico evolucionan rápidamente y constituirán en el mundo, el medio masivo de oferta, ya que existe un desarrollo tecnológico amplio y acelerado, centrado en la facilidad de uso para satisfacer necesidades de la ciudadanía en diferentes condiciones (12).

Ello conlleva a entender aspectos de la población estudiada en la cual existe una propensión creciente de consumo de estos servicios por personas que provienen de diferentes realidades, ya sea zona de residencia rural o urbana, por género, por edad, o nivel educativo. Situación que marca una tendencia para la realidad ecuatoriana pues el resultado citado concuerda con las entrevistas en las cuales se expresan que la utilidad y el fin de este tipo de servicios es el beneficio

común para los ciudadanos y los gobiernos, con la intención de disminuir las brechas de desigualdad.

Es así que en la actualidad la mayoría de países, han establecido servicios electrónicos obligatorios para las poblaciones, casos como Arabia Saudita (12) o Noruega (18) en los cuales los servicios de gobierno electrónico son más inclusivos y presentan menos disparidad en su uso entre los distintos grupos sociales buscando garantizar un acceso amplio y una mayor seguridad en el uso de las herramientas digitales contrario a países en los cuales prima factores socioeconómicos, la educación y los ingresos, acceso a Internet y habilidades digitales.

De una u otra manera los servicios de eGovernment en el 69% de la población de estudio son vistos como beneficiosos, a lo largo de diferentes requerimientos, principalmente por la reducción del tiempo que significan, por la intuición de uso y la calidad; lo que lleva a que dentro de la ciudad de Riobamba exista una frecuencia de uso amplio entre a menudo y siempre. Sin embargo, no todo es color de rosa según los directivos, empleados y funcionarios de gobiernos, quienes manifiestan que existen barreras, que de una u otra manera limitan la posibilidad de brindar un mejor servicio y ello afecta a la satisfacción de usuarios.

Ya sea la infraestructura tecnológica, los requerimientos de sistemas robustos, la resistencia al cambio de parte de la población y de la administración, la falta de recursos son las principales barreras a las cuales se enfrentan los servicios de eGovernment y ello implica un cambio cultural significativo. Al respecto Bakunzibake(9) en su estudio demostraron que estas variables están asociadas con la falta de éxito y la eficacia de la implementación del gobierno electrónico, incidiendo en el cumplimiento garantizado de la oferta de servicios, a ello se suma la falta de planes de calidad e información, evaluaciones constantes e inversiones.

Otras de las causas para que los servicios electrónicos de los gobiernos no cumplan su misión se debe a la mala implementación de políticas, la falta de apoyo financiero, coordinación entre los gobiernos central y local y en un 50% principalmente por la baja calidad de los recursos humanos (11). Concordando con el criterio de encuestados quienes decían que estas son las principales barreras que atraviesan este tipo de servicios, y a más de ello se sumaban la situación cultural de la población.

Sin embargo, los esfuerzos en el tema de generar servicios de eGovernment capaces de satisfacer a los usuarios son cada vez mayores. Al respecto se busca cumplir expectativas superiores en la calidad del soporte de los sistemas de gobierno electrónico pues es el factor crítico para lograr la aceptación de los usuarios entre diversos grupos especialmente en los países en desarrollo(19). Caso propio de este estudio en los cuales las exigencias de la población son altas con un nivel de insatisfacción del 7% más un 25% que no utiliza este servicio en todas las dimensiones medidas, aseveración que mantienen los administradores de estos servicios al expresar que cada vez la población exige mayor eficiencia de parte de los gobiernos.

Algo que podría ser combatido con medidas como la concientización, información y en especial con la capacitación (20). Ello se verifica en este estudio pues se obtuvo que, a mayor nivel educativo, los índices de utilización eran ascendentes y las autoridades expresan que, para crear

un uso eficiente en la población, se instauran mecanismos de inducción y promoción para el uso de estos sistemas.

### **Resultados de encuestas a funcionarios y empleados en servicios de eGovernment**

**¿Cuáles son los retos principales que ha enfrentado en la implementación de proyectos de gobierno electrónico?** La infraestructura tecnológica, por los requerimientos de sistemas robustos, algo que no siempre está disponible, especialmente en el contexto nacional y local, ya sea por falta de recursos, lo que dificulta avanzar al ritmo deseado, obligando a priorizar ciertos servicios. Otro aspecto es la resistencia al cambio de parte de la población y de la administración y ello ha resultado una barrera constante, pues implica un cambio cultural significativo.

**¿Qué estrategias ha utilizado su equipo para superar estos desafíos?** La principal es la capacitación y educación al personal, así como campañas de concienciación ciudadana, para contrarrestar la resistencia al cambio. Luego el trabajo estratégico en alianzas con proveedores de tecnología y expertos, para incrementar la eficiencia de trabajo técnica. Finalmente, es necesario abordar pruebas piloto.

**¿Cómo ha cambiado la interacción entre ciudadanos y el gobierno desde la implementación de los servicios de eGovernment?** Gradualmente hasta alcanzar grandes niveles de usuarios y tipos de servicios gubernamentales, trabajando en diferentes aspectos técnicos, con el afán de proporcionar servicios más rápidos y cómodos.

**¿Qué impacto ha tenido la implementación de gobierno electrónico en la transparencia de los procesos gubernamentales?** Ha mejorado la transparencia, facilitando el acceso a la información pública y promoviendo la rendición de cuentas a través de una mayor visibilidad de las actividades gubernamentales, generando confianza en los procesos y ha fortalecido la percepción de transparencia.

**¿De qué manera cree que los servicios de gobierno electrónico han mejorado la eficiencia del gobierno?** Principalmente en los tiempos, costos y errores humanos al automatizar procesos, para así tener una mejor administración pública.

**¿Qué feedback ha recibido de los ciudadanos sobre los servicios de gobierno electrónico?** Es una demanda creciente y positiva, especialmente en cuanto a la conveniencia y rapidez de los servicios. Sin embargo, existen varias exigencias que deben ser cubiertas y mejoradas comentarios útiles para concebir ajustes continuos, centrados en mejorar la accesibilidad y simplificar los trámites.

**¿Cómo maneja su equipo la seguridad y privacidad de los datos en los servicios de gobierno electrónico?** Es una prioridad llevada bajo protocolos avanzados de protección de datos y autenticación de usuarios; auditorías regulares para identificar y corregir vulnerabilidades y continuos procesos de capacitación y mejora.

**¿Qué mejoras adicionales cree que se necesitan para optimizar los servicios de gobierno electrónico en el futuro?** Es fundamental mejorar la infraestructura para asegurar una mayor

capacidad de respuesta y acceso en todas las áreas geográficas; también se requiere invertir en tecnologías de inteligencia para optimizar los servicios, permitiendo experiencias personalizadas y automáticas. Finalmente, el fortalecimiento continuo en la capacitación del personal.

**¿Cómo ha afectado la implementación de eGovernment a la carga de trabajo y al desempeño del personal administrativo?** La automatización de procesos ha eliminado resultados repetitivos, permitiendo que el personal se concentre en tareas de mayor valor y en la atención de casos complejos impactando en la eficiencia.

**¿Cuáles son las mejores prácticas que recomendarían a otras entidades gubernamentales que están considerando implementar servicios de gobierno electrónico?** Desarrollar una planificación estratégica detallada que priorice los servicios de alto impacto y escalonar la implementación para ajustar posibles fallos; involucrar a los ciudadanos desde el inicio de un proyecto, para generar verdaderos servicios que puedan satisfacer sus necesidades, como las de los gobiernos.

## DISCUSIÓN

La satisfacción de ciudadanos es fundamental para el uso sostenido de los servicios de gobierno electrónico; la experiencia previa, la influencia social, la calidad de información y del servicio son predictores significativos de la participación continua (21). De una u otra manera ha facilitado la interconectividad entre las entidades estatales y la interacción con los ciudadanos. Esta transformación busca reducir brechas, potenciar la participación ciudadana y mejorar los servicios públicos a través de la integración de la tecnología (15).

La satisfacción de los ciudadanos es clave para el éxito sostenido de los servicios de gobierno electrónico (21). Los servicios de eGovernment, los resultados de este estudio subrayan dimensiones clave que influyen en la satisfacción ciudadana y la efectividad de estos servicios. Siendo expectativas, facilidad de uso, reducción de tiempos, interacción con el gobierno, problemas técnicos, seguridad, preferencia, accesibilidad, ahorro de recursos económicos, atención al cliente, intuición en el uso, transparencia, beneficio a la comunidad, información y calidad interactúan y contribuyen a la experiencia del usuario en plataformas de este tipo de servicios.

Al respecto un estudio en Pakistán identificó siete factores que impulsan la satisfacción, entre ellos la confianza, la accesibilidad, el conocimiento de los servicios, la calidad, la ansiedad informática, las expectativas y la seguridad (8). Otros resultados revelan que todas las dimensiones de los servicios electrónicos tienen un impacto positivo en la utilidad percibida y la confianza. La confianza, a su vez, fortalece la utilidad observada y mejora directamente la satisfacción de los ciudadanos (1). De tal modo es evidente que las dimensiones propuestas en el estudio permiten analizar los niveles de satisfacción de usuarios.

La alineación entre las expectativas del usuario y el desempeño del eGovernment es fundamental. Investigaciones previas, sugieren que las expectativas influyen en la satisfacción y retención del

usuario en plataformas digitales, en tal sentido encontró que una brecha entre las expectativas y la experiencia percibida puede limitar la adopción continua de los servicios de electrónicos por ello es importante adoptar investigaciones como esta, para actualizar información y mejorar los servicios (22).

Quisa el tema de discusión más generalizado es el de la seguridad, pero la aplicación del concepto de gobierno abierto reconoce el derecho del público hacer y, acceder a la información bajo políticas públicas más seguras (11). En América Latina la implementación de servicios eGovernment mejora la satisfacción de los usuarios al facilitar el acceso a servicios e información gubernamental, al mismo tiempo se asocia con una percepción reducida de corrupción (15). Problemas Técnicos y Seguridad.

Los problemas técnicos y la seguridad en eGovernment son factores críticos que pueden afectar gravemente la experiencia del usuario, la literatura sugiere que los problemas técnicos generan frustración y desconfianza, disminuyendo la satisfacción general (23). Este estudio reafirma que una experiencia segura y sin interrupciones técnicas es fundamental para mantener la confianza de los ciudadanos, especialmente en áreas sensibles como los servicios de gobierno (20). Así, la implementación de sistemas robustos y protocolos de seguridad es fundamental para la viabilidad a largo plazo de estos servicios como manifiestan los entrevistados.

El segundo requerimiento es la facilidad de uso y la intuición pues son esenciales para una experiencia de usuario satisfactoria en servicios de eGovernment. Tokovska et al. postula que la facilidad de uso percibida incrementa el uso. Este estudio coincide con estas conclusiones, destacando que los ciudadanos perciben los servicios como más útiles cuando son intuitivos y accesibles, ya que esto reduce la curva de aprendizaje y facilita la realización de trámites (18).

Lo siguiente es la reducción de tiempos y el ahorro de recursos económicos son beneficios prácticos que aumentan la eficiencia de los servicios eGovernment. Alkraiiji muestra que la optimización de tiempos es una de las razones principales por las que los ciudadanos prefieren realizar sus trámites en línea (12). Las encuestas aplicadas confirmaron lo expuesto por un 68% y 70% respectivamente, quienes consienten obtener satisfacción por recursos y tiempos; sin embargo, un 5% exigen que los tiempos pudieran mejorarse y un 7% que podrían ser más baratos.

La preferencia por servicios en línea y la accesibilidad juegan un papel importante en la adopción de eGovernment. Pazmiño et al. demuestran que la preferencia ciudadana por servicios en línea se ve fortalecida cuando se asegura su accesibilidad en distintas regiones y para diversos niveles de competencia digital, enfatizando la necesidad de una infraestructura adecuada y políticas de inclusión digital(24). Finalmente, la calidad de la información y la calidad general del servicio son esenciales para una experiencia de eGovernment satisfactoria (22).

## CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación estadística significativa entre la frecuencia de uso y las dimensiones de satisfacción de los usuarios, con valores p menores al 0.05 de tal manera la

evidencia es sólida y consistente. Estos resultados sugieren que mejorar aspectos específicos del servicio (como la facilidad de uso o la seguridad) podría aumentar la frecuencia de uso, lo cual es un hallazgo clave para estrategias de optimización y gestión de servicios de gobierno electrónico. Lo cual permite aceptar la hipótesis de determinar que: La gestión de proyectos de eGovernment influye positivamente en la satisfacción del ciudadano. Cumpliendo el objetivo de investigación planteado.

Los servicios de gobierno electrónico eGovernment han demostrado ser una herramienta esencial para optimizar la interacción entre los gobiernos y sus ciudadanos; la evidencia sugiere que factores como expectativas, facilidad de uso, reducción de tiempos, interacción con el gobierno, problemas técnicos, seguridad, preferencia, accesibilidad, ahorro de recursos económicos, atención al cliente, intuición en el uso, transparencia, beneficio a la comunidad, información y calidad son determinantes clave de la satisfacción del usuario y el uso frecuente de estos servicios. Esto se ve en la experiencia de otros países y el Ecuador, donde la implementación del gobierno electrónico ha logrado altos niveles de inclusión y satisfacción, minimizando las disparidades entre poblaciones.

Sin embargo, los servicios enfrentan desafíos importantes especialmente en América Latina y en el Ecuador, donde las barreras incluyen políticas públicas, limitaciones en infraestructura tecnológica, recursos económicos y humanos a más de paradigmas de resistencia cultural especialmente en personas de edad avanzada y con bajos niveles de educación, así también problemas técnicos y de seguridad, que generan frustración y desconfianza entre los usuarios, requieren atención prioritaria.

Ante ello se refuerza la importancia de realizar futuras investigaciones en temas de sistemas robustos informáticos bajo protocolos de seguridad, así como iniciativas de capacitación e inclusión digital. Las limitaciones del estudio se encuentran a nivel de información de estudios similares a este efectuados dentro del Ecuador o en la ciudad de Riobamba, es por ello que se toma en consideración investigaciones fuera del país, por lo que se recomienda considerar este estudio como fuente de información, pero no como un decidor de la verdad absoluta.

## AGRADECIMIENTOS

A, Chiriboga Zamora Patricia Alexandra, por su contribución y tutoría, muchas gracias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Siwi T, Nawawi Z. Building Citizen Satisfaction Towards E-Government Services: A Conceptual Framework. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. 2023 May 14;6(2):253.
2. Banco Mundial. Digital Government Readiness Assessment (DGRA) Toolkit V.31 Guidelines for Task Teams. In: World Bank, editor. Broadband Policies for Latin America and the Caribbean [Internet]. Paris: OECD; 2020 [cited 2024 Jul 22]. p. 1–37. Available from: <https://n9.cl/f0e4ht>

3. Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe, 2023 [Internet]. Santiago; 2024 [cited 2024 Jul 22]. Available from: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6398eae9-6083-415c-be5e-5d7136f26b8d/content>
4. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 [Internet]. Quito; 2018 [cited 2024 Jul 22]. Report No.: 1. Available from: [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
5. Coordinación de Planificación Territorial - Institucional de Chimborazo. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Chimborazo 2019-2023 [Internet]. Riobamba; 2020 [cited 2024 Jul 22]. Report No.: 1. Available from: <http://chimborazo.gob.ec/principal/wp-content/uploads/2022/06/PDOT.pdf>
6. Dirección de Ordenamiento Territorial de Riobamba. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020 - 2030 [Internet]. Riobamba; 2021 [cited 2024 Jul 22]. Available from: <https://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/ordenamiento-territorial/plan-pdyot-2020-2030#>
7. Utama A. The implementation of e-government in indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478). 2020 Dec 12;9(7):190–6.
8. Mensah I. Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*. 2020 Mar 11;43(4):303–11.
9. Bakunzibake P, Klein G, Islam S. E-government implementation and monitoring: The case of Rwanda's 'one-stop' E-government. *The electronic journal of information systems in developing countries*. 2019 Sep 19;85(5).
10. Tokovska M, Ferreira V, Vallušova A, Seberíni A. E-Government—The Inclusive Way for the Future of Digital Citizenship. *Societies*. 2023 Jun 7;13(6):141.
11. Ariyaningsih B, Subagyov A, Suhartono B, Hadi F, Rajab R. Implementation of E-Governance to Encourage Integrated Public Services in Lebak Regency. *KnE Social Sciences*. 2023 Jun 21;159–80.
12. Alkrajji A. An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2021 Mar 9;15(1):36–58.
13. Dienislami A, Indrati A. User satisfaction analysis of gojek application using end-user computing satisfaction (EUCS). *International Journal Science and Technology*. 2023 Jul 30;2(2):76–9.
14. Malik B, Shuqin C, Mastoi A, Gul N, Gul H. Evaluating Citizen e-Satisfaction from e-Government Services: A Case of Pakistan. *European Scientific Journal, ESJ*. 2016 Feb 28;12(5):346.
15. Díaz R. Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico. *Revista Nor@ndina*. 2021 Dec 27;4(2):61–9.
16. Delgado F, Malca A, Rivera S, Rodriguez V, Espinoza J, Ramírez F, et al. Effects of Marketing Strategies on the Brand Positioning of a Tourist Hotel, Bagua – Peru. *Journal of Law and Sustainable Development*. 2023 Sep 25;11(7):e491.

17. INEC. censoecuador. 2023 [cited 2024 Jul 22]. Perfil territorial: Riobamba Censo 2022. Available from: <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>
18. Tokovska M, Ferreira V, Vallušova A, Seberíni A. E-Government—The Inclusive Way for the Future of Digital Citizenship. *Societies*. 2023 Jun 7;13(6):141.
19. Khatib H, Lee H, Suh C, Weerakkody V. e-Government Systems Success and User Acceptance in Developing Countries: The Role of Perceived Support Quality. *Asia Pacific Journal of Information Systems*. 2019 Mar 31;29(1):1–34.
20. Alruwaie M, El-Haddadeh R, Weerakkody V. Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Gov Inf Q*. 2020 Jul;37(3):101485.
21. Scott M, DeLone W, Golden W. Measuring eGovernment success: a public value approach. *European Journal of Information Systems*. 2016 May 19;25(3):187–208.
22. Le X. Charting sustained usage toward mobile social media application: the criticality of expected benefits and emotional motivations. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 2022 Feb 14;34(3):576–93.
23. Flores D. An authentication and auditing architecture for enhancing security on egovernment services. In: 2014 First International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG). IEEE; 2014. p. 73–6.
24. Pazmiño M, Naranjo M, Cruz F. Assessing the drivers of the regional digital divide and their impact on eGovernment services: evidence from a South American country. *Information Technology & People*. 2022 Dec 7;35(7):2002–25.