

J-40402082-9

**F
u
n
d
a
c
i
ó
n

A
u
l
a

V
i
r
t
u
a
l**



ISSN: 2665-0398

Deposito Legal: LA2020000026

Aula Virtual



Generando Conocimiento

<http://www.aulavirtual.web.ve>

Vol. 5 Nº 12 Año 2024

Periodicidad Continua



REVISTA CIENTÍFICA

AULA VIRTUAL

Director Editor:

- Dra. Leidy Hernández PhD.
- Dr. Fernando Bárbara

Consejo Asesor:

- MSc. Manuel Mujica
- MSc. Wilman Briceño
- Dra. Harizmar Izquierdo
- Dr. José Gregorio Sánchez

**Revista Científica Arbitrada de
Fundación Aula Virtual**

Email: revista@aulavirtual.web.ve

URL: <http://aulavirtual.web.ve/revista>



Generando Conocimiento

ISSN: 2665-0398
Depósito Legal: LA2020000026
País: Venezuela
Año de Inicio: 2020
Periodicidad: Continua
Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"
Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)
Volumen: 5
Número: 12
Año: 2024
Período: Continua-2024
Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001

La Revista seriada Científica Arbitrada e Indexada **Aula Virtual**, es de acceso abierto y en formato electrónico; la misma está orientada a la divulgación de las producciones científicas creadas por investigadores en diversas áreas del conocimiento. Su cobertura temática abarca Tecnología, Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Exactas y otras áreas afines. Su publicación es **CONTINUA**, indexada y arbitrada por especialistas en el área, bajo la modalidad de doble ciego. Se reciben las producciones tipo: *Artículo Científico* en las diferentes modalidades cualitativas y cuantitativas, *Avances Investigativos*, *Ensayos*, *Reseñas Bibliográficas*, *Ponencias* o *publicaciones derivada de eventos*, y cualquier otro tipo de investigación orientada al tratamiento y profundización de la información de los campos de estudios de las diferentes ciencias. La Revista **Aula Virtual**, busca fomentar la divulgación del conocimiento científico y el pensamiento crítico reflexivo en el ámbito investigativo.



GOBIERNO ELECTRÓNICO, GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN EL GOBIERNO REGIONAL, AÑO 2023

E-GOVERNMENT, PUBLIC MANAGEMENT, AND ITS INFLUENCE ON THE SATISFACTION OF CITIZENS IN THE REGIONAL GOVERNMENT, YEAR 2023

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 20/04/2024

Aceptado: 24/05/2024

Publicado: 07/07/2024

Código Único AV: e322

Páginas: 1 (638-653)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12679763>

Autor:

Antonio Pedro Carlos Peña Mateo

Contador Público

Magister en Gestión Pública

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

 <https://orcid.org/0000-0002-0254-1332>

E-mail: anpenamau01@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Resumen

La presente investigación se centra en el estudio de la influencia del "gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios" en un gobierno regional durante el año 2023. La investigación tiene un enfoque básico y se utilizó el método de investigación cuantitativa, específicamente un diseño no experimental con enfoque correlacional. Los resultados obtenidos revelaron una clara correlación positiva y significativa entre el gobierno electrónico, la gestión pública y la satisfacción de los ciudadanos en el gobierno regional. Al analizar la hipótesis general, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.840, lo que indica una correlación moderada y positiva entre el gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano. En conclusión, se puede afirmar que el Gobierno Electrónico y la satisfacción del ciudadano son elementos interdependientes y complementarios. La implementación de servicios electrónicos eficientes y enfocados en la satisfacción del usuario desempeña un papel fundamental en la consecución de una gestión pública moderna, eficaz y cercana a las necesidades de la sociedad.

Palabras Clave:

Gobierno electrónico, Gestión Pública, Satisfacción de los ciudadanos

Abstract

This research focuses on the study of the influence of "e-government and public management on user satisfaction" in a regional government during the year 2023. The research has a basic approach and the quantitative research method was used, specifically a non-experimental design with a correlational approach. The main instrument used was a survey. The results obtained revealed a clear positive and significant correlation between electronic government, public management and citizen satisfaction in the regional government. When analyzing the general hypothesis, a Spearman correlation coefficient of 0.840 was found, indicating a moderate and positive correlation between electronic government and citizen satisfaction. In conclusion, it can be stated that Electronic Government and citizen satisfaction are interdependent and complementary elements. The implementation of efficient electronic services focused on user satisfaction plays a fundamental role in achieving modern, effective public management that is close to the needs of society.

Keywords:

Electronic government, public management, citizen satisfaction

Introducción

El gobierno electrónico (E-GOV) es parte de la estrategia de modernización de la gestión en las entidades públicas enfocadas en la innovación de políticas públicas y del estado, en relación con las actividades de administración interna para mejora de procesos y en relación con prestaciones de servicios públicos por transferencia de conocimientos, tipologías de negocios, innovaciones administrativas, ISO, promoción de tecnologías, monitoreo de la satisfacción del servicio. Es así como la importancia de la tecnología digital trajo consigo el desarrollo de capacidades en los estados pertenecientes a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en implementación de portales que facilitan a ciudadanos enviar y recibir información gubernamental, transacciones de internet, el pago de servicios públicos y declaración de impuestos.

El Gobierno Electrónico (e-Government), definido por la Comisión Europea como el proceso que implica el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramienta de apoyo de la Administración, en particular para mejorar la información y la prestación de servicios, incrementar la participación ciudadana y orientar las políticas a las necesidades de los ciudadanos; constituye una oportunidad para mejorar la gestión pública, en un contexto en que la Administración General del Estado (AGE),

determinadas Administraciones Públicas de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales luchan por hacer compatible las necesidades de control de gasto y de prestación de servicios (Burbano López y Jaramillo Pacheco, 2021).

Para Avilán Fernández (2022) el rápido avance de las TIC en la última década ha cambiado profundamente el modo en que los gobiernos prestan servicios públicos a los ciudadanos. Las Administraciones Públicas (AP) han avanzado en la prestación de servicios públicos asistidos por tecnologías de la información, ofreciendo información y acceso a documentos y trámites de interés para los ciudadanos, al tiempo que permiten presentar información y documentación.

La disponibilidad de nuevas herramientas de medición basadas en el modelo evaluativo de DeLone y McLean sobre calidad y uso de Sistemas de Información ha permitido la realización de evaluaciones en entornos empresariales e incluso algunas en el ámbito de beneficios por implantación de sistemas de e-Government desarrollados por distintas agentes del entorno tradicional.

Sin embargo, dichas herramientas no han sido aplicadas a las Administraciones Públicas, en las que conceptos diferenciales como la satisfacción del ciudadano, la participación ciudadana, la transparencia o la identificación del sistema con las propias políticas públicas de gobierno, demandan un enfoque de la medida del éxito del sistema

ampliando el foco más allá del rendimiento o de los beneficios económicos que puedan generarse (González-Relaño et al., 2022).

Por otro lado, “el gobierno electrónico y la gestión pública” se encuentran vinculados y están asociados a la mejora de servicios prestados a los ciudadanos digitalmente, enfocados en la optimización en su parte operativa y presupuestal, lo que significará cambios sustanciales en la percepción de la satisfacción de los ciudadanos de las entidades públicas, ello por la masificación del uso de las TIC, difusión del internet, mejora de herramientas digitales y modernización de las plataformas de servicios en entidades públicas y privadas (Blanco Encinosa, 2020).

En línea con lo anterior, el París21 observa que la creciente disponibilidad en tiempo real de la información como consecuencia de las TIC hace posible el ejercicio de una vigilancia constante de las políticas, ofertando a los estratos más periféricos la ocasión de evaluar mejor las políticas de los niveles superiores, de entender mejor cuál es el alcance de las subnacionales administraciones comparativamente con las de otros países, y por tanto de ejercer sobre los gestores de los recursos el necesario control ciudadano (Suarez Pincay, 2021).

En este contexto, señalan la importancia de identificar que, si bien no es una novedad la utilización de las TIC en la gestión, sí lo es el potencial de nuevas formas de gobierno que abren

posibilidades para optimizar el ejercicio. Al respecto, destacan las transformaciones en el ámbito de la actuación directa al servicio del sector privado en múltiples segmentos del proceso productivo y distributivo, así como las posibilidades de afectar el crecimiento económico.

Desde otro aspecto, afectan el diseño y ejecución de las políticas creando y facilitando nuevas posibilidades. Finalmente, aunque no en todas las áreas, afectan el funcionamiento de los gobiernos en sus relaciones con los ciudadanos y entre sus diferentes niveles y sectores (Deossa-Cano y Montiel-Castaño, 2022).

De igual forma, la presente investigación tiene la finalidad de responder al problema general enunciado: ¿Cómo la gestión pública y el gobierno electrónico (E-GOV) pueden influenciar en la satisfacción de los ciudadanos en un gobierno regional 2023? Con la finalidad de cumplir con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión pública y el gobierno electrónico (E-GOV) con la satisfacción de los ciudadanos en un gobierno regional en el año 2023.

Así como alcanzar 3 objetivos que contribuirán al análisis del problema general, tales como determinar la influencia de desempeño del servicio y la gestión pública en la satisfacción de los ciudadanos en un gobierno regional 2023. En segundo lugar, el estudio analizará la influencia de la ejecución de las TIC y la gestión pública en la

satisfacción de los ciudadanos en el mismo escenario planteado. Y para finalizar, se indagará en el impacto de la interacción de las TIC y gestión pública en la satisfacción de los ciudadanos.

La justificación teórica de esta investigación se asienta en los múltiples artículos que los científicos han publicado en revistas internacionales y nacionales, los cuales están relacionados con la investigación desarrollada. El objetivo de la investigación es examinar diferentes aspectos del proyecto de gobierno electrónico y su relevancia para el estado y el impacto de la satisfacción de los ciudadanos. Se justifica de forma práctica, ya que este ayudará a analizar los componentes que impactan en la percepción de ciudadanos. Enfocarse en proporcionar sugerencias que renueven la gestión de gobierno y el logro de la satisfacción del ciudadano en este tipo de gobierno.

En la perspectiva social se justifica porque el uso de las TIC puede acrecentar la eficiencia y la eficacia en el organismo institucional. Por medio del gobierno electrónico, los gobiernos regionales ahora pueden brindar un servicio loable y más dinámico a sus ciudadanos. En lo económico, impartirá una evaluación integral de varios componentes que influyen en el contexto económico. A través del uso de las TIC, los investigadores mejorarán la situación de las personas identificando las áreas en las que podrán beneficiar su situación económica.

Por otro lado, en relación con los antecedentes del presente estudio, se confirmó la importancia de la gestión pública y del gobierno electrónico (E-GOV), y su impacto en la satisfacción de los ciudadanos de los servicios que brinda esta entidad pública.

Marco teórico

De acuerdo con lo señalado precedentemente, en la presente investigación la variable independiente, el gobierno electrónico y gestión pública se definen, según Rincón y Vergara (2017), como un planteamiento que se centra en la administración de las TIC. Según los autores, las TIC son usadas por gobiernos regionales y/o las municipalidades como herramientas prioritarias para su labor administrativa, simplificando la toma de decisiones. En este entorno, el objetivo es obtener una sociedad que acceda a la información sin inconvenientes, lo que conlleva a la promoción de una infraestructura adecuada y la promoción de una cultura informativa; y según Gary (2011), se define como la administración de recursos en una organización o ente público compuesto por operaciones y métodos sistematizados orientados a la eficacia y eficiencia en la ejecución de los recursos del estado.

Por otro lado, la variable dependiente, satisfacción del ciudadano, de acuerdo con Morillo y Morillo (2016), se puede definir como el nivel en el que se alcanzan las expectativas del ciudadano.

Este ciudadano requiere obtener bienestar y la satisfacción frente a los servicios o productos que anticipa y desea adquirir en su respectivo momento.

Variables	Dimensiones
Gobierno electrónico y Gestión pública	-Externa -Interna -Relacional *Planificación orientada hacia los resultados. *Resultados basados en el presupuesto. *La administración de las finanzas en el sector público.
Satisfacción del ciudadano	Capacidad de respuesta Elementos tangibles Fiabilidad Empatía

Tabla 1. Variables y Dimensiones

Respecto a la dimensión externa, los investigadores Rincón y Vergara (2017) mencionan que se vincula con los servicios públicos al ciudadano, incorporando recientes canales de información y de comunicación gracias al crecimiento tecnológico. Estos canales incluyen a las páginas y sitios web; y otras plataformas digitales de información y de conocimiento.

Por lo tanto, es claro que los ciudadanos, a través de estas plataformas, pueden interactuar con autoridades e instituciones. Esto despierta un gran interés en participar activamente, proporcionando crítica constructiva y logrando un nivel de satisfacción y percepción que alimenta el deseo de interactuar con la gestión de los gobiernos locales y provinciales. Esta dimensión incluye indicadores de análisis como la medición del servicio, en el que el E-GOV proporciona atención y servicios al

ciudadano en línea, lo cual le permite llevar a cabo diversas gestiones de forma eficiente y sencilla.

Respecto a la dimensión interna del E-GOV, se puede precisar que se ejerce un considerable desarrollo en la gestión de las políticas del estado, incorporando procesos y actividades gubernamentales, aunque no necesariamente asegura el logro de los objetivos y otros elementos. Esta herramienta se perfila como un contribuyente integral en la transformación del gobierno. De acuerdo con Rincón y Vergara (2017), la dimensión interna suele emplear redes con diversas características únicas relacionadas con la gestión de los recursos propios que se suman a las vías de información y los miembros del organismo.

En relación con la dimensión relacional del E-GOV, se puede precisar que se enfoca en la planificación de la capacidad para establecer relaciones, ya sea en un sentido amplio o entre entidades similares del estado. Asimismo, respecto a las dimensiones, planificación orientada hacia los resultados basados en los recursos y administración de las finanzas, se puede precisar que la mejora continua en el servicio debe satisfacer las necesidades ciudadanas, optimizándolos de manera efectiva y eficiente.

Las TIC permiten la realización de procedimientos importantes mediante medios electrónicos, ofreciendo soluciones a ciudadanos y otras entidades públicas. Por otro lado, la

transparencia es una característica de un gobierno abierto, enfocado en la cooperación con otras entidades y la participación ciudadana, siempre manteniendo claridad en la forma de proceder. El gobierno debe garantizar la transparencia, coherencia y confiabilidad en los procesos y toma de decisiones. Esto fomenta un diálogo entre el estado y los ciudadanos, aprovechando las críticas y propuestas de ideas de la sociedad civil y las entidades privadas.

De igual forma, respecto a las dimensiones de la variable dependiente, satisfacción del usuario, capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad y empatía, se debe precisar que uno de los objetivos más importantes de cualquier organización es mejorar la satisfacción de sus ciudadanos. Varias teorías se pueden utilizar para lograr esto. Mientras que Mejías, et al., (2019) explicaron que el enfoque de calidad considera las propuestas de Deming definidas como calidad.

Estos puntos también deben estar alineados con los planes generales de desarrollo de la empresa. Una organización debe adoptar una filosofía de cambio para adaptarse a las nuevas tecnologías que pueden hacer que sus operaciones sean más eficientes. Las personas que serán responsables de implementar estos nuevos sistemas deben recibir capacitación para mejorar sus habilidades.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica, correlacional, de enfoque transversal al investigar el fenómeno en un momento puntual, no experimental y afirma que no existió ninguna manipulación de variables por parte del investigador y se ajustó a examinar la conducta de las variables en el contexto analizado, y se aplicó el método de investigación cuantitativa porque se caracteriza por su énfasis en la cuantificación y la medición como mecanismos adecuados para la verificación de las hipótesis, además, este proceso se cimentó cuidadosamente en teorías preexistentes (Hernández y Mendoza, 2018).

Población y muestra

La población se constituyó como los ciudadanos que acceden mensualmente al gobierno regional constituido por 1000 personas. La muestra se definió mediante un procedimiento de muestreo probabilístico, que, en este caso, abarcó a 278 individuos que realizaron gestiones mediante las herramientas del gobierno electrónico y/o atención en el módulo presencial, según lo mencionado por Caycho, et al., (2019).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en este estudio fue la encuesta, y se utilizó como instrumento el cuestionario diseñado para recolectar información

sobre la percepción que la muestra tiene de la variable en un entorno específico (Carrasco, 2016).

Procedimiento

El procedimiento para este estudio llevó a la obtención de información por medio de la administración presencial de un instrumento. Se informó a cada participante sobre el propósito y contenido del instrumento, de tal manera, que se pudo obtener su consentimiento previo a su aplicación. Se instó a los participantes a responder de manera objetiva y honesta, y se garantizó la confidencialidad de sus respuestas y la naturaleza de los ciudadanos de la institución, quienes acuden diariamente para recibir atención.

Para la sistematización de la información recopilada en cada encuesta, se ingresaron los datos en el programa Excel, los cuales posteriormente se procesaron mediante el programa SPSS v27. La escala ordinal de tipo Likert fue el método utilizado para la medición. Además, se obtuvo el consentimiento informado de los ciudadanos encuestados.

Método de análisis de datos

Este estudio aplicó un enfoque metodológico para tratar las conclusiones, con el objetivo de corroborar las hipótesis, las cuales se formularon de forma específica. Este análisis se cimentó en cálculos estadísticos computarizados de Hernández et al., (2014). Para aplicar este proceso, se

implementó un esquema lógico para analizar los datos recopilados por Arias (2008).

El programa SPSS v27 se usó para evaluar los valores obtenidos a través del cuestionario en esta investigación. Según Hernández y Mendoza (2018), el propósito de la estadística descriptiva fue constatar la información, valor o rango recopilado para cada variable, manejando tablas de frecuencia, porcentajes y figuras. En adición, para verificar las hipótesis, se empleó el estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman) en cada prueba de hipótesis realizada.

Con relación al análisis e interpretación inferencial de las diferentes hipótesis, se muestra la siguiente Tabla 2 de significado de la correlación, que muestra sobre la correlación negativa (relación inversa) y sobre la correlación positiva (relación directa).

Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,840**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	278

Tabla 2. Correlación de la variable X e Y

Resultados y discusión

Para analizar el resultado del objetivo general, en la Tabla 2, se visualiza que la correlación para la variable independiente y la variable dependiente es 0.840, es una correlación positiva alta, donde N es la muestra de estudio.

	Coeficiente de correlación	,872**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
	N	278

Tabla 3. Correlación de la variable X e Y1

Para analizar el resultado del objetivo específico 1 de esta investigación, en la Tabla 3, se visualiza que la correlación para la variable independiente y la dimensión 1 de la variable dependiente es 0.872, es una correlación positiva alta, donde N es la muestra de estudio.

	Coeficiente de correlación	,860**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
	N	278

Tabla 4. Correlación de la variable X e Y2

Para analizar el resultado del objetivo específico 2 de esta investigación, en la Tabla 4, se visualiza que la correlación para la variable independiente y la dimensión 2 de la variable dependiente es 0.860, es una correlación positiva alta, donde N es la muestra de estudio.

	Coeficiente de correlación	,918**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
	N	278

Tabla 5. Correlación de la variable X e Y3

Para analizar el resultado del objetivo específico 3 de esta investigación, en la Tabla 5, se visualiza que la correlación para la variable independiente y la dimensión 3 de la variable dependiente es 0.918, es una correlación positiva alta, donde N es la muestra de estudio.

Discusión

El desarrollo del Gobierno Electrónico ha generado una ola de innovación y modernización de las administraciones públicas con el objetivo de incrementar la eficiencia, eficacia y transparencia en el cumplimiento de los servicios y trámites brindados a la ciudadanía. Sin embargo, a pesar del calculado e importante esfuerzo, se estima que alrededor de un 3% del total de la población mundial utiliza los servicios del Gobierno Electrónico; inquietud de la que el 74% de los gobiernos manifiestan mucha preocupación.

La evidencia sugiere que hay un gran potencial por exprimir en el uso de las tecnologías de información al no uso del Gobierno Electrónico, en otros términos, la adopción de las Tecnologías de

la Información y Comunicación (TIC) no es suficiente para conseguir un valor añadido (Samora, 2022).

En relación al objetivo específico 1, se ha observado que el 48.2% de los ciudadanos encuestados considera que el desempeño del servicio del gobierno electrónico es adecuado, lo que genera un alto nivel de satisfacción del 8.3% entre los usuarios. Esto indica que la implementación del gobierno electrónico, con el propósito de agilizar trámites y servicios, y un correcto desempeño del servicio, contribuirá a mejorar la atención brindada a los usuarios.

En consecuencia, en la dimensión externa, se espera que los ciudadanos prefieran realizar sus trámites en línea en lugar de hacerlo de manera presencial. Esta preferencia está respaldada por un 11.51% de las personas encuestadas que afirman que siempre optarán por utilizar los canales en línea, lo cual resulta en un alto estándar de satisfacción del 8.6%.

Por lo antes señalado, Risco y Arias (2023) expresa que el gobierno electrónico constituye un instrumento de la gestión pública que articula el desarrollo tecnológico con objetivos comunes, orientados a dotar a los ciudadanos y las empresas de información que contribuya a incrementar la calidad de los servicios públicos y fomentar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. Las cosas innovadoras que tiene en

comparación con la Administración tradicional hacen que su necesidad esté cada vez más presente.

En este sentido, en el actual momento de situación de estancamiento económico, se espera que el gobierno electrónico ayude a mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia disponibles para los ciudadanos/empresas, mejorando las infraestructuras existentes y generando un ahorro a las arcas públicas a través de un empleo cada vez más intenso de las TIC.

La implantación de servicios de gobierno electrónico responde a las exigencias e intereses de los ciudadanos, mejorando la oferta de servicios públicos y fomentando un modelo de Administración abierta y transparente, al tiempo de mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, intentando satisfacer eficaz y eficientemente sus demandas de información y participación. En consecuencia, los gobiernos se transforman y dan pasos significativos en la disminución de barreras que delimitan el acceso a los servicios de información y participación (Acuña Parrales, 2022).

En la dimensión interna, se destaca que el 52.90% de los ciudadanos del organismo analizado consideraron adecuada la evaluación de la gestión pública de la institución, específicamente en lo que respecta a la correcta implantación de las TIC en el gobierno regional. Además, un 20.1% de los encuestados manifestaron estar totalmente de

acuerdo con esta evaluación. Al profundizar en el primer porcentaje mencionado, encontramos que un 4% de los ciudadanos considera que la satisfacción del usuario es muy adecuada, mientras que un 8.6% la califica como adecuada. Estos resultados refuerzan la percepción positiva de la implementación de las TIC en la gestión gubernamental.

Estos resultados concuerdan con Alderete y Diaz (2021) quienes expresan que el desarrollo de sistemas de gobierno electrónico implica un compromiso de costos fijos (implantación de nuevos sistemas), seguido de un período de uso, durante el cual se incurrirán en costos operativos (operación y mantenimiento del sistema).

Posteriormente, la sociedad recibirá los beneficios acumulados de cada cantidad de gobierno electrónico prestada: para un proyecto (ejercicio), el beneficio esperado por la sociedad vendría de la diferencia (en términos de eficiencia, calidad, capacidad de elección y adquisición de productos por el usuario) entre el escenario con proyecto (PEscP) y el escenario sin proyecto (PEscSP) de gobierno electrónico.

Para Samora (2022) la evaluación del gobierno electrónico está relacionada con cinco grupos de agentes, cada uno con un diferente tipo de interés:

1. El ciudadano: Está interesado por la calidad del servicio ofrecido.
2. Los políticos: Quieren evaluar cómo la inversión en TIC genera valor público.
3. Los gestores de los sistemas: Están interesados en conocer el rendimiento de los sistemas, pero también en el grado de cumplimiento de los acuerdos con los usuarios.
4. Los analistas de política pública: Desearían conjuntar el desempeño del gobierno electrónico con sus concretos efectos.
5. Otros analistas sociales: Desearían conjuntar resultados y sus efectos con el conjunto de ingresos y gastos públicos.

El desempeño de los servicios de gobierno electrónico puede ser valorado desde diferentes dimensiones, por ejemplo: recursos, eficiencia, eficacia y calidad. Un sistema cuyo desempeño sea correcto, maximizará la consecución de los objetivos y, de forma ideal, minimizará los costes. Por lo tanto, evaluar el desempeño permite conocer en qué medida el sistema está consiguiendo los objetivos definidos usando los recursos empleados.

En cuanto a la dimensión relacional, se observa que el 57.20% de los ciudadanos están de acuerdo con la idea de que los trámites y servicios en línea serán más eficientes y se fomentará la transparencia en el proceso, gracias a la interrelación de las TIC en el gobierno regional.

Asimismo, un 8.6% de los participantes están totalmente de acuerdo con esta afirmación. En relación a la satisfacción del usuario, dentro del grupo mencionado anteriormente (57.20%), el 30.20% percibe una satisfacción adecuada, mientras que un 8.6% coincide en que la satisfacción es muy adecuada. Estos resultados respaldan la idea de que la implementación de las TIC ha contribuido a mejorar la experiencia de los usuarios en el gobierno regional.

Por ello, Arguelles (2022) indica que el acceso a estos servicios resulta esencial para optimizar al máximo el coste público y ofrecer servicios y trámites más efectivos y adaptados a las necesidades reales de los ciudadanos. Todo esto supone un aumento de la eficiencia del sector público, lo que se traduce en un ahorro de tiempo y esfuerzo en el sector privado.

A lo largo de la madurez del gobierno electrónico, las administraciones quizá se hayan dejado llevar por qué servicios electrónicos implantar, como por ejemplo herramientas de administración en línea, y quizá hayan prestado menos atención a otros aspectos técnicos como la interoperabilidad, seguridad y portales comunes, y sobre todo al desarrollo de la oferta y del uso de estos servicios, como los planes de fomento del gobierno electrónico entre la ciudadanía y las microempresas y pymes. Por lo tanto, para avanzar realmente hacia la sociedad de la información y el

conocimiento, restan algunas etapas del gobierno electrónico actuales (Risco y Arias, 2023).

Los ciudadanos demandan del gobierno acceso, transparencia y rendición de cuentas en sus actividades, para lo que se requiere una comunicación bidireccional y la integración de la información generada en los distintos departamentos y organismos que componen un gobierno. En este escenario, el gobierno electrónico ha surgido como un canal para acercar la administración al ciudadano, de modo que los servicios ofrecidos por el gobierno pueden ser utilizados por los ciudadanos a través de internet desde cualquier lugar y en cualquier momento, superando así las barreras de tiempo y espacio (Martínez, 2022).

En resumen, los datos revelan una percepción general positiva por parte de los ciudadanos respecto a la evaluación de la gestión pública y la implementación de las TIC en el gobierno regional. Estos resultados sugieren que existe un respaldo significativo hacia el uso de la tecnología en los procesos gubernamentales y un reconocimiento de los beneficios que esto conlleva, tanto en términos de eficiencia como de transparencia. Además, se destaca la satisfacción de los usuarios como un aspecto favorable en este contexto.

Conclusiones

Se demostró que se tiene una correlación positiva y significativa entre las variables dependiente e independiente. se obtuvo un coeficiente de 0.840 determinando una correlación alta entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano. Y con esto se pudo concluir que la correlación entre estas dos variables independientes y la dependiente cumplía con lo presupuestado.

Así mismo, existe relación positiva y significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la gestión pública con la satisfacción de los ciudadanos en un gobierno regional, debido a que en el análisis de la hipótesis específica 1 se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,872 determinando una correlación positiva alta entre la dimensión externa y la satisfacción del ciudadano.

De igual forma, se ha demostrado que existe relación positiva y significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la gestión pública con la satisfacción de los ciudadanos en un gobierno regional, debido a que en el análisis de la hipótesis específica 2 se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,860 determinando una correlación positiva alta entre la dimensión interna y la satisfacción del ciudadano.

También existe relación positiva y significativa entre la dimensión relacional del

gobierno electrónico y la gestión pública con la satisfacción de los ciudadanos en un gobierno regional, debido a que en el análisis de la hipótesis específica 3 se obtuvo un coeficiente de 0,918 determinando una correlación positiva alta entre la dimensión relacional y la satisfacción del ciudadano.

En conclusión, los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano están altamente relacionados entre sí. Se evidencia claramente que la Gestión Pública ha adoptado e implementado el Gobierno Electrónico como una estrategia clave para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios y garantizar su satisfacción plena. Es importante destacar que, con el objetivo de optimizar la experiencia del usuario y cumplir con sus expectativas, se ha orientado la implementación de los servicios hacia la satisfacción de los usuarios.

Por ello, el Gobierno Electrónico pone a disposición de los ciudadanos una variedad de servicios en línea que abarcan diversas áreas, como trámites administrativos, consultas de información pública, pago de impuestos, entre otros. Estos servicios se han diseñado y desarrollado teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios, con el fin de simplificar y agilizar los procesos, reducir la burocracia y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Indudablemente, la Satisfacción Ciudadana es un factor fundamental para evaluar el desempeño y éxito del Gobierno Electrónico. La implementación de servicios electrónicos, junto con la mejora continua de los mismos, contribuye a fortalecer la relación entre el gobierno y los ciudadanos, fomentando la confianza, la transparencia y la participación activa de la sociedad en los asuntos públicos. Además, la satisfacción de los ciudadanos se traduce en beneficios tangibles, como ahorro de tiempo, reducción de costos y mayor comodidad en la realización de trámites y gestiones.

En resumen, el Gobierno Electrónico y la satisfacción del ciudadano son dos elementos indisolubles y complementarios. La implementación de servicios electrónicos eficientes y orientados hacia la satisfacción del usuario es clave para lograr una gestión Avilán Fernández, D. M. (2022). Derechos y garantías en la administración pública y jurisdicción contencioso administrativo a la luz de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Documento en línea. Disponible

<http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/2816>

Avilán Fernández, D. M. (2022). Derechos y garantías en la administración pública y jurisdicción contencioso administrativo a la luz de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Documento en línea. Disponible <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/2816>

[22816](#) pública moderna, eficaz y cercana a las necesidades de la sociedad. Es fundamental seguir avanzando en esta dirección, promoviendo la innovación tecnológica, la accesibilidad y la

participación ciudadana, para construir un gobierno más transparente, inclusivo y centrado en el bienestar de los ciudadanos.

Referencias

Acuña Parrales, E. G. (2022). Gobierno electrónico al servicio público del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa. Documento en línea. Disponible <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4090>

Alderete, M. V. y Diaz, L. A. (2021). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico?: El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. Documento en línea. Disponible <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/147989>

Arguelles Toache, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento, 10(24).

Arias, F. G. (2008). Perfil del profesor de metodología de la investigación en educación superior. Universidad Central de Venezuela. Documento en línea. Disponible <https://www.academia.edu/download/42944525/982.pdf>

Avilán Fernández, D. M. (2022). Derechos y garantías en la administración pública y jurisdicción contencioso administrativo a la luz de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Documento en línea. Disponible <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/2816>

Blanco Encinosa, L. J. (2020). Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): el gobierno electrónico (e-gov) entre la dictadura y la democracia. Economía y Desarrollo, 163(1). Documento en línea. Disponible

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842020000100006&script=sci_arttext
- Burbano López, E., & Jaramillo Pacheco, R. (2021). Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario. UPEC. Documento en línea. Disponible <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1234>
- Carrasco, D. (2016). Metodología de la investigación. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Caycho, C., Castillo, C., y Merino, V. (2019). Manual de estadística no paramétrica aplicada a los negocios. Lima: Alianza editorial. Documento en línea. Disponible <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/9349>
- Deossa-Cano, R., & Montiel-Castaño, C. P. (2022). Potencial de las TIC en educación, una propuesta metodológica para su integración efectiva. Informador Técnico, 86(2), 278-296. Documento en línea. Disponible http://revistas.sena.edu.co/index.php/inf_tec/article/view/potencial-de-las-tic-en-educacion-una-propuesta-metodologica-par
- Gary Dessler, Ricardo Varela (2011). Administración de Recursos Humanos. 5a. Edición. Editorial Pearson Prentice Hall
- González-Relaño, R., d'Orazio, A., & Coronato, M. (2022). Tecnologías de la información y comunicación en el marco de los objetivos de desarrollo sostenible de las regiones europeas: relaciones potenciales y posibles indicadores. In Territorios comunes, miradas compartidas. Aproximaciones desde la geografía (pp. 81-98). Publicacions de la Universitat de València PUV. Documento en línea. Disponible <https://art.torvergata.it/handle/2108/310796>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 6, pp. 102-256). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México D.F: Mc Graw Hill.
- Martínez, X. O. B. (2022). Gobierno electrónico local del Ecuador. Espacios públicos, 22(54), 81-102. Documento en línea. Disponible <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2019). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Revista Científica Compendium, 1-18. Documento en línea. Disponible <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turísticos del estado Mérida Venezuela. Revista de Ciencias Sociales, 17. Documento en línea. Disponible <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>
- Rincón, C. E., y Vergara, C. (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario. Documento en línea. Disponible [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=el+gobierno+electr%C3%B3nico+Rinc%C3%B3n+y+Vergara+\(2017\),+&ots=_CaDcsfU0k&sig=YTQTh_yOenJ3ChaFFxYinXBUqQM](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=el+gobierno+electr%C3%B3nico+Rinc%C3%B3n+y+Vergara+(2017),+&ots=_CaDcsfU0k&sig=YTQTh_yOenJ3ChaFFxYinXBUqQM)
- Risco, O. M. V., y Arias, J. A. L. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática: E-Government and Its Effectiveness in Improving Public Services: Systematic Review. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(1), 1077-1087.
- Samora, P. A. P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de COVID-19: revisión sistemática de la literatura. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 3293-3315. Documento en línea. Disponible

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834>

Suarez Pincay, J. Y. (2021). Estudio de factibilidad de un sistema de video vigilancia en tiempo real para mejorar la seguridad de las instalaciones en la carrera de agropecuaria (Bachelor's Thesis, Jipijapa. UNESUM). Documento en línea. Disponible

<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3050>