

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES**

**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DOCTORADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

TESIS DOCTORAL

**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA
EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE AGUASCALIENTES**

PRESENTA

M.C. Juan Carlos Lira Padilla

DIRECTOR

Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera

COMITÉ TUTORAL

Dra. Silvia Mata Zamores

Dr. Víctor Manuel Molina Morejón

Aguascalientes, Ags.; Noviembre de 2020

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS



M.F. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEON
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
P R E S E N T E

Por medio del presente como Tutor designado del estudiante **JUAN CARLOS LIRA PADILLA** con ID **212213** quien realizó la tesis titulada: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE AGUASCALIENTES**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que él pueda proceder a imprimirla así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"Se Lumen Proferre"

Aguascalientes, Ags., a 20 de noviembre de 2020.


Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera
Tutor de Tesis


Dra. Silvia Mata Zamores
Integrante del Comité Tutorial


Dr. Víctor Manuel Molina Morejón
Integrante del Comité Tutorial

c.c.p.- Interesado
c.c.p.- Secretaría de Investigación y Posgrado



DICTAMEN DE LIBERACIÓN ACADÉMICA PARA INICIAR LOS TRÁMITES DEL EXAMEN DE GRADO



Fecha de dictaminación dd/mm/aa: 23/11/2020

NOMBRE: Juan Carlos Lira Padilla ID 212213

PROGRAMA: Doctorado en Ciencias Administrativas LGAC (del posgrado): Comportamiento y Cultura Organizacional

TIPO DE TRABAJO: (X) Tesis () Trabajo práctico

TITULO: Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes.

IMPACTO SOCIAL (señalar el impacto logrado): Proponer estrategias con fundamento científico, que representen soluciones para incrementar la Satisfacción Ciudadana, en los usuarios de los servicios de Gobierno Electrónico (e-Gobierno) que oferta la Administración Pública de Aguascalientes, México.

INDICAR SI/NO SEGÚN CORRESPONDA:

Elementos para la revisión académica del trabajo de tesis o trabajo práctico:

- SI El trabajo es congruente con las LGAC del programa de posgrado
SI La problemática fue abordada desde un enfoque multidisciplinario
SI Existe coherencia, continuidad y orden lógico del tema central con cada apartado
SI Los resultados del trabajo dan respuesta a las preguntas de investigación o a la problemática que aborda
SI Los resultados presentados en el trabajo son de gran relevancia científica, tecnológica o profesional según el área
SI El trabajo demuestra más de una aportación original al conocimiento de su área
SI Las aportaciones responden a los problemas prioritarios del país
SI Generó transferencia del conocimiento o tecnológica
SI Cumple con la ética para la investigación (reporte de la herramienta antiplagio)

El egresado cumple con lo siguiente:

- SI Cumple con lo señalado por el Reglamento General de Docencia
SI Cumple con los requisitos señalados en el plan de estudios (créditos curriculares, optativos, actividades complementarias, estancia, predoctoral, etc)
SI Cuenta con los votos aprobatorios del comité tutorial, en caso de los posgrados profesionales si tiene solo tutor podrá liberar solo el tutor
SI Cuenta con la carta de satisfacción del Usuario
SI Coincide con el título y objetivo registrado
SI Tiene congruencia con cuerpos académicos
SI Tiene el CVU del Conacyt actualizado
SI Tiene el artículo aceptado o publicado y cumple con los requisitos institucionales (en caso que proceda)

En caso de Tesis por artículos científicos publicados

- Aceptación o Publicación de los artículos según el nivel del programa
El estudiante es el primer autor
El autor de correspondencia es el Tutor del Núcleo Académico Básico
En los artículos se ven reflejados los objetivos de la tesis, ya que son producto de este trabajo de investigación.
Los artículos integran los capítulos de la tesis y se presentan en el idioma en que fueron publicados
La aceptación o publicación de los artículos en revistas indexadas de alto impacto

Con base a estos criterios, se autoriza se continúen con los trámites de titulación y programación del examen de grado

SI X
No

FIRMAS

Elaboró:

* NOMBRE Y FIRMA DEL CONSEJERO SEGÚN LA LGAC DE ADSCRIPCIÓN:

Dr. Gonzalo Maldonado Guzmán

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO TÉCNICO:

Dra. Silvia Mata Zamores

* En caso de conflicto de intereses, firmará un revisor miembro del NAB de la LGAC correspondiente distinto al tutor o miembro del comité tutorial, asignado por el Decano

Revisó:

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO:

Dr. Gonzalo Maldonado Guzmán

Autorizó:

NOMBRE Y FIRMA DEL DECANO:

M.F. Virginia Guzmán Díaz de León

Nota: procede el trámite para el Depto. de Apoyo al Posgrado

En cumplimiento con el Art. 105C del Reglamento General de Docencia que a la letra señala entre las funciones del Consejo Académico: ... Cuidar la eficiencia terminal del programa de posgrado y el Art. 105F las funciones del Secretario Técnico, llevar el seguimiento de los alumnos.

Elaborado por: D. Apoyo al Posg.
Revisado por: D. Control Escolar/D. Gestión de Calidad.
Aprobado por: D. Control Escolar/ D. Apoyo al Posg.

Código: DO-SEE-FO-15
Actualización: 01
Emisión: 28/04/20

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Autónoma de Aguascalientes y al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, por darme la oportunidad de estudiar un posgrado perteneciente al Padrón Nacional de Posgrados de Calidad.

Al Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera, director de esta tesis, por su orientación, por confiar en mí y brindarme su sincera amistad y apoyo incondicional, durante todo el programa doctoral.

A mi Comité Tutorial, integrado por la Dra. Silvia Mata Zamores y el Dr. Víctor Manuel Molina Morejón; por compartir sus conocimientos y por sus asesorías. Aprecio mucho su sincera amistad.

Al Consejo Técnico del Doctorado en Ciencias Administrativas, por apoyar este trabajo de tesis.

A la M.C. María Guadalupe Lira Padilla y al M.C. Eduardo Torres Galindo, por su amor, sus enseñanzas y las oportunidades que me han dado en la vida.

A la Diputada Gladys Adriana Ramírez Aguilar, por su amor y por ser mi compañera de vida.

A mi hijo Juan Carlos, por su gran apoyo y comprensión durante todo el programa doctoral.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN: FUNDAMENTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Introducción	11
1.2 Problema de Investigación	13
1.2.1 Preguntas de Investigación	17
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.3.3 Hipótesis	19
1.3.4 Modelo Teórico Propuesto	20
1.3.5 Justificación de la Investigación	21
1.4 Alcance de la Investigación	25
1.5 Estructura del Trabajo de Investigación	27
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Administración Pública	30
2.1.1 Antecedentes de la Administración Pública	30
2.1.2 La Administración Pública Como Disciplina Científica	36
2.1.3 La Administración Pública Contemporánea	42
2.2 e-Gobierno	45
2.2.1 Antecedentes del Gobierno Electrónico	45
2.2.2 Definición de Gobierno Electrónico	64
2.2.3 Estructura de e-Gobierno	71
2.2.4 Beneficios de e-Gobierno	74
2.2.5 Investigaciones de e-Gobierno	76
2.3 Satisfacción Ciudadana	78
2.3.1 Antecedentes de la Satisfacción Ciudadana	78
2.3.2 La Calidad en Relación con la Satisfacción	81
CAPÍTULO III	
PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS	
3.1 Factores de la Oferta de Servicios de e-Gobierno	85
3.2 Factores de la Demanda de Servicios de e-Gobierno	86
3.3 Satisfacción Ciudadana en los Servicios de e-Gobierno	87

ÍNDICE GENERAL

	Página
CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA	
4.1	Operacionalización de los Constructos 90
4.2	Población 92
4.3	Muestra 93
4.4	Perfil de la Muestra 94
4.5	Análisis de Fiabilidad del Modelo Teórico 95
4.5.1	Coeficiente Alpha de Cronbach 96
4.5.2	Índice de Fiabilidad Compuesta (IFC) 96
4.5.3	Índice de la Varianza Extraída 97
4.6	Análisis de Validez del Modelo Teórico 103
4.6.1	Estimación del Modelo 104
4.6.2	Validez de Contenido (Primera Fase) 104
4.6.3	Validez de Constructo 107
4.6.4	Validez Convergente 107
4.6.5	Validez Discriminante 108
4.6.6	Validez Nomológica (Segunda Fase) 109
CAPÍTULO V	
ANÁLISIS DE RESULTADOS	
5.1	Introducción 113
5.2	Análisis de las Variables Retiradas del Modelo 113
5.3	Análisis de las Hipótesis Relativas al Modelo Teórico 119
5.3.1	Hipótesis Disponibilidad de Servicios Electrónicos – Satisfacción Ciudadana 123
5.3.2	Hipótesis Diseño de Página Web – Satisfacción Ciudadana 123
5.3.3	Hipótesis Calidad del Servicio – Satisfacción Ciudadana 124
5.3.4	Hipótesis Brecha Digital – Satisfacción Ciudadana 124
5.3.5	Hipótesis Seguridad y Confianza – Satisfacción Ciudadana 125
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES, IMPLICACIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	
6.1	Introducción 127
6.2	Conclusiones de la Revisión Teórica 128
6.3	Objetivos y Consideraciones Metodológicas 130
6.4	Conclusiones de la Revisión Empírica 133
6.4.1	Disponibilidad de Servicios Electrónicos 134
6.4.2	Diseño de Página Web 137
6.4.3	Calidad del Servicio 140
6.4.4	Brecha Digital 142
6.4.5	Seguridad y Confianza 144

ÍNDICE GENERAL

	Página
6.5 Implicaciones de la Investigación	147
6.6 Limitaciones de la Investigación	148
6.7 Futuras Líneas de Investigación	150
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	153
ANEXO 1 – ENCUESTA	168

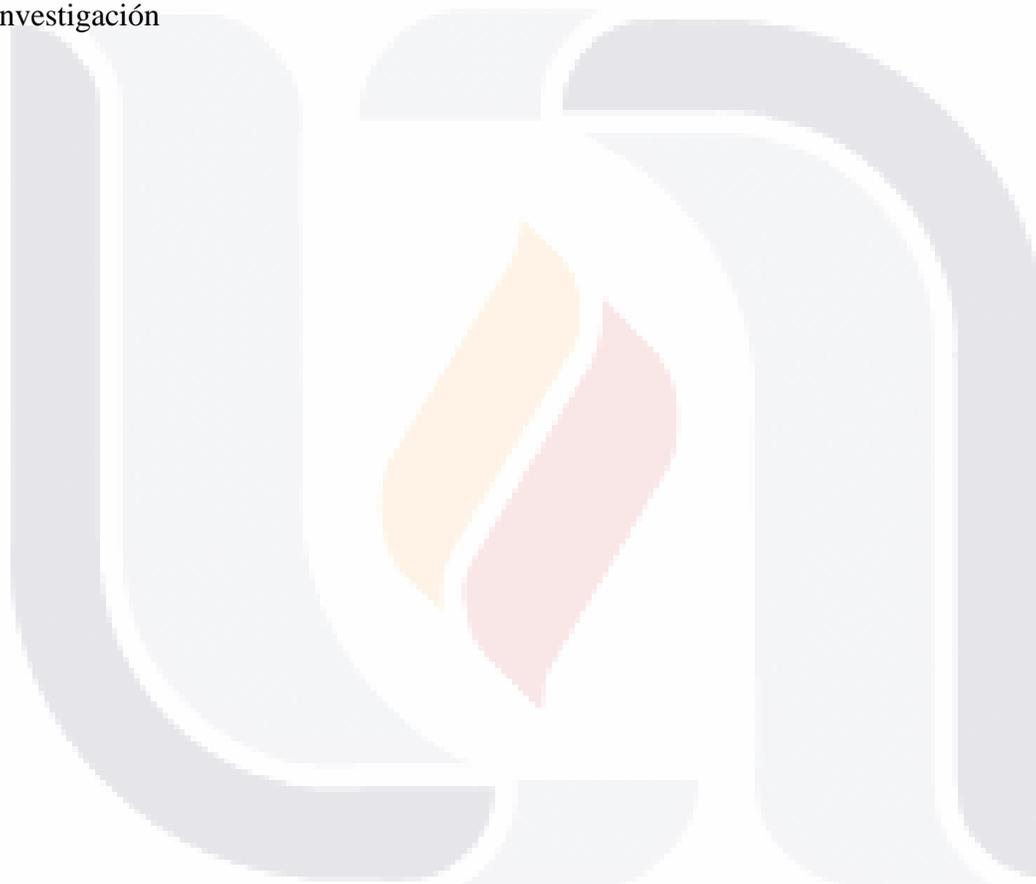


ÍNDICE DE TABLAS

	Página
 CAPÍTULO II	
Tabla 2.1 Modelos de Interacción de e-Gobierno	71
Tabla 2.2 Fases del Gobierno Electrónico (Reilly, 2004)	73
 CAPÍTULO III	
Tabla 3.1 Variables del Constructo Disponibilidad de Servicios Electrónicos	85
Tabla 3.2 Variables del Constructo Diseño de Página Web	86
Tabla 3.3 Variables del Constructo Calidad del Servicio	86
Tabla 3.4 Variables del Constructo Calidad del Servicio	87
Tabla 3.5 Variables del Constructo Calidad del Servicio	87
 CAPÍTULO IV	
Tabla 4.1 Variables Modificadas (Ajustadas al Estado de Aguascalientes)	91
Tabla 4.2 Frecuencia de Hombres y Mujeres Encuestados	94
Tabla 4.3 Frecuencia de Edades de los Encuestados	94
Tabla 4.4 Frecuencia de Nivel de Estudios de los Encuestados	95
Tabla 4.5 Frecuencia de la Ocupación de los Encuestados	95
Tabla 4.6 Sintaxis de EQS para Estimar el Modelo	98
Tabla 4.7 Variables Retiradas para Ajustar el Modelo	99
Tabla 4.8 Estimación de las Cargas Factoriales Estandarizadas	99
Tabla 4.9 α de Cronbach de F1 (V1, V2)	100
Tabla 4.10 α de Cronbach de F2 (V3, V4, V5, V6)	100
Tabla 4.11 α de Cronbach de F3 (V8, V9, V10)	100
Tabla 4.12 α de Cronbach de F4 (V11, V12, V14)	101
Tabla 4.13 α de Cronbach de F5 (V18, V20, V21)	101
Tabla 4.14 α de Cronbach de F6 (F1, F2, F3, F4, F5)	101
Tabla 4.15 Resumen de los Índices de Fiabilidad	102
Tabla 4.16 Indicadores de Ajuste	106
Tabla 4.17 Estimación de las Cargas Factoriales	108
Tabla 4.18 Bondad de Ajuste del Modelo Teórico Inicial	109
Tabla 4.19 Bondad de Ajuste del Modelo Teórico Modificado (Ajustado)	110
Tabla 4.20 Valores de Chi Cuadrado	111
Tabla 4.21 Valores Críticos de Chi Cuadrado que Aplican al Modelo	111
 CAPÍTULO V	
Tabla 5.1 Estadísticos de la V7	114
Tabla 5.2 Estadísticos de la V13	115

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
CAPÍTULO V	
Tabla 5.3 Estadísticos de la V15	116
Tabla 5.4 Estadísticos de la V16	117
Tabla 5.5 Estadísticos de la V17	117
Tabla 5.6 Estadísticos de la V19	119
Tabla 5.7 Resultados de la Prueba de las Hipótesis del Modelo Teórico de Investigación	122



ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
CAPÍTULO I	
Figura 1.1 Modelo Teórico Propuesto	21
CAPÍTULO II	
Figura 2.1 Conformación de la Sociedad	69
Figura 2.2 El Flujo de la Información y la Efectividad del e-Gobierno (Reilly, 2004)	74
CAPÍTULO III	
Figura 3.1 Modelo de Investigación Propuesto (Hipótesis Asociadas a Constructos)	88
CAPÍTULO IV	
Figura 4.1 Modelo: Satisfacción Ciudadana a Partir de los Servicios de e-Gobierno (Anwer et al., 2016)	90
Figura 4.2 Gráfica de Distribución de Residuos Estandarizados de <i>EQS</i>	105
CAPÍTULO V	
Figura 5.1 Modelo Ajustado Para la Satisfacción Ciudadana a Partir de los Servicios de e-Gobierno (Anwer et al., 2016)	113

RESUMEN

La finalidad principal de la Administración Pública como organización, es la de llevar a cabo todas las actividades del estado enfocadas a la satisfacción de las necesidades de interés público, con elementos tales, como un personal técnico preparado, un patrimonio adecuado y mediante procedimientos administrativos idóneos. Se considera que el Gobierno Electrónico (e-Gobierno) es un procedimiento administrativo idóneo para ofrecer los servicios de gobierno, buscando incrementar la satisfacción ciudadana que hace uso de éstos. El e-Gobierno establece las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados del uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en las diferentes dimensiones de la acción pública.

El propósito de esta investigación de enfoque cuantitativo, es analizar y evaluar la realidad actual del e-Gobierno en el estado de Aguascalientes, a partir de los trámites y servicios que ofrece, con el fin de incrementar la Satisfacción Ciudadana. Se propone un modelo conceptual del tipo G2C (Government to Citizen / Gobierno a Ciudadano) para realizar la evaluación, el cual tiene dos vertientes principales; examinar la *oferta*, por parte de la administración pública de los servicios de e-Gobierno; y la *demand*a, a partir de la interacción de los ciudadanos con tales servicios. En relación a la *oferta* de los servicios, se han determinado las variables de acuerdo a tres criterios; disponibilidad de los servicios electrónicos, el diseño de página web y la calidad del servicio. En cuanto a las variables que componen el segmento de la *demand*a de los usuarios, se considera la brecha digital, así como la seguridad y confianza en el uso de los servicios de e-Gobierno.

El modelo se estima a partir de un AFC (Análisis Factorial Confirmatorio) de segundo orden, aplicando ecuaciones estructurales. Los resultados determinan que implementar e-Gobierno en la prestación de servicios, es una estrategia adecuada para generar beneficios en la administración pública y en la ciudadanía.

Palabras clave: Administración Pública, Gobierno Electrónico, Satisfacción Ciudadana.

ABSTRACT

The main purpose of the public administration as an organization is to carry out all the activities of the state focused on satisfying the needs of public interest, with elements such as a trained technical staff, an adequate patrimony and through suitable administrative procedures. Electronic Government (e-Government) is considered to be an ideal administrative procedure to offer government services, seeking to increase citizen satisfaction that makes use of them. The e-Government establishes the bases to generate benefits within the public administrations derived from the use of ICT (Information and Communication Technologies) in the different dimensions of public action.

The purpose of this research with a quantitative approach is to analyze and evaluate the current reality of e-Government in the state of Aguascalientes, based on the procedures and services it offers, in order to increase citizen satisfaction. A conceptual model of the G2C type (Government to Citizen) is proposed to carry out the evaluation, which has two main aspects; examine the offer, by the public administration of e-Government services; and demand, based on the interaction of citizens with such services. In relation to the offer of services, the variables have been determined according to three criteria; availability of electronic services, website design and quality of service. Regarding the variables that make up the segment of user demand, the digital divide is considered, as well as the security and confidence in the use of e-Government services.

The model is estimated from a second order CFA (Confirmatory Factor Analysis), applying structural equations. The results determine that implementing e-Government in the provision of services is an adequate strategy to generate benefits in the public administration and the citizens.

Keywords: Public Administration, Electronic Government, Citizen Satisfaction.





CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN: FUNDAMENTOS
GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La Administración Pública es la actividad organizada del Estado y su función esencial es la de prestar servicio al ciudadano, mediante la satisfacción de sus necesidades de carácter público (Sánchez, 2001). Por otra parte, la Satisfacción Ciudadana con la calidad de los servicios públicos se puede definir como la percepción que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicios proporcionados por el gobierno (Morgan, Pellisero, 1979), (Van Ryzin, 2004), (Akinloye et al., 2012), (Salim et al., 2017). Es en estos términos o conceptos en los cuales se desarrolla el presente trabajo de investigación.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han ofrecido como una de sus aplicaciones más importantes, la posibilidad de modernizar la gestión pública para la prestación de servicios, mediante el mejoramiento de su operación interna para fortalecer su relación con ciudadanos, empresas y otros grupos sociales; lo que se ha denominado Gobierno Electrónico (e-Gobierno) (Gil, Luna, 2006). Este concepto también forma parte de esta investigación, ya que se considera al e-Gobierno como un procedimiento administrativo idóneo para ofrecer los servicios de gobierno, buscando incrementar la satisfacción ciudadana que hace uso de éstos.

El e-Gobierno establece las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados del uso de las TIC en las diferentes dimensiones de la acción pública (Gil, Criado, 2013). Incrementar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos y organizaciones, así como lograr un gobierno competitivo que contribuya a alcanzar las metas de crecimiento económico y desarrollo social, son los objetivos que el e-Gobierno persigue. De igual forma, el uso de las TIC en el gobierno tiene el potencial de transformar su relación con los ciudadanos, las empresas y otras áreas del mismo gobierno (Banco Mundial, 2008), (Gil y Helbig, 2006).

El Gobierno Electrónico se ha desarrollado de una manera considerable durante los últimos años, por lo que se hace necesario profundizar en sus implicaciones para la gestión y las políticas públicas. La difusión de los sistemas de información que conciernen a los servicios que ofrece la administración pública ha hecho posible sistematizar reglas y

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

procedimientos para dar resultados que permiten una mejor atención a los ciudadanos (Criado, 2009a; Gil, 2012a) debido al incremento de la eficiencia, eficacia, productividad, la calidad de los servicios públicos, la satisfacción y participación ciudadana o la transparencia y rendición de cuentas (Gil et al., 2012). Esta relevancia no se produce sólo a través de su influencia en determinadas dimensiones administrativas o fases de política pública, sino también mediante un amplio rango de cambios cognitivos, conductuales, organizativos, políticos y culturales que se encuentran enlazados a sistemas de información más ampliamente contruidos dentro de las organizaciones públicas (Dunleavy et al., 2006), (Fountain, 2001).

En otras palabras, el e-Gobierno involucra factores tecnológicos, de organización, institucionales, humanos y contextuales (Gil, 2012). La capacidad de innovación en las administraciones públicas, ligada a su interacción con las TIC se lleva a cabo en la medida en que se permita la mejora constante, una toma de decisiones diferente o un trabajo en red más consolidado. A partir de esto es posible caracterizar el papel del e-Gobierno en la gestión y las políticas públicas.

La capacidad para diseñar las políticas públicas con márgenes de certidumbre más elevados es uno de los aspectos que se han señalado entre los potenciales beneficios ligados a la consolidación de gobierno electrónico. En este sentido, los servidores públicos cuentan con mayores capacidades para llevar a cabo labores de prospectiva y planificación, como consecuencia de contar con información de los agentes externos, que interaccionan con las administraciones públicas, actualizada en tiempo real y con costos cada vez más reducidos (Dunleavy et al., 2006), (Hood, Margetts, 2007).

Una de las primeras ideas que se tienen en torno al e-Gobierno y su relación con las administraciones públicas, es la manera en que éste potencialmente provoca beneficios o mejoras en determinadas funciones y servicios gubernamentales (Gil, 2012); a partir de esto se vuelve indispensable evaluar los servicios de e-Gobierno, lo cual requiere de un proceso de observación y medición de la capacidad con que cuenta la administración pública para lograr los objetivos de atención a la ciudadanía (Syamsuddin, 2011). Este proceso de evaluación es importante debido a que define el estado actual del desarrollo del e-Gobierno

y puede ayudar a la administración pública a descubrir fortalezas y debilidades; a determinar nuevas pautas y a comparar la calidad del servicio de diferentes instituciones de gobierno en todos los niveles. Los servicios de e-Gobierno pueden generar diversos beneficios para los ciudadanos, como lo es una mejor interacción entre el gobierno y el usuario, la reducción de tiempos de operación, el incremento de transacciones en línea y la mejora de la calidad del servicio; aspectos que tienden a incrementar la satisfacción ciudadana (Kunstelj, Vintar, 2004).

Con fundamento en lo descrito anteriormente, se ha concebido la pretensión de analizar y evaluar a los servicios que ofrece la Administración Pública en el estado de Aguascalientes a partir de e-Gobierno, teniendo como marco de referencia a la Satisfacción Ciudadana.

1.2 Problema de Investigación

Los ciudadanos emiten su grado de satisfacción en la administración pública, en base a qué tanto la calidad y el diseño de los servicios que reciben se asemejan a sus expectativas; entre mayores sean estas diferencias, menor será la satisfacción (Duffy, Ketchand, 1998).

Con la presente investigación de enfoque cuantitativo se pretende en primera instancia, coadyuvar al actual estado del arte, a partir de la evaluación y el análisis de los constructos y variables que demuestren tener una incidencia favorable en el incremento de la Satisfacción Ciudadana en los servicios de e-Gobierno de Aguascalientes.

Se busca también, en base a los resultados de este trabajo, que las conclusiones sean una aportación para el desarrollo de los diferentes niveles de madurez de la tecnología, definiendo las áreas de oportunidad que puedan tener los sitios web de la administración pública de Aguascalientes, para mejorar la calidad de la información y sus servicios.

Una vez presentados estos propósitos, enseguida se definen los objetivos e hipótesis a través de un marco teórico de referencia, como base para el modelo propuesto. La metodología incluye la evaluación de la Satisfacción Ciudadana en los servicios de e-Gobierno de Aguascalientes mediante la implementación de una encuesta; previo cálculo del

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

tamaño de la muestra. Se estima el modelo teórico en base a sus indicadores de fiabilidad y validez, para terminar en el análisis de los resultados y conclusiones.

El planteamiento del problema investigación conlleva al seguimiento de las siguientes actividades:

- Proponer un modelo basado en la literatura y previamente validado en estudios anteriores que relacione principalmente a los constructos: satisfacción ciudadana y e-Gobierno.
- Analizar y adaptar el modelo para su aplicación en Aguascalientes.
- Definir el tamaño de la muestra y aplicar las encuestas para recabar información; respaldando las modificaciones en caso de ser necesarias.
- Analizar los datos obtenidos mediante estudio cuantitativo (de ser posible mediante un modelo de ecuaciones estructurales).
- Analizar la fiabilidad y la validez del instrumento utilizado.
- Comprobar y explicar las hipótesis planteadas a través de los resultados obtenidos.
- Presentar resultados del trabajo de investigación y proponer aplicaciones futuras.

Como parte del problema de investigación, es importante determinar en base al actual estado del arte, los factores de mayor influencia para el incremento de la Satisfacción Ciudadana, para así, definir las áreas de oportunidad que coadyuven a mejorar la calidad de los servicios; considerando que tales factores críticos (Scott et al., 2009) representan, por una parte, a la oferta de servicios, es decir, a la Administración Pública; y por otra, a los ciudadanos que demandan los servicios digitales. Por lo expuesto, se considera que:

1. El objetivo principal del e-Gobierno es permitir que el público pueda solicitar servicios del gobierno sin visitar físicamente las oficinas gubernamentales. Los servicios se difunden a través de un sitio web del gobierno disponible en cualquier

lugar para los ciudadanos las 24 horas al día, 7 días a la semana (Huang y Bwoma, 2003). Bokhari (2009) señala que utilizar canales múltiples, como máquinas en kioscos y módulos (oficinas electrónicas para la entrega de servicios), son necesarios especialmente para las zonas rurales, donde los clientes tienen un conocimiento limitado sobre computadoras e Internet. Ndou (2004) menciona que el sistema multicanal, representado por la computadora personal, la web TV, el teléfono móvil o dispositivos inalámbricos; fortalece la participación de los ciudadanos en el uso de los servicios de gobierno electrónico. Debido a esto, es fundamental investigar cómo incide la *Disponibilidad de Servicios Electrónicos* con la *Satisfacción Ciudadana*.

2. Uno de los desafíos clave que facilita la entrega de los servicios de e-Gobierno a los ciudadanos, es el diseño de los sitios web; ya que de acuerdo a un adecuado diseño se hará más fácil para el ciudadano su navegación para poder encontrar la información y los servicios requeridos. La tendencia reciente en el diseño de las páginas web de e-Gobierno es que su contenido se centre en las necesidades de los ciudadanos. Los servicios de e-Gobierno requieren una gran inversión, lo que significa que la evaluación de los servicios que han de ser ofertados es fundamental. El contenido del sitio web juega un papel importante en la satisfacción del ciudadano, ya que, si los usuarios no pueden encontrar la información deseada, es posible que no lo visiten de nuevo. El portal de e-Gobierno debe ser una puerta de enlace única para que las necesidades del usuario puedan cumplirse. Los contenidos del portal muestran la información disponible y los servicios compartidos de muchas dependencias de gobierno para la atención del ciudadano (Henriksson et al., 2007). Es por estos hechos que se propone investigar cuál es la incidencia entre el *Diseño de Página Web* con la *Satisfacción Ciudadana*.
3. El gobierno necesita de un plan para organizar y entregar los servicios e información en función de las necesidades de los ciudadanos (Rehman et al., 2012) y nunca en función de las necesidades de las organizaciones gubernamentales que proporcionan estos servicios. Por lo tanto, las disposiciones de servicio se basan en las necesidades del usuario, no en la estructura departamental (Kumar et al., 2007). Parasuraman et

al. (1988) introdujo una escala para medir la calidad del servicio que tiene cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía; que apuntan a la calidad del servicio, en base al rendimiento del proceso y al contenido del sitio web. Se concluye que es imprescindible analizar y evaluar la relación de la *Calidad del Servicio* de e-Gobierno y la *Satisfacción Ciudadana*.

4. Según Belanger y Carter (2006), la brecha digital es la distinción entre aquellos ciudadanos que tienen acceso y habilidades para aprovechar las ventajas de la tecnología informática e Internet, y aquellos que no. La brecha digital puede ser el resultado de factores socioeconómicos, demográficos, de actitud y educación (Cullen, 2001). La falta de acceso a Internet es el principal factor de la brecha digital; y los principales factores que contribuyen a dividir el acceso a Internet son la etnia, el ingreso, la edad y la educación. La calidad del acceso al servicio electrónico también es importante (Belanger, Carter, 2006), y se puede considerar en tres dimensiones: velocidad de conexión, confianza en la conexión a Internet y la sostenibilidad o duración de la conexión (Khan et al., 2012). De acuerdo con Khan et al. (2012), las habilidades electrónicas se refieren al conjunto de habilidades, conocimientos y conceptos que el ciudadano necesita para acceder, localizar, operar, administrar, comprender y evaluar los servicios electrónicos proporcionados en las diferentes etapas del gobierno electrónico. La conciencia del servicio electrónico se define como el grado en que los ciudadanos son conscientes de la disponibilidad de los servicios de e-Gobierno que se proporcionan en línea (Khan et al., 2012). Para que los ciudadanos adopten de manera efectiva los servicios de e-Gobierno, se requiere de una amplia y extensa campaña publicitaria que difunda la disponibilidad y los beneficios de estos servicios. (Colesca y Dobrica, 2009). Se concluye que es necesario analizar y evaluar cómo repercuten los factores que componen a la *Brecha Digital* (acceso, habilidades y conciencia de servicios electrónicos) con la *Satisfacción Ciudadana*.

5. El amplio acceso a Internet permite al gobierno proporcionar información pública y servicios sin ningún límite. Para difundir la información y servicios de manera

sostenible y económica, Internet es el mejor canal para que los ciudadanos puedan interactuar con el gobierno desde cualquier lugar y en cualquier momento. Sin embargo, existen amenazas de seguridad críticas asociadas con el uso de Internet. Los sistemas en línea son vulnerables a los intrusos, y el gobierno tiene que proteger la información personal del ciudadano. (Kim et al., 2006). Al-Ahmad y Al-Kaabi (2008) observaron que los procesos y servicios de desempeño de e-Gobierno deben estar seguros, y los usuarios deben seguir las políticas establecidas para hacer que su propia interacción sea segura. De hecho, el principal desafío al despliegue de e-Gobierno es la seguridad; ya que algunos ciudadanos no están dispuestos a utilizar este tipo de servicios debido a la falta de confianza en la seguridad de las transacciones en línea y a la falta de información necesaria para completar una transacción con el sector público. Los ciudadanos necesitan garantizar la seguridad de su información al momento de enviarla por Internet (Bélanger y Carter, 2008). Debido a esto, se propone investigar cómo inciden la *Seguridad y Confianza* en el uso de estos servicios con la *Satisfacción Ciudadana*.

De lo escrito con anterioridad, se desprenden las siguientes preguntas específicas de investigación.

1.2.1 Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo incide la disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales con la satisfacción ciudadana?
2. ¿Cómo incide el diseño de página para la facilidad de navegación en los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana?
3. ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de los sitios web de gobierno electrónico y la satisfacción ciudadana?
4. ¿Cómo repercute la brecha digital en el uso de los servicios de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana?

5. ¿Cuál es la relación de la seguridad y confianza en el uso de los servicios de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana?

Con el desarrollo de la presente investigación se pretende responder a las preguntas anteriores estableciendo la validez de las respuestas a cada cuestionamiento a través de un marco experimental.

1.3 Objetivos de la Investigación

En base a lo anteriormente expuesto y a la revisión de la literatura, se plantean para la presente investigación el objetivo general y cinco objetivos específicos, los cuales se enuncian a continuación.

1.3.1 Objetivo General

- Analizar y evaluar la relación existente entre la *Satisfacción Ciudadana* y los servicios que ofrece la *Administración Pública* de Aguascalientes a través de *Gobierno Electrónico* (e-Gobierno).

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la incidencia de la disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales con la satisfacción ciudadana.
2. Determinar la incidencia de la facilidad de navegación en el diseño de los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.
3. Analizar la relación de la calidad del servicio en los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
4. Precisar la repercusión de la brecha digital en el uso de los servicios de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.
 5. Analizar la relación de la seguridad y confianza en el uso de los servicios de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.

1.3.3 Hipótesis

Una vez planteadas las preguntas y objetivos de investigación, se desprenden las siguientes hipótesis a evaluar:

Disponibilidad de Servicios Electrónicos

- *H1*: A mayor disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales, mayor satisfacción ciudadana.

Diseño de Página WEB

- *H2*: A mayor facilidad de navegación en el diseño de los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Calidad del Servicio

- *H3*: A mayor calidad del servicio en los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Brecha Digital

- *H4*: A mayor conocimiento, habilidades y oportunidad de acceso del ciudadano al uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Seguridad y Confianza

- *H5*: A mayor seguridad y confianza en el uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Las hipótesis *H1*, *H2* y *H3* surgen de la oferta de los servicios de e-Gobierno; como lo son la disponibilidad de servicios electrónicos, el diseño de los sitios o páginas web y la calidad del servicio que se ofrece en línea.

A su vez, las hipótesis *H4* y *H5* representan la parte de la demanda de los servicios; como lo son la brecha digital (acceso, habilidades de los usuarios y la conciencia de los servicios electrónicos); y los aspectos de seguridad y confianza requeridos por los ciudadanos usuarios de e-Gobierno.

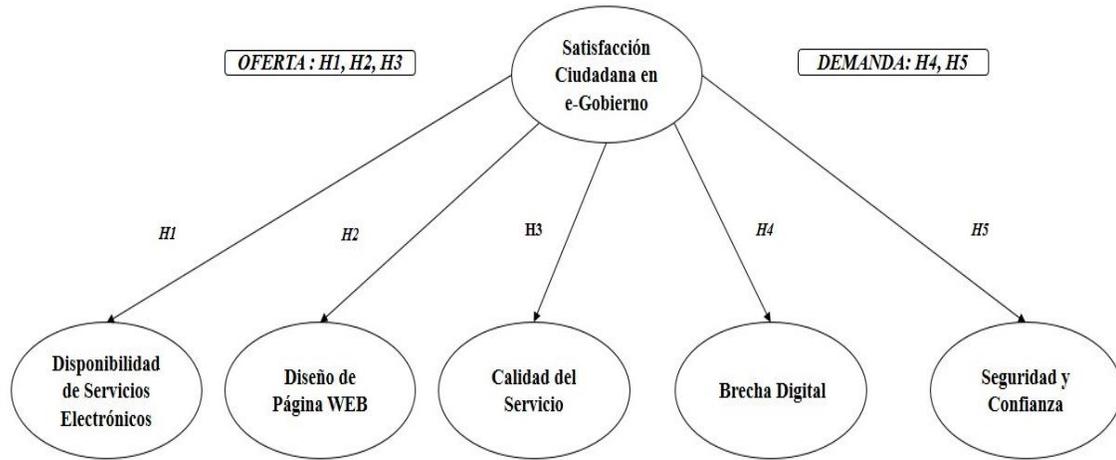
1.3.4 Modelo Teórico Propuesto

El modelo conceptual propuesto para esta investigación es el de la Satisfacción Ciudadana a partir de los servicios de e-Gobierno (Anwer et al., 2016), y se divide en dos elementos principales: *oferta* y *demanda*; y se muestra en la Figura 1.1.

Por el lado de la *oferta*, la calidad del servicio, la disponibilidad del servicio y el diseño del sitio web representan los principales contribuyentes en la evaluación de los servicios de e-Gobierno.

Por el lado de la *demanda*, la seguridad y confianza; además de la brecha digital (acceso, habilidades y conciencia de los servicios electrónicos), representan los principales contribuyentes en la evaluación de servicios de e-Gobierno desde la perspectiva de los ciudadanos.

Figura 1.1 Modelo Teórico Propuesto



Fuente: Elaboración propia basado en Anwer et al. (2016)

1.3.5 Justificación de la Investigación

El propósito de este estudio es contribuir al actual estado del arte con evidencia empírica y teórica en lo referente a la relación existente entre el e-Gobierno y la Satisfacción Ciudadana de los usuarios que utilizan los servicios digitales que oferta la Administración Pública en el estado de Aguascalientes. Empíricamente, se busca que este trabajo haga factible conocer las áreas de oportunidad de los sitios web para poder emitir recomendaciones de implementación orientadas a mejorar la calidad de la información y los servicios de e-Gobierno. Teóricamente, se pretende también aportar un complemento científico que contribuya a realizar futuras investigaciones sobre los constructos e-Gobierno y Satisfacción Ciudadana.

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su estudio de e-Gobierno (ONU, 2012), las administraciones públicas deben replantearse progresivamente los aspectos de e-Gobierno haciendo más hincapié en los vínculos institucionales entre las estructuras gubernamentales de diferentes niveles, con el objetivo de crear sinergias para un desarrollo sostenible inclusivo. Un aspecto importante de este enfoque es ampliar la proyección del e-Gobierno para lograr una función transformadora que conduzca a instituciones a procesos no excluyentes de ningún sector de la sociedad y que se encuentren diseñados a partir de las necesidades que emanen de todos los ciudadanos; procesos que sean

consistentes, coordinados e integrados a través de los cuales tenga lugar el desarrollo sostenible.

Por tanto, la motivación de este trabajo de investigación es partícipe de esta idea de ofrecer mejoras en el nivel de vida de los ciudadanos a partir de un sistema de e-Gobierno que asegure una mayor eficacia, transparencia, capacidad de respuesta, participación e inclusión en la prestación de los servicios públicos. Es esencial que en la Administración Pública del estado de Aguascalientes se considere una modalidad de trabajo conjunto con los ciudadanos para la prestación de los servicios; en donde la medición de la Satisfacción Ciudadana signifique el impulso y el parámetro para un mejor e-Gobierno. Debido a esto, en esta investigación se incluye como factor el diseño de página web de los sitios de e-Gobierno, con dos variables asociadas, como lo son el diseño con características centradas en las necesidades del ciudadano y el sistema de ventanilla única para facilitar la navegación a los usuarios.

Para las Naciones Unidas (ONU, 2012) el tema de estudio de e-Gobierno se centra en que los servicios deben estar orientados al pueblo o sociedad en general, y dentro de las áreas que merecen especial atención se encuentra el uso de servicios de e-Gobierno mediante múltiples canales y la reducción de la brecha digital para extender la prestación de servicios a todos, en particular, a los grupos vulnerables. A medida que la Administración Pública continúe reformando las instituciones y los procesos estructurales para aumentar la eficacia y mejorar la prestación de servicios, creando un ambiente propicio para los negocios y ofreciendo más oportunidades de participación a la ciudadanía, el e-Gobierno se convertirá gradualmente en el activador clave del desarrollo sostenible, y ampliará su alcance para lograr efectos en las condiciones de vida de las personas, aliviando el impacto adverso de la brecha digital. Este trabajo se asocia a este tema al considerar como factores del modelo la disponibilidad de los servicios electrónicos en multicanal y la brecha digital en sus tres componentes, de oportunidad de acceso, de habilidades de uso y de conocimiento de los servicios electrónicos. Este trabajo ha de permitir conocer si en Aguascalientes las personas cuentan con la habilidad y tienen acceso a los servicios de e-Gobierno; y si el gobierno informa a los ciudadanos sobre los medios de acceso a sus servicios digitales.

El principio fundamental de e-Gobierno es mejorar el trabajo interno del sector público, reduciendo los costos financieros y los plazos en las transacciones para integrar, de mejor manera, el flujo de trabajo y los procesos, y permitir el uso eficaz de los recursos en todos los organismos del sector público para lograr soluciones sostenibles. Su objetivo es establecer mejores procesos y sistemas para lograr una mayor eficacia, efectividad, inclusión y sostenibilidad (ONU, 2012). Puesto que es importante apearse a estos conceptos, en esta tesis se considera el factor de la calidad del servicio como una oportunidad para mejorar el rendimiento de los procesos en los servicios de e-Gobierno; para conocer si las transacciones en línea llevan menos tiempo a los ciudadanos que hacerlos de forma presencial y para conocer si los sitios web de gobierno ofrecen información y servicios actualizados.

También, en su estudio de e-Gobierno (ONU, 2012), en el apartado de aspectos de privacidad y seguridad se menciona que un sistema de e-Gobierno de ventanilla única es la manera en que la nueva tecnología puede usarse no sólo para aumentar la eficiencia de la Administración Pública sino también para fortalecer la confianza en las medidas de privacidad mediante la generación de transparencia mutua entre la misma Administración Pública y los ciudadanos. La protección de los datos personales de e-Gobierno exige medidas organizacionales y técnicas para prevenir el acceso y procesamiento no autorizados. La creación de un marco de confianza para la autenticación digital también es un factor decisivo para garantizar la integridad de las transacciones financieras en línea y en la telefonía móvil, en donde la firma digital es sólo el comienzo. Es por lo anterior que en este estudio se ha incluido el factor de la seguridad y la confianza que tiene el ciudadano para hacer uso de los servicios de e-Gobierno; lo que permitirá conocer cuál es el grado de seguridad de los ciudadanos de Aguascalientes al momento de realizar transacciones en línea y de igual manera, el nivel de confianza para compartir sus datos o información personal fuera del contexto de una atención personalizada.

Para la aplicación de un modelo de e-Gobierno del tipo G2C (Government to Citizen), es necesario enfocarse en los factores que conciernen a la oferta y a la demanda de los servicios; este tipo de modelo puede utilizarse en países en vías de desarrollo para evaluar los servicios de e-Gobierno teniendo como perspectiva la Satisfacción Ciudadana (Anwer et al., 2015). Por ser Aguascalientes un estado de un país con estas características, esta

investigación considera idóneo este tipo de modelo G2C para indagar acerca de la repercusión de los servicios digitales con la satisfacción de los usuarios. Los resultados e implicaciones de este trabajo podrán ser útiles para las autoridades, profesionales o políticos, cuyo campo de trabajo sea el e-Gobierno. Antes de diseñar y desarrollar servicios de e-Gobierno, podrán contar con los criterios de evaluación que deben considerarse como factores de éxito para ofertar tales servicios de acuerdo a las necesidades reales de los ciudadanos.

El estudio se considera factible porque se cuenta con información del INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) en lo referente a los datos estadísticos de los habitantes del estado de Aguascalientes que han tenido interacción con el gobierno a través de medios electrónicos de acuerdo a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental realizada en el año de 2017 (ENCIG, 2017); y un modelo teórico cuya escala se adapta a las particularidades del estado de Aguascalientes en lo referente a los servicios de e-Gobierno.

Los resultados de la presente investigación permitirán mejorar la calidad y el alcance de los servicios de e-Gobierno en Aguascalientes, toda vez que se establezcan las variables críticas que hagan énfasis en un trabajo a futuro; y de igual forma, conocer cuáles son las variables que tienen que ir migrando dando lugar a nuevas necesidades. Las necesidades de los ciudadanos son dinámicas conforme transcurre el tiempo y por ende los responsables de diseñar los servicios de e-Gobierno deben ir encontrando cuáles son los cambios que generen un mayor impacto en lo que demanda la ciudadanía para su uso y satisfacción. Este trabajo está orientado a ofrecer áreas de oportunidad de mejora para la Administración Pública, en relación a conocer cuáles son las rutas que optimicen las condiciones de los servicios; es decir, si los cambios han de ser atribuibles al diseño de los sitios web, a la conciencia ciudadana, o a ambos.

Los servicios de e-Gobierno deben estar diseñados para facilitar la vida a la población y preferentemente deben estar disponibles en múltiples canales todas las horas del año, para ahorrar tiempo a los usuarios, para abonar a la transparencia y rendición de cuentas, para aumentar la participación ciudadana, para fortalecer la democracia y para generar confianza

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

y Satisfacción Ciudadana. A estos beneficios y criterios se ajusta el presente trabajo, el cual se acredita a continuación:

La investigación se conforma de un análisis metodológico de las relaciones de los constructos del modelo propuesto; dicho análisis de datos se realiza haciendo uso de ecuaciones estructurales. La técnica de ecuaciones estructurales ha demostrado una gran robustez en el análisis estadístico de investigación, y su potencial de medición facilita el entendimiento de relaciones causales múltiples para una gran cantidad de variables; lo que conlleva a una eficaz capacidad explicativa de los fenómenos estadísticos. Las ecuaciones estructurales son una herramienta estadística que reúne elementos de técnicas multivariadas como el análisis factorial y la regresión lineal; y permite estudiar las relaciones entre variables manifiestas y latentes. Para la estimación del modelo se realizan los análisis de fiabilidad y validez de la escala haciendo uso de los paquetes estadísticos SPSS Versión 21.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) y EQS Versión 6.1 (*Structural Equation Modeling Software*).

1.4 Alcance de la Investigación

El alcance de esta investigación se enfoca en el estudio de la relación que guarda la Satisfacción Ciudadana de los usuarios con los servicios de e-Gobierno de la Administración Pública del estado de Aguascalientes. Se espera que los resultados del análisis cuantitativo faciliten a las autoridades responsables de e-Gobierno generar nuevas estrategias para mejorar la calidad de estos servicios, a partir de clasificar las variables más convenientes en relación a la oferta, o lo que concierne al gobierno y a la demanda, representada por las necesidades del ciudadano.

La tendencia del uso de la tecnología en la Administración Pública ha crecido en los últimos veinte años. Con el auge de la comercialización del internet, las TIC han permeado en muchos de los gobiernos en el mundo; no obstante, los resultados que este tipo de iniciativas tienen tanto para el aparato gubernamental como para los ciudadanos, las empresas y otros grupos de interés no son aún claros y su realización depende de variables muy diversas

en naturaleza y nivel de análisis (Brown 2007). De hecho, los factores de éxito de los proyectos de las TIC en el sector público y su impacto en la transformación de la sociedad son aún de conocimiento limitado, por lo cual se requiere de más investigación sistemática y rigurosa a este respecto. Es todavía más evidente esta situación en relación a países en vías de desarrollo, debido a que la mayor parte de la investigación empírica existente se ha desarrollado con base en datos e información de los Estados Unidos de América o países europeos (Luna et al., 2015). El e-Gobierno puede ser considerado un proceso de transformación de la labor del gobierno de un enfoque interno para la mejora de los procesos promovidos por las TIC hacia un enfoque externo de interacción con el ciudadano (Heeks, 1999), (Stowers, 1999), (Luna et al., 2015). El enfoque conceptual de la dirección de este trabajo es la de trascender hacia una mejor calidad de servicios de e-Gobierno en el estado de Aguascalientes, contribuyendo a la comprensión de sus factores más relevantes y sus efectos en la Satisfacción Ciudadana.

Los sitios web estatales de gobierno tienen un importante potencial transformador sobre la manera en la que los gobiernos desempeñan su trabajo, y muestran una riqueza y diversidad de aplicaciones e información para los ciudadanos. Si bien los sitios web de gobierno constituyen sólo un ejemplo de las aplicaciones de e-Gobierno, tal vez constituyen una de las aplicaciones más importantes desde el punto de vista de los ciudadanos (Fountain, 2001). El desarrollo de los sitios web en algunos países responde de hecho a la presión del público para recibir el mismo tipo de servicio que recibe en el sector privado (Ndou 2004); y también responde a la percepción de muchos de los beneficiarios potenciales, como la reducción de costos, el incremento en la eficiencia y calidad del servicio, la mejora de la transparencia y acceso a la información pública, la mejor toma de decisiones y la promoción del desarrollo en la comunidad (Gil, Martínez, 2007), (Ndou,2004), (Gil, Helbig, 2006), (Luna et al., 2015). En base a lo anterior que, a través de la descripción del comportamiento del e-Gobierno en Aguascalientes en relación a la satisfacción de sus usuarios, se espera aportar con fundamentos teóricos y empíricos al desarrollo de planes y políticas públicas que utilicen el diseño de páginas web para promover cambios favorables en las instituciones de servicio público y en la sociedad.

Esta investigación es descriptiva porque busca especificar cuáles son las propiedades o características de los servicios de e-Gobierno en el estado de Aguascalientes que mayor impacto tienen en la satisfacción de sus usuarios; es también correlacional porque analiza las relaciones entre las variables que atañen tanto a la oferta como a la demanda de los servicios digitales; y es explicativa debido a su pretensión de establecer cuáles son las causas que dan origen a la satisfacción de los ciudadanos que han hecho uso de los servicios electrónicos que ofrece la Administración Pública.

Para fines de esta investigación, en su delimitación sectorial se han de considerar los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2017) del INEGI para el tamaño de la muestra, y el cuestionario para evaluar la Satisfacción Ciudadana a partir del uso de los servicios de e-Gobierno (Anwer et al., 2016) adecuado al estado de Aguascalientes. En su delimitación temporal, la duración de este trabajo será de tres años de acuerdo al programa de estudios de adscripción. Su delimitación conceptual aborda principalmente los constructos de e-Gobierno y Satisfacción Ciudadana; mismos que guardan una correlación teórica y empírica con la disponibilidad de servicios electrónicos, el diseño de página web, la calidad del servicio, la brecha digital y los aspectos de seguridad y confianza en el uso de servicios digitales.

Se considera que las implicaciones de este análisis cuantitativo podrán ser útiles no sólo para la Administración Pública del estado de Aguascalientes, sino también para investigadores y otros estados de condiciones similares interesados en utilizar los servicios de e-Gobierno para mejorar las condiciones, y específicamente las relaciones entre el gobierno y la sociedad teniendo como parámetro la Satisfacción Ciudadana.

1.5 Estructura del Trabajo de Investigación

Este trabajo de investigación se conforma de seis capítulos, cuyos contenidos son los siguientes:

1. El Capítulo I *Introducción*, se encuentra definido por los Fundamentos Generales de la Investigación, los cuales se exponen a partir de una introducción de los constructos a estudiar,

el problema de investigación, las preguntas de investigación que marcan la pauta del trabajo a partir de sus correspondientes objetivos e hipótesis, el modelo teórico propuesto, la justificación y el alcance precisan la perspectiva del presente trabajo.

2. El Capítulo II *Marco Conceptual*, contiene una reseña de la teoría e investigaciones relacionadas a los constructos del proyecto, hasta llegar al actual estado del arte. Se desarrolla teniendo como marco de referencia el vínculo entre la Administración Pública, el e-Gobierno y la Satisfacción Ciudadana.

3. El Capítulo III *Planteamiento de Hipótesis*, contiene la relación de los constructos en el modelo propuesto para la investigación, se proyectan las hipótesis definidas anteriormente para percibir de manera amplia cada uno de los constructos y variables que las componen, para conformar el modelo conceptual.

4. El Capítulo IV *Diseño Metodológico*, comprende el planteamiento del método de investigación utilizado, el diseño de la escala aplicada y la operación de las variables, la selección de la muestra y la estimación del modelo a partir de las pruebas de fiabilidad y validez de la escala de medición.

5. El Capítulo V *Análisis de Resultados*, incluye la interpretación de los resultados estadísticos para cada relación de los constructos.

6. El Capítulo VI *Conclusiones, Implicaciones, Limitaciones y Futuras Líneas de Investigación*, comprende las conclusiones finales, las implicaciones y limitaciones de los resultados, así como las futuras líneas de investigación provenientes de los resultados estadísticos.



CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Administración Pública

2.1.1 Antecedentes de la Administración Pública

La administración pública es parte fundamental de la estructura del Estado, desde que se tiene conocimiento de su existencia. Se define como una ciencia conformada por elementos naturales y estructurada a partir de principios, que tienen como función principal, regular el bienestar social y de sus integrantes. Se le conoce como el gobierno de la sociedad, y se conforma de leyes que tienen el objetivo de unificar el estado y los intereses de los ciudadanos (Bonnin, 1982).

Una acertada definición de administración pública la da Omar Guerrero (Guerrero, 1976), y guarda coincidencia con Jiménez Castro (Jiménez, 1963); en relación a que la palabra “*administración*” proviene del latín “*administratio*”, que a su vez significa acción de administrar. Por otra parte, el término “*administrar*” lo componen los vocablos *ad* y *ministrare*, que de manera conjunta significan “*servir*”, refiriéndose a una actividad de cooperación que tiene el objetivo de servir.

Administración Pública es prestar un servicio al público o al pueblo. Existe una asociación de este concepto con la satisfacción de las necesidades de la población, y de acuerdo a esto, implica un sentido colectivo – “la administración pública es la actividad organizada del Estado” (Sánchez, 2001).

La Administración Pública es el resultado del nacimiento del estado social, o de la asociación de individuos. Su principal objetivo es la aplicación de leyes para conservar la participación del hombre en la sociedad. A la población le corresponde crear las acciones administrativas, impulsar la administración de acuerdo a las necesidades de la población (Bonnin, 1982).

En el siglo XIX aparecen importantes definiciones de las ciencias administrativas, que se vinculan con la Administración Pública, a partir de estudiosos del tema, como Lorenzo Von Stein, Von Mohl, Bluntschli, Otto Mayer y Carl Marx de Alemania; Bonnin, de Francia;

el cual es considerado como el fundador de la ciencia administrativa. Participan también en las definiciones Florentino González, de Colombia; y el destacado administrador Javier Burgos, de España. Estos autores dan las primeras definiciones de la Administración Pública acorde a un área de estudio que se encontraba en formación conceptual (Sánchez, 2001).

La Administración Pública, como ciencia; estudia al Estado, desde una perspectiva activa en la sociedad; pero sobre todo estudia al Estado como un ente administrativo. El desarrollo del Estado administrativo tiene como producto a la disciplina científica de la Administración Pública. Su objeto de conocimiento se relaciona con la prosperidad de la sociedad de donde emerge (Stein, 1897).

Uno de los fundadores de la administración moderna de Alemania es Roberto Von Mohl, y a su vez fue precursor de la ciencia política. Él define a la ciencia política como una disciplina como una exposición sistemática de los principios que guardan relación a las instituciones que conforman el Estado (Sánchez, 2001).

Bluntschli estipula que el derecho y el deber públicos son la base de la Administración Pública; y que, de manera contraria, la administración privada se basa en el derecho privado de los particulares que la ejercen. De esta manera, la Administración Pública es de carácter general y representa a todas las clases sociales y el territorio que ocupan. La administración privada es totalmente particular o local, y se encuentra relacionada con las personas que la utilizan para beneficio propio. Se encuentra sujeta a la voluntad y previsión de los ciudadanos que la practican (Sánchez, 2001).

El autor alemán, Otto Mayer, argumenta que el Estado tiene como principal objeto de estudio al derecho administrativo; de manera muy particular es adaptable a la Administración Pública. Concibe al Estado como la organización de la sociedad, que se encuentra supeditada a un poder enmarcado en la soberanía, y que éste persigue sus objetivos particulares. La Administración Pública es la actividad organizada del Estado (Guerrero, 1976).

Una de las principales aportaciones a la ciencia administrativa la realiza Carlos Marx con su definición: “el Estado no es diferente de su administración; la administración es la actividad organizadora del Estado y, por tanto, es en suma la actividad del Estado”. A esta misma conclusión llegó Lorenzo Von Stein (Sánchez, 2001).

En 1840, el colombiano Florentino González, da su definición de Administración Pública: “la acción de las autoridades sobre los intereses y negocios sociales de carácter público”. A su vez, el español Javier Burgos, uno de los más reconocidos estudiosos de la disciplina, define a la Administración Pública como: “la más variada, vasta y útil de las ciencias morales”. Para Burgos, la Administración Pública genera el movimiento social y se encarga de los intereses públicos (Sánchez, 2001).

La ciencia de la Administración Pública, a diferencia de otras ciencias sociales, examina al Estado y sus actividades. De esta forma, cabe mencionar que los principales autores (de carácter científico) conciben al Estado desde un enfoque completamente administrativo. La Administración Pública gestiona los asuntos comunes con respecto al ciudadano; de manera objetiva se refiere a los bienes y acciones del ciudadano como parte del Estado; y en cuanto al orden público lo que incumbe a sus bienes acciones (Bonnin, 1809), (Guerrero, 2009).

De acuerdo a lo anterior, la Administración Pública hace posible la investigación en las ciencias sociales, ya que gestiona todos los asuntos de carácter público enmarcados en la relación de gobierno y sociedad. El objeto de estudio de la teoría de la Administración Pública es el Estado administrativo. Cuando se investiga acerca de aspectos relacionados a la cohesión social, se explica el concepto de la organización de las instituciones (Bell, 1973), (Guerrero, 2009).

Alexis Tocqueville, estudió la centralización de la administración antes y después de la revolución, definiéndola como una estructura que interpretaba la continuidad de la sociedad francesa (Tocqueville, 1856). Para Max Weber, el proceso de racionalización se cataloga como un principio axial, y a partir de esto comenzó a estudiar y entender la transformación de la sociedad; y con esto explicó el cálculo racional, la tecnología, la ética económica y la administración (Weber, 1966), (Guerrero, 2009).

Friedrich Hayek se basó en la evolución espontánea para explicar el desarrollo de las instituciones del Estado; como un contraste al “*racionalismo constructivista*”, apoyado por Hobbes y Rousseau (Hayek, 1985). Hayek llama estructura y organización al orden creado y lo compara con el orden autógeno, el cual se define en la espontaneidad. Se basa en vocablos

griegos y se refiere a *taxis* como el orden creado y a *kosmos* como el orden espontáneo. Para Thompson (1961), el vocablo *taxis*, es lo que fundamenta la autoridad y define a las organizaciones a partir de características singulares que desencadenan en las especialidades de trabajo, creando una división jerárquica a través de la relación icónica del mando y la obediencia (Guerrero, 2009).

El vocablo *taxis*, se encuentra reflejado en conceptos asociados al dominio, a la autoridad, al mando. Por esta razón concibe al Estado como una entidad dominante, jerárquica. El desarrollo de la Administración Pública como disciplina científica ha sido muy variante, y proviene de la actitud progresista de los autores alemanes mencionados con anterioridad (Small, 1909). En cada etapa de su desarrollo, los países que fueron madurando el concepto fueron: Alemania, Francia, España, e Italia; hasta llegar a los Estados Unidos y Gran Bretaña, en donde la Administración Pública se consolida alcanza su madurez (Guerrero, 2009).

No obstante, estos países fueron alejando a la Administración Pública de la denominación de ciencia, porque fue diferente su difusión y por la aparición del derecho administrativo (Langrod, 1968). Finalmente, el desarrollo de los Estados Unidos de América como potencia mundial significó la consolidación de la Administración Pública como ciencia. Poco a poco el vocablo o el término de *ciencia*, dejó de ser parte de la Administración Pública; y su nuevo lugar de dominio se estableció en la iniciativa privada (Langrod, 1954), (Guerrero, 2009).

Frederick Taylor (1911) y Henri Fayol, se convirtieron en fuertes liderazgos de la Administración Pública aplicada a la dirección de empresas, a partir de estudiarla siempre bajo una óptica de practicidad; de ahí nace el concepto de gerencia privada. Los alcances de la Administración Pública tuvieron como frontera el avance de los Estados Unidos de América mediados del siglo XX, debido a que fue en ese país donde obtuvo la connotación de ser la base de ordenamiento de la iniciativa privada; y de esta forma se mermó su desarrollo como ciencia.

Garantizar el orden y bienestar social es el principio mediante el cual se rige el Estado; y éste, a su vez, se basa en la Administración Pública para la consecución de estos objetivos.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Para poder regular los conflictos de los ciudadanos, la Asamblea Constituyente propició las leyes y los sistemas administrativos. Los ciudadanos, a través de su participación en aspectos de la política y en el establecimiento de leyes se han visto beneficiados por estos sistemas administrativos de regulación de orden. Es necesario establecer principios, cuya aplicación no esté acorde a otras creencias o doctrinas establecidas en el Estado, con el fin de que la administración pueda desarrollarse adecuadamente en un entorno social. Tales principios marcan la estabilidad de la sociedad y sin su adopción todo puede ser arbitrario (Bonnin, 1982), (Guerrero, 2009).

Una comunidad o estado social depende de sus individuos, sus necesidades y sus relaciones; también de un orden jerárquico a partir de reglas bien definidas; como lo establece Bonnin en su estudio denominado “*Principios de la Administración*” (Guerrero, 2009).

La Administración forma parte de la autoridad pública, y se encarga de cuidar a los ciudadanos y sus bienes, además de sus relaciones con el Estado (Ortiz de Zuñiga, 1982). Manuel Ortiz de Zuñiga, en su trabajo titulado “*Idea General de la Administración y del Derecho Administrativo*” establece que la administración tiene incidencia desde las cuestiones particulares (familia) hasta la sociedad en general y únicamente interviene en algunas cuestiones de carácter específico. La administración persigue una gran cantidad y variedad de objetivos, que van desde la protección de los intereses de los individuos hasta la sanción de los que van en contra del orden social (Guerrero, 2009).

Administración y gobierno tienen una relación complementaria, pues “el gobierno es el pensamiento que dirige y la administración el brazo ejecutor” (Ortiz de Zuñiga, 1982). Aspectos sociales importantes como la organización y el orden dependen de la relación de estos dos conceptos (Guerrero, 2009).

Concebir a la Administración Pública como una ciencia, es partir de que su objeto de estudio se relaciona con analizar a la sociedad. Esto hace posible crear principios de aplicación en diferentes circunstancias. Alejandro Olivan menciona que la figura central de la administración se encuentra en la supremacía de un poder. Las acciones del poder supremo son: pensar, resolver y ejecutar. Tales acciones son necesarias para preservar el orden social,

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

bajo la idea de proponer leyes, resolver en dónde se han de aplicar y ejecutarlas cuando se requiere (Guerrero, 2009).

La Administración Pública tiene como función principal utilizar y distribuir el recurso del Estado. La calidad de vida de los ciudadanos, su seguridad, su libertad y la satisfacción de las necesidades sociales son menester de esta materia (Olivan, 1981). Debido a esto, es trascendental que gobierno y administración se conduzcan bajo una buena relación. La Administración Pública hace posible la consecución de los objetivos del gobierno, y se encarga de que las leyes se cumplan o se modifiquen de acuerdo al bienestar colectivo (Guerrero, 2009).

La Administración Pública es parte esencial del Estado, y de esta depende el desarrollo y bienestar social. Fue tras un largo periodo de tiempo que la administración logró el reconocimiento social; ya que los ciudadanos encontraron un camino para hacer valer sus derechos a sus gobiernos. De igual manera, la administración ha logrado en la regulación del interés social común, determinar la igualdad entre los integrantes de una sociedad. Después de este logro, la administración pasó de ser una actividad a ser reconocida nuevamente como una ciencia, digna del estudio y de la evolución. En el escrito “Lecciones de Administración Pública” (Posada, 1982), se destaca que la Administración Pública debe propiciar la protección a la vida y promover el desarrollo social (Guerrero, 2009).

Posada de Herrera postula que la administración es la vida entorno a la sociedad, y argumenta que todo se debe a la satisfacción de sus necesidades; que se rigen por la unidad, es decir, por el establecimiento de leyes y derechos que otorgan sentido de igualdad a la sociedad (Posada, 1982).

La administración se encuentra siempre en un cambio constante y siempre busca adaptarse a una sociedad, siempre variable. En el proceso de adaptación, la administración debe contar con una analogía a las instituciones públicas, debe ser activa, centralizada, independiente y, por último, responsable. La responsabilidad, a su vez; debe cumplir con la energía, prontitud, generalidad y perpetuidad. Las sociedades siempre han buscado satisfacer sus propias necesidades; y a través del tiempo su unidad se ha definido en las guerras, las religiones, los aspectos geográficos y el idioma (Guerrero, 2009).

2.1.2 La Administración Pública Como Disciplina Científica

El estudio de la administración consta de dos objetivos: uno concierne a todas las actividades del gobierno y el otro tiene que ver con la forma como se realizan dichas acciones (Martínez, 2016). De acuerdo a Wilson (1999) la administración se refiere a la parte que ejecuta las operaciones, al gobierno en acción.

A continuación, se analizará a la Administración Pública en relación a la aportación de las ciencias para definir su epistemología. La Administración Pública, como objeto de estudio ha sido considerada a lo largo del tiempo como un arte, una filosofía, una profesión y una ciencia. Actualmente, la Administración Pública es motivo de estudio y de discusión en cuanto a su carácter científico.

a) La Administración Pública Como Arte.

La Administración Pública es considerada como un arte, desde la óptica de algunos autores, debido a que abarca normas y cánones que son indispensables para llevar a cabo de buena manera una determinada tarea; a esto se refiere “el arte de administrar” (Duhalt, 1970).

Para Ordway Tead, la administración es un arte que requiere destreza, conocimiento y fuerza moral, por lo cual la define como una de las bellas artes, debido a que demanda destrezas especiales el hecho de dirigir a toda una sociedad (Tead, 1985).

Para Leonard D. White, la Administración pública es un valor preciado del hombre y su sociedad, y que debido a esto lleva un buen recorrido en el camino para ser considerada una ciencia (White, 1964).

Por tradición, la Administración Pública es considerada como un arte plerórico de conocimientos y técnicas que en la actualidad se pueden definir en áreas como la estadística, la contabilidad y la ingeniería, entre otras. A partir de la Administración Pública se pueden precisar muchos conocimientos y análisis de exactitud (Merriam, 1980).

La Administración Pública conlleva al conocimientos y habilidades técnicas encausadas a lograr los objetivos del gobierno. A partir del continuo aprendizaje, basado en la experiencia del ensayo y error; el conocimiento se acumula, haciendo posible las relaciones causales, principios y leyes.

La Administración Pública forma para sí una base teórica para poder ser una disciplina integral e independiente que transita por el arte hacia la consolidación como ciencia (Sánchez, 2001).

b) La Administración Pública Como Filosofía.

Para Marshall Dimock (Dimock, 1965), la Administración Pública es una filosofía que tiene como objetivo principal servir al hombre. Parte de la razón de que en la filosofía se conjugan creencias y habilidades que sirven para integrar las acciones principales de las tareas administrativas. Dimock prioriza a partir de los siguientes enunciados que fundamentan a la filosofía de la Administración Pública (Sánchez, 2001):

- El nivel de vida de la sociedad está determinado por las instituciones y sus administradores son la parte fundamental en la calidad de las instituciones.
- Los administradores de las instituciones pueden lograr sus objetivos a partir de sus destrezas y conocimientos, con toda propiedad.
- La administración reúne una serie de elementos cognoscitivos, y es importante saberlos interpretar y manejar para lograr buenos resultados.
- La motivación es parte fundamental en la aplicación de la teoría administrativa.

c) La Administración Pública Como Profesión.

Mary Parker Follet considera a la Administración Pública como una profesión, debido a que requiere de un cúmulo de conocimientos, que pueden repercutir en beneficios, como el bienestar y la seguridad de una sociedad. La idea de que la Administración Pública se conciba como una profesión, más allá de ser una disciplina; es apoyada por diversos literatos y conocedores del tema. (Parker, 1975).

Actualmente, el servicio público requiere de profesionistas más capacitados, debido a que la especialización del trabajo y las tareas encomendadas son cada vez más complejas. Leonard D. White opina que el servicio público se tiene un auge en el aumento de empleos especializados y esto eleva la influencia del servicio público en la sociedad. La Administración Pública toma connotaciones de profesión, debido a la especialización de las actividades (White, 1980), (Sánchez, 2001).

En la actualidad, la Administración Pública está compuesta por un recurso humano rico en conocimientos y en variedad. La tecnología se ha conjugado con las instituciones de gobierno; Marshall Dimock argumenta que por esta razón se requieren perfiles científicos y de diversas especialidades en la Administración Pública. Existen áreas que requieren de una gran diversidad de profesiones, desde maestros, ingenieros, médicos, militares, etc. El administrador público debe tener la cualidad de unir a la parte científica con la política; y con esto valida a la parte técnica en la creación de valores democráticos (Dimock, M. y Dimock, G., 1967).

Los servidores públicos tienen que cumplir con tres responsabilidades:

- La responsabilidad de cumplirle a los ciudadanos y su compromiso de crear bienestar a la sociedad.
- La responsabilidad de cumplir con éxito los objetivos de su organización.
- La responsabilidad de tener un buen desempeño en su trabajo y cumplir con las satisfacciones personales.

El cumplimiento de estas tres responsabilidades administrativas, se deriva en un desarrollo profesional competente, y, por ende, la Administración Pública es considerada una profesión (Dimock, M. y Dimock, G., 1967), (Sánchez, 2001).

Por su parte, Miguel Duhalt Krauss considera a la Administración Pública como una profesión porque cumple con los siguientes requisitos:

- Se fundamenta en teoría científica probada.
- La teoría científica se aplica en el desarrollo de las tareas administrativas.
- El objetivo del desarrollo práctico de la administración pública es la satisfacción de las necesidades sociales.

Las ciencias sociales confieren un conjunto de conocimientos científicos a la Administración Pública, como su piedra angular; por lo cual, estos conocimientos son útiles y prácticos al momento de que una institución de gobierno busca satisfacer los requerimientos que demandan los ciudadanos (Duhalt, 1970), (Sánchez, 2001). De acuerdo a Darrell L. Pugh, una profesión conlleva un conjunto de conocimientos especializados que requieren de una capacitación académica, de aprender una técnica u oficio como vocación, por lo cual, la administración pública se puede plantear como una profesión (Pugh, 1989).

Las actividades que se llevan a cabo cotidianamente en la Administración Pública, son parte de un conjunto de procesos que se realizan para cumplir con las metas de un gobierno; y las distintas profesiones hacen posible el desarrollo de tales procesos. Si las profesiones son parte fundamental para realizar las tareas del gobierno, entonces tienen repercusión directa en la Administración Pública a través de múltiples actividades de contexto competitivo (Sánchez, 2001).

d) La Administración Pública Como Ciencia.

En 1947, Robert Dahl estipuló en tres enunciados limitativos del progreso de la Administración como ciencia:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- No se puede generalizar la operación de la Administración Pública en diferentes contextos, como puede ser un Municipio o un Estado; debido a que cada entorno social requiere de satisfacer necesidades que pueden ser de orden común. Las necesidades sociales que enfrentan diferentes gobiernos pueden requerir de diferentes técnicas y métodos para lograr los objetivos.
 - Se requiere de un estudio, o de una experiencia previa para generalizar a la Administración pública en un contexto nacional.
 - Es particular de cada país la continua profesionalización de la Administración Pública; esto se debe a que requiere de muchas disciplinas en su aplicación, para resolver problemas de distintas variables históricas, sociales y económicas.

De acuerdo a Dahl, la Administración Pública como ciencia debe incurrir en el estudio del comportamiento del ser humano. Las ciencias sociales emergen de la búsqueda del hombre para responder a sus principales interrogantes. El campo de acción de la Administración Pública es el gobierno y los servicios y leyes que lo componen. Si las principales interrogantes de la Administración Pública no han sido resueltas, entonces es difícil su concepción como una ciencia (Dahl, 1979), (Sánchez, 2001).

Dahl (1979), considera poco probable que se dé una ciencia de la Administración Pública, mientras que:

- Se aclaren los valores normativos.
- Se comprenda ampliamente la relación del ser humano con la necesidad social de administrar.
- Que se estipulen principios y leyes administrativas que trasciendan las zonas geográficas.

Por otra parte, Herbert Simon responde a Dahl, argumentando que existen dos tendencias en cuanto a la concepción de la Administración Pública como ciencia:

- La primera tendencia es que un grupo de autores señala que la Administración Pública sí debe de concebirse como una ciencia aplicada, por todos los conocimientos requeridos para cumplir con los objetivos de un gobierno.
- La segunda tendencia es otro grupo que propone crear una ciencia que abarque todo el comportamiento del ser humano en su sociedad y en la organización gubernamental; y que derivará en la construcción de una teoría relacionada con la psicología social (Simon, 1979), (Sánchez, 2001).

Los conocimientos teóricos de la Administración Pública deben formalizar su área de aplicación, ya que se presentan diversas opiniones en la definición de su metodología científica (Denhardt, 1999), (Sánchez, 2001).

La Administración Pública guarda relación con otras teorías porque a lo largo del tiempo ha sido partícipe de distintos escenarios, con diferentes funciones. Debido a esto, la Administración Pública se puede vincular al Derecho; ya que todo gobierno requiere de leyes para establecerse. En la resolución de la problemática económica de una sociedad, la Administración Pública se vincula a la Economía. En cuanto a la resolución de conflictos sociales, la Administración Pública se relaciona con la Sociología.

Los gobiernos emprenden tareas y actividades que tienen que ver con la planeación, la organización, el control y la adecuada ejecución; y es debido a esto que la Administración Pública tiene un fuerte vínculo con las técnicas administrativas. Por último, es difícil no considerar el fuerte enlace entre la Administración Pública y las Ciencias Políticas; debido a que los gobiernos llevan de manera implícita una discrepancia en los intereses de los ciudadanos. Los aspectos ideológicos emergen de grupos sociales que tienen un punto coincidente o de encuentro, tal es el caso de los partidos políticos (Castelazo, 1979), (Sánchez, 2001).

La jerarquía o el mando, se definen en las ciencias políticas y también lo hacen en la Administración Pública (Sánchez, 2001). El estudio de las relaciones de ejercicio del poder

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

es el objeto de estudio de la Administración Pública. El poder del Estado es responsabilidad también de la Administración Pública (González, 2005).

2.1.3 La Administración Pública Contemporánea

La Administración Pública contemporánea es nuevo concepto que define nuevas prácticas que tienen que ver con sistemas modernos, reformulación de ideas, que dan origen a nuevas teorías sobre las actividades del gobierno encausadas a la resolución de la problemática social. La idea principal de la Administración Pública Contemporánea es que se deben mejorar los procesos clásicos, conocidos también como procesos burocráticos. El liderazgo en el servicio público es uno de los principales factores para la modernización de los procesos.

La Administración Pública Contemporánea busca la consolidación de cambios en los modelos administrativos y una especialización de perfiles de alta competencia. Se busca sobre todo la eficiencia económica y la eficiencia en los procesos que tienen que ver con la prestación de servicios a la sociedad. Se trata de garantizar a la sociedad en todas sus clases la promoción y establecimiento de la igualdad. Se requiere que la sociedad participe, que opine y que ayude a diseñar los servicios en pro de satisfacer sus necesidades.

Con base en la igualdad social, la Administración Pública Contemporánea busca el fortalecimiento del poder ejecutivo y que las clases sociales marginadas tengan oportunidad de mejorar su economía y bienestar. Esta administración tiene como objetivo principal ejecutar correctamente las decisiones políticas para una mejor sociedad. Todos los procesos que van en contra de la igualdad social deben ser proclives a cambiarse, reorientándolos sistemáticamente. Las principales teorías acerca de esta administración tienen que ver con la creación de una estructura humana y de normas, que se manejen en términos de eficiencia para la mejora de la economía social. Esta administración se basa en un conductismo de segunda generación (Frederickson, 1999).

El conductismo de segunda generación se refiere a dividir a la Administración Pública en relación a las actividades de carácter público y en comprender de manera estructurada y

científica las conductas y fenómenos que se expresan en la sociedad. Para la distribución de los recursos se utilizan nuevos modelos diseñados en términos de eficacia y de igualdad. Es necesaria la integración del recurso humano del gobierno para el rediseño de los sistemas jerárquicos. Se proponen las técnicas de matriz y las de toma de decisiones a partir de grupos especializados.

Los retos de la Administración Pública moderna son más difíciles de resolver; y su principal enfoque se relaciona con el bienestar de la comunidad. Se propone una nueva manera de realizar la gestión pública y la oferta de servicios. El desarrollo empresarial también es parte de las metas; así como la eliminación de la burocracia. Se pretende que, con el cumplimiento de estos objetivos, la calidad de vida de la sociedad se mejore.

Los sistemas de calidad son preponderantes en las dependencias de gobierno, a través de una visión dirigida al mercado y a la alta gerencia. Existe un nuevo enfoque denominado estado de bienestar, y se relaciona al mercado con la eficiencia y la innovación. Se desarrollan procesos en el gobierno orientados a la eficiencia en el gasto, y a partir de mejorar la productividad en las instancias de gobierno se pretende satisfacer las necesidades de la ciudadanía con bienes y servicios (Uvalle, 2009).

Dentro de lo más destacable de la Administración Pública Contemporánea se encuentra la profesionalización de muchas áreas del servicio público. Los sistemas informáticos automatizan los informes administrativos y la rendición de cuentas; y el gobierno alienta la participación ciudadana. Los servicios públicos se digitalizan y comienza a tomar auge el trabajo colaborativo de las dependencias basado en redes, así como el e-Gobierno. La Administración Pública se somete a un constante proceso de cambio, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. El orden y la estabilidad se erigen como sus principales valores. Los servidores públicos tienen una relación más estrecha con los ciudadanos y se llevan a cabo proyectos de interés colectivo.

Existen marcadas tendencias de influencia administrativa, tienen que ver con la globalización, con la economía internacional y una constante transformación de los esquemas de gobierno. Dar respuesta a las necesidades sociales contemporáneas es la razón de esas tendencias. Las dependencias de gobierno deben de contar con procesos de calidad basados

en las TIC; y el valor estratégico de tales procesos es que pueden cambiar de acuerdo a las necesidades que el gobierno tenga que cubrir para bien de la sociedad (Uvalle, 2009).



2.2 e-Gobierno

2.2.1 Antecedentes del Gobierno Electrónico

Los adelantos en las TIC no sólo han hecho posible los cambios en la sociedad, sino que, también ofrecen una posibilidad a los gobiernos de transformación (Norris, 2001). El surgimiento de Internet impacta de manera significativa en la vida del ser humano, como un medio de comunicación bidireccional que se aplica directamente en los negocios, en la educación, en el entretenimiento, en la comunicación, y en muchas otras actividades.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) comienzan a ser la clave en el proceso de democratización de los gobiernos. Durante la década de 1990, los países de occidente se instalan en la era de la información. El ejercicio gubernamental se redefine en términos de la efectividad y de la mejora de la calidad; y a partir de esto las tecnologías comienzan con el proceso de democratización de instancias gubernamentales.

En la administración del presidente Bill Clinton se desarrollan los primeros esfuerzos para reformar el gobierno; todo a base de las herramientas tecnológicas:

- NPR (National Performance Review – Revisión del Desempeño Nacional).
- NII (National Information Infrastructure – Infraestructura Nacional de Información).

Entre los años 1994 y 1995 se realizaron diversas actividades en otros países desarrollados con la intención de avanzar hacia la informatización de los procesos:

- Information Highway Advisory Council – Consejo Asesor de la Autopista de la Información, durante 1994 en Canadá.
- Telecommunications Council – Consejo de Telecomunicaciones, durante 1994 en Japón.

- ASTEC, durante 1995 en Australia.
- National Computer Board – Junta Nacional de Computación, durante 1995 en Singapur.

Durante 1994, el G-7, integrado por Estados Unidos, Japón, Canadá, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido, mantuvo reuniones en donde se definieron las características norteamericanas de implementación de la GII (Global Information Infrastructure – Infraestructura de Información Global). A partir de esta reunión se implementó un foro cuya representación era limitada a los países del mismo grupo. No estaba planeada una participación tan restringida y se generó la idea de cooperar con organizaciones internacionales de gran relevancia, como la ONU y la OECD (Bellamy y Taylor, 1998).

Con estas iniciativas, basadas en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se comenzaron a rediseñar muchos procesos en los gobiernos, basándose en el uso de internet; surgiendo así el concepto de e-Gobierno.

A partir de los sistemas de información, los gobiernos han tenido la tarea de recolectar, guardar y procesar una gran cantidad de datos. El buen manejo que se le da a la información es muy importante para los gobiernos. Las TIC han significado un conjunto de herramientas innovadoras que ayudan a manejar grandes cantidades de información.

La Administración Pública tiene como opción el hacer uso de la tecnología para facilitar el rediseño de procesos en términos de eficiencia. Estas tecnologías hacen posible que los gobiernos cuenten con mejores formas de mantener la comunicación con la sociedad. De esta manera la tecnología hace más fácil el manejo de la información, sobre todo para la oferta de servicios y por ende los resultados son mejores.

Las dependencias de gobierno utilizan las TIC a su favor, mejorando sus procesos y su organización. La era digital funge como facilitadora del procesamiento de la información en la administración gubernamental. Anteriormente toda la información se almacenaba en archiveros (físicos), para después, con la estandarización de los equipos de cómputo y las redes, dicha información ha pasado a archivarse en formato digital. De igual forma, la

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

transmisión de la información se lleva a cabo de manera casi instantánea, haciendo uso de conexiones basadas en fibra óptica y sistemas inalámbricos (Bellamy y Taylor, 1998).

La transformación y evolución de la tecnología en los sistemas gubernamentales no es totalmente responsable de la forma en que se almacena, se utiliza y se comunica la información; sino que el cambio de especificación en la estructura de gobierno es la que ha hecho posible la innovación. Las dependencias de gobierno son las responsables de la forma en que se transfiere la información. Se puede decir que la tecnología es entonces, tan sólo una herramienta que facilita a la Administración Pública el manejo de la información (Bellamy y Taylor, 1998).

Los gobiernos utilizan las TIC y el internet para mejorar el vínculo y la comunicación con los ciudadanos, y también tienen la posibilidad de ofrecer servicios a través de los sitios web. El e-Gobierno se basa en las TIC para facilitar la entrega de información a los ciudadanos.

La Administración Pública puede mejorar y hacer más eficiente su gestión a partir de ofertar sus servicios en este esquema de e-Gobierno, que facilita la relación y comunicación entre los ciudadanos y su gobierno.

El e-Gobierno se basa en una optimización en la oferta de servicios a la ciudadanía; y esto fomenta la participación ciudadana mediante el uso de la tecnología y el internet. El e-Gobierno mejora la eficiencia y la transparencia de la administración pública e incrementa la calidad de los servicios. Las TIC incrementan la capacidad institucional del gobierno.

Los mutuos beneficios que obtiene la Administración Pública y la ciudadanía a partir del esquema de servicios electrónicos mejoran el vínculo entre sociedad y gobierno. Se alcanza una mejora, por la automatización de los servicios, la reducción de costos y de tiempos. El e-Gobierno tiene el potencial de mejorar la eficacia de la Administración Pública, porque hace posible la atención rápida a las necesidades ciudadanas, además de incrementar la cobertura y la calidad de los servicios. Con el intercambio de información se promueve una mejor interacción ciudadano-gobierno.

Los ciudadanos pueden tener una participación más activa en la toma de decisiones y estar bien enterados de la situación social. Los procesos que están basados en el desarrollo de e-Gobierno, aumentan la transparencia del quehacer gubernamental y facilitan la rendición de cuentas del gobierno (Piaggese, 2004).

El e-Gobierno guarda una estrecha relación en la organización de los factores económicos, sociales y políticos de la Administración Pública. A partir del uso de internet, los gobiernos tienen una mayor perspectiva para penetrar en el sector privado y en la sociedad, mediante e-Gobierno. Yong, Heeks, Lenk y Traunmuller, y Maria Wimmer, connotados académicos han desarrollado herramientas para mejorar los conocimientos en la implementación de servicios digitales.

El e-Gobierno se fundamenta en la interacción de diferentes grupos de usuarios de la Administración Pública; tales grupos o sectores son representados por los servidores públicos (dependencias de gobierno), la ciudadanía y los empresarios (negocios). Es en estos sectores donde se da el marco de actuación del e-Gobierno, los cuales se definen a continuación:

El sector Gobierno-Gobierno (Government-to-Government – G2G), es la representación de la comunicación e interacción interna, a partir de los procesos estructurales de las dependencias de gobierno.

El sector Gobierno-Negocios (Government-to-Business – G2B), es la atención que el gobierno otorga al sector empresarial, lo que facilita los procesos de regulación, haciendo las operaciones electrónicas más fáciles y rápidos.

El sector Gobierno-Ciudadanos (Government-to-Citizens – G2C), es la atención a partir de los servicios electrónicos dirigidos a la ciudadanía en general. Facilita los procedimientos administrativos a la ciudadanía y mejora su participación.

Heeks, hace uso de cuatro formas para representar los sectores de aplicación de e-Gobierno, lo cual facilita la comprensión de cómo se relacionan estos grupos:

- e-Administración
- e-Ciudadanos

- e-Servicios
- e-Sociedad

e-Administración sirve para mejorar los procesos de las dependencias de gobierno. e-Ciudadanos y e-Servicios están orientados a mejorar la calidad del servicio entre el gobierno y los ciudadanos. e-Sociedad hace énfasis en las relaciones que tiene el sector empresarial o de negocios con las dependencias de gobierno. A partir de la formación de estos cuatro sectores, el e-Gobierno hace más fuerte el vínculo entre la autoridad y las empresas; entre la autoridad y los ciudadanos; y entre el gobierno y la sociedad organizada.

Estos sectores o grupos de comunicación, poseen diferentes perspectivas de relación, lo cual hace más fácil analizar las situaciones resultantes. Estos grupos sirven para hacer más fácil implementar e-Gobierno en un municipio, estado o país. Para entender el concepto de e-Gobierno se requiere conocer a fondo estos vínculos que se dan entre autoridades y sociedad. Para conocer cómo evoluciona un sistema basado en e-Gobierno se debe poner atención al modelo definido por fases de madurez tecnológica.

Enseguida, se muestra una descripción del modelo de la ONU de e-Gobierno, que ha sido publicado mediante el reporte del proceso continuo de la perspectiva global de la aplicación de gobierno electrónico, durante el año 2001, y en el cual se presentan las fases de su desarrollo tecnológico.

- Presencia Emergente: los sitios web de un país incluyen información relacionada a los servicios públicos. En esta fase se publica información gubernamental de manera limitada en algunos sitios web de un país.
- Presencia Mejorada: se consolida a través de la expansión de los sitios web de gobierno. La información contenida se actualiza periódicamente. En esta fase, las páginas web contienen links para enlazarse a otras dependencias de gobierno. Se puede encontrar fácilmente información de publicaciones de gobierno, leyes y es un espacio de información para que los ciudadanos se enteren de las actividades recientes

de la autoridad gubernamental. Se cuenta con menú de búsqueda en línea y con información específica de servicios y de servidores públicos.

- **Presencia Interactiva:** facilita la comunicación entre la ciudadanía y los servidores públicos a partir de direcciones de e-mail o mediante chat en línea, en donde se da una comunicación virtual entre el usuario y el servidor público. En esta fase es mayor el conjunto de dependencias de gobierno que se encuentran interconectadas, así como la oferta de servicios electrónicos. Los usuarios pueden hacer uso de aplicaciones o de formatos en línea para dar seguimiento a un servicio o gestión.
- **Presencia Transaccional:** en esta fase la seguridad informática es un distintivo, aparte de ser una necesidad. Se caracteriza por las múltiples transacciones completas en línea, en las cuales es común el pago o transacciones monetarias en línea. Los gobiernos que ofrecen servicios en esta fase, hacen uso de la documentación digital de los ciudadanos, aparte de su información personalizada, a partir del manejo de claves de acceso. Son comunes para generar documentación electrónica, como visas, pasaportes, licencias y actas de nacimiento.
- **Integración Total:** esta fase se caracteriza por el uso de la ventanilla única de acceso a partir de una página web especializada que puede conectarse de manera automatizada a cualquier servicio de las dependencias de gobierno. De esta forma se da una atención personal basada en la calidad del servicio. El ciudadano sólo tiene comunicación con ese punto nodal para tener acceso a cualquier trámite o servicio que oferte el gobierno.

A continuación, se enlistan las recomendaciones que da Forlano (2004), después de analizar las diferentes fases o etapas de desarrollo del e-Gobierno en varios países:

- **Fase 1: Informatización de dependencias.** Se otorga un apoyo intenso desde los niveles más altos del gobierno.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Fase 2: Los servidores públicos comienzan a digitalizar servicios y a aplicar estrategias de e-Gobierno.
 - Fase 3: Eficiencia en la prestación de servicios electrónicos a la sociedad en general.
 - Fase 4: Páginas web que ofertan servicios de acuerdo a las necesidades ciudadanas.
 - Fase 5: Se tiene un acceso integrado a todos los servicios de las dependencias de gobierno, de acuerdo a las necesidades ciudadanas.

Para ofertar un servicio convencional en el esquema de e-Gobierno es necesario transitar por cada una de las fases de madurez tecnológica que se han mencionado. Cada etapa contiene una problemática que la Administración Pública debe conocer y superar. Es la forma en que se construye un proyecto de e-Gobierno.

Implementar las TIC para automatizar o facilitar la gestión pública, conlleva a dificultades que la Administración Pública debe de entender, conocer, enfrentar y superar. Esto no cambia, incluso cuando cada vez es más común conocer las particularidades de implementar un servicio en e-Gobierno. Mejorar la atención y el vínculo entre gobierno y ciudadanía requiere de grandes esfuerzos en las dependencias de gobierno, requiere de innovar para transformar el servicio público. La innovación de los servicios de gobierno se pudiera basar en los proyectos del sector privado; no obstante, desarrollar un proyecto de e-Gobierno es un desafío diferente y puede ser más complejo (Rivera, 2004).

Los objetivos comunes de la Administración Pública, hacen que su estructura sea más variante. El gobierno debe asegurar y proteger el bienestar de la sociedad; y para esto, se hace necesario que adopte una transformación para mejorar la calidad de sus servicios. El e-Gobierno ofrece a la Administración Pública esa posibilidad.

Particularmente, la ley es una forma de equilibrar los objetivos esenciales, pero también el equilibrio radica en cómo se logran los compromisos. La racionalidad no

instrumental en el sector público es significativa; y cuando se gobierna en este esquema, muchas personas son las que toman las decisiones administrativas. En este caso, en las instituciones de gobierno la mayoría del trabajo requiere de colaboración intergubernamental (Wimmer et al., 2001).

Para conocer más a fondo la forma de operar del gobierno, se requiere una concepción más amplia, que considerarlo tan sólo como un conjunto de dependencias que ofertan servicios. Como parte del quehacer de la administración pública, se encuentran la protección a los derechos de los usuarios y controlar los procesos conforme a ley, más allá que los procesos de mejora u optimización. La administración pública no se puede concebir sólo como una fábrica que convierte insumos en productos (Wimmer et al., 2001).

Es importante el poder diferenciar entre las dependencias de gobierno que proveen a los ciudadanos de servicios públicos, con características de operación similares a las de la iniciativa privada y entre la administración general del estado, que se encarga de resolver una problemática más importante. Las TIC tienen una marcada influencia en la eficiencia y en la mejora de las instituciones de gobierno, debido a que hacen más flexible la operación; y son una opción idónea para permitir tomar decisiones con mayor índice de efectividad; de esta manera, las TIC ofrecen nuevas oportunidades en la reingeniería de los procesos tradicionales.

No es recomendable la adopción de las TIC por parte de las dependencias de gobierno, sin antes realizar un plan en el que se consideren cómo se van a mejorar los procesos; es decir, para poder implantar un e-Gobierno eficiente, se requiere primeramente un análisis completo que incluya objetivos y definiciones concretas. Las páginas web de ciertas dependencias de gobierno sólo se enfocan a una reconfiguración de la información, y no inciden de manera fundamental en los procesos y procedimientos, ni ayudan a crear una relación de colaboración entre las dependencias. Cuando los sitios web de gobierno tienen la capacidad de ofertar servicios que redunden en el bienestar ciudadano, de una forma más impactante; como lo puede ser la automatización completa de un servicio; existe una administración pública más eficiente.

Son más marcados los beneficios, cuando los servicios de e-Gobierno se establecen en las dependencias con la finalidad de atender las necesidades ciudadanas, y no así, una tarea administrativa que resulta compleja. Cuando se da una integración de la información entre dependencias, como lo puede ser una base de datos informática, se pueden mejorar los procesos en los servicios, sobre todo cuando se ofertan al ciudadano de manera digital. El requerimiento esencial es que las dependencias de gobierno puedan adoptar cambios favorables en sus procesos de trabajo, para mejorar la manera en que se coordinan y colaboran. A partir de esto Jane Fountain (2001) desarrolla las agencias virtuales, es decir, dependencias de gobierno con servicios digitales. Este concepto adopta cuatro formas en las que las dependencias de gobierno pueden utilizar las TIC.

- Dependencias con páginas web que ofrecen a los ciudadanos sólo información de gobierno; lo cual no impactan en gran medida en su organización y su cultura de servicio.
- Dependencias que ofrecen una información integrada, basada en un buen diseño de red; en la cual, sus procedimientos no se modifican y no existe aún una comunicación directa con los usuarios.
- Dependencias que hacen uso del intranet en donde se encuentran integrados programas y procedimientos que impactan en el desempeño de su estructura.
- Dependencias virtuales, cuyos procedimientos integren los servicios o actividades más importantes. Internet es la herramienta que facilita la reingeniería de la estructura interna de la dependencia, a partir de las bases de datos informáticas. Esto requiere de grandes cambios en la operación de la institución y expone los problemas que las dependencias tienen para colaboración en red.

Una administración pública virtual define a un gobierno que, sobre todo, se encuentra bien organizado, a manera de servicios digitales, redes entre dependencias y redes público –

privadas basadas en internet. Cuando se tienen servicios en línea se tiene una administración pública virtual, basada en las TIC, y esto genera una sólida estructura de gobierno para la atención a la ciudadanía; en la cual el flujo de información y la comunicación se basan en los medios electrónicos. Una administración pública virtual basa sus procesos de servicio en la web.

Cuando se tiene una ventanilla única, o un punto de acceso nodal con el ciudadano, se otorga un servicio de alta calidad, en la que la comunicación entre dependencias hace que los usuarios desconozcan cuál es la dependencia que los atiende. Sobre todo, la diferencia estriba en qué tanto en el sector público como en el privado, los servicios de e-Gobierno se puedan ofertar en varias páginas web, lo que los hace más accesibles.

El actuar de las dependencias de gobierno en relación a los servicios que ofrecen, se facilita con una infraestructura informática basada en las TIC (Fountain, 2001). El e-Gobierno tiene la capacidad de transformar procesos débilmente estructurados en procedimientos operacionales destacados. Cuando se trabaja en red se resuelven problemas más complejos, pero no se pueden reemplazar las decisiones jerárquicas en las dependencias (Fountain, 2001).

Los procesos evolucionan a partir de reglas bien definidas, si los procedimientos de operación se digitalizan, promueven un avance entre el estado, la sociedad y la economía. Si el seguimiento de las reglas es constante, no hay razón para que los servicios públicos digitales se estanquen, por lo cual no es un impedimento para que las sociedades puedan avanzar. El seguimiento de reglas bien definidas es indispensable, y el uso de una plataforma de red informática implica el uso de más condicionantes para la operación del gobierno, debido a que los sistemas o el software requiere de una determinada programación para poder ser útil. Para sustituir la atención personalizada por la atención en línea, se debe de tener en cuenta el que las dependencias a su interior trabajen a base de redes informáticas (Fountain, 2001).

El internet, así como las redes intergubernamentales no pueden por sí solos ser garantía de colaboración en una dependencia de gobierno. Deben de existir normas, reglas bien definidas, flujos de información adecuados en la formulación de políticas. Algunos

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

sistemas digitales orientados al servicio enfrentan dificultades para operar de buena manera, sobre todo por la falta de coordinación. Primeramente, se debe organizar la estructura del recurso humano, en cómo ha de operar entre sí, afín de dar lugar a una buena administración virtual. Deben de existir procedimientos en los cuales se definan cómo el capital humano debe de operar los servicios digitales.

Para la construcción de un buen e-Gobierno, la administración pública debe de buscar dar seguimiento a las buenas experiencias de desarrollo de la administración del sector privado. Desde el punto de vista de la experiencia, la participación del sector privado debiera de tener una mayor influencia, en cuanto a prácticas, en las actividades que se conciben como de carácter público; en relación a la prestación de servicios.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), asevera que este tipo de relación del sector público con el sector privado ha crecido sobre todo en el área de la tecnología; como en la prestación de servicios y adquisición de productos. La administración pública suele demandar del sector privado soluciones de desarrollo tecnológico de gran complejidad. Además, implica una forma de que las actividades de estos sectores interactúen de manera relevante para ser un vínculo entre los servicios de gobierno y los ciudadanos.

Los servicios de e-Gobierno tienen la necesidad de colaborar con la iniciativa privada por los siguientes puntos, (OCDE, 2003):

- La necesidad de basarse en las TIC involucra a la administración pública en temas afines al desarrollo de la tecnología, lo cual puede ser un motivo de que se aleje de su principal tarea, que es el desarrollo de políticas para el servicio público.
- El desarrollo de software generalmente se acentúa en la iniciativa privada.
- Se pueden reducir riesgos en proyectos conjuntos relacionados con las TIC.
- El uso de infraestructura informática privada puede mejorar la eficiencia de los servicios.

- Se pueden compartir conocimientos en la colaboración del sector público y privado y tener una mayor capacidad de definir soluciones tecnológicas.

Si los servicios digitales que requiere el gobierno dependen de un alto estándar de desarrollo tecnológico para su solución, es conveniente afianzarse a una empresa que tenga la robustez para hacerlos realidad en términos de tiempo y calidad.

El e-Gobierno, a partir de las TIC, es una herramienta que coadyuva a la participación ciudadana. Los servicios electrónicos son un incentivo para el desarrollo de habilidades tecnológicas de los usuarios. Se pueden conjugar los valores democráticos, la organización efectiva y el desarrollo de la acción política, y el trabajo en red. La política pública, a través de e-Gobierno, facilita la creación de valor público, es decir, el valor que se crea cuando se ofertan servicios y se establecen normas. El valor público se encuentra ligado a las necesidades y preferencias del ciudadano; cuando la sociedad determina cuáles son sus principales necesidades. El e-Gobierno se hace cada vez más importante cuando otorga a la administración pública la oportunidad o facultad de crear valor público (Naciones Unidas, 2003).

Consultar las necesidades de la sociedad y a partir de esto poder tomar decisiones, es el proceso mediante el cual se da la e-Participación; es decir concientizar al ciudadano a tomar las mejores decisiones mediante una información fundamentada. Es posible, incluso, que la participación ciudadana se involucre en la toma de decisiones a partir de encuestas o consultas en línea, chats, foros públicos y plebiscitos. Renovar la administración pública, a partir de mejorar las prácticas de buen gobierno es factible a partir de la participación de los ciudadanos y el involucrar sus ideas. La consulta ciudadana hace que la administración pública facilite el debate público, para que la ciudadanía conozca las implicaciones de las decisiones políticas. Los ciudadanos que menos oportunidad tienen de participar en las consultas públicas son los que menos acceso tienen a los servicios públicos y a las TIC, y también la educación y la brecha digital. Las TIC pueden y deben de utilizarse como un mecanismo para involucrar a los ciudadanos en el desarrollo de políticas públicas, y así conseguir, (OCDE, 2003):

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Inclusión de más ciudadanos y por ende más opiniones para mejorar la participación.
 - Conocer las capacidades de los ciudadanos para el uso de las tecnologías en pro de su comunicación.
 - Difundir información más importante, en varios tipos de formatos, que pueda ser de fácil comprensión, para que la participación ciudadana sea más objetiva.
 - Transparentar los procesos de formulación política.
 - Analizar de manera más fácil las aportaciones políticas.
 - Evaluar los procesos en aras de una mejora continua.

Implica fuertes dificultades sacar provecho de la tecnología; a pesar de las grandes inversiones en infraestructura informática, las administraciones públicas más allá de automatizar procesos, debieran enfocarse en generar nuevas herramientas o formas de comunicación entre el que puedan interactuar con mayor facilidad ciudadanos y servidores públicos. En un estudio realizado en Inglaterra (Bellamy, 2002) los resultados indicaron que la información que capturaba el gobierno proveniente de la ciudadanía todavía tenía su base en el uso de papel, y muy pocos servicios permitían las transacciones en línea. Para construir un e-Gobierno robusto se debe avanzar en la creación de valor público, en la e-Participación y en hacer más sólida la colaboración entre la administración pública y la privada; estos son los elementos necesarios para que pueda desarrollarse la reingeniería de gobierno en la prestación de servicios públicos.

El e-Gobierno en México comienza a generalizarse durante la administración del presidente Vicente Fox, a partir de la Oficina de Innovación Gubernamental. Una de las principales estrategias fue lograr la coordinación para poder impulsar los servicios básicos. El plan de desarrollo del gobierno debe basarse en transformar los principales procesos de la

administración pública, en donde es determinante la manera como se llevan a cabo los proyectos en conjunto con las operaciones del servicio público cotidiano. La adopción de los documentos electrónicos es en sí una operación compleja, sin embargo, desde la experiencia en países de primer mundo, este tipo de acciones trajeron consigo beneficios significativos. Es un proceso en donde se debe considerar a diversos grupos de la sociedad y autoridades de gobierno de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial. El documento electrónico, como sistema de identificación y validación, es una iniciativa que requiere coordinación entre el sector público y privado, ya que significa una base para mejorar las transacciones entre el gobierno y las empresas, así como entre el gobierno y los ciudadanos. Basados en la óptica de la tecnología, el documento electrónico garantiza el desarrollo de nuevo avances tecnológicos. De acuerdo a Kaufman (2003), para el desarrollo de e-Gobierno es importante considerar:

- Normatividad y estándares para bienes y servicios.
- Sistemas informáticos de aplicación, como la factura electrónica.
- Lineamientos que fundamenten el desarrollo de páginas web de gobierno.
- Actualización de sistemas e interoperabilidad de sistemas.
- Módulos de capacitación específica.
- Conectividad entre dependencias de gobierno
- Seguridad en internet.

El e-Gobierno puede hacer posible mejorar la calidad de los servicios y generar satisfacción ciudadana, a partir de mejorar las condiciones de interacción del ciudadano con sus autoridades. En su avance, cada vez se hace más necesario el contar con bases de datos

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

que incluyan todo tipo de información de los ciudadanos, por lo cual es importante que existan procedimientos normativos y de software enfocados en la seguridad de tal información. Las dependencias de gobierno deben basar sus servicios electrónicos en relación a las necesidades de los ciudadanos. La información y los servicios de gobierno se deben gestionar para hacer más fácil resolver las necesidades de los usuarios; esto es, se requiere orientar a las dependencias de gobierno por grupos de clientes y tipos de servicio (Bellany, 2002).

Para facilitar al ciudadano el acceso a los servicios públicos electrónicos, se debe procurar el enlace autoridad-ciudadano a partir de un punto nodal, en el cual las dependencias estén interconectadas entre sí. De esta manera el ciudadano podrá ahorrar más tiempo y al facilitar horarios y ofrecer diversidad de servicios, aunque sean de distintas dependencias, el ciudadano optará por hacer cada vez un mayor uso de e-Gobierno (Wimmer et al., 2001). El interés del ciudadano se basa en una completa gama de los servicios que estén centrados en sus necesidades y a través de una ventanilla única de atención.

De acuerdo a Margetts y Dunleavy (2002), a partir de analizar los dos factores que en cierta medida imposibilitan el buen desarrollo del e-Gobierno; estos factores tienen que ver con las implicaciones del lado de la oferta y el lado de la demanda de los servicios. Por parte de las implicaciones negativas de la oferta se encuentran algunas experiencias que no han sido muy gratas, como proyectos que no pudieron cristalizarse por una inadecuada planeación y por la adquisición de infraestructura a un costo elevado que no se utilizaron. En algunas ocasiones, el desconocimiento del tema por parte de las autoridades de gobierno, ha hecho que subcontraten servicios con empresas que no han sabido operar de manera adecuada los servicios electrónicos. Ha sido también usual, que las autoridades gubernamentales consideren un riesgo la implementación de los servicios electrónicos porque los usuarios no cuentan con acceso a internet o desconocen cuáles son los tipos de servicios que la ciudadanía pide en formato digital. En vez de facilitar el desarrollo del proyecto a partir de mecanismos de consulta ciudadana, se mantienen en la seguridad que las da el conocer la oferta de servicios a nivel usual o presencial. También han prevalecido la oposición al cambio, a la mejora de la eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios públicos. Las ventajas de las TIC es que están a favor de una atención más personalizada con el ciudadano; sin

embargo, existen administraciones públicas que no cuentan con la actitud para el aprovechamiento de estos beneficios. Otra razón es que el recurso humano encargado de prestar servicio al ciudadano se muestre reacio por el temor a ser desplazado por nuevas formas de base tecnológica.

En cuanto a la demanda, los obstáculos no son menores; por una parte, se encuentra la brecha digital, que imposibilita la interacción del usuario con los sistemas informáticos, y a su vez, un estado que tiene una baja expectativa para lograr mitigar este problema.

Para construir un sólido e-Gobierno se deben generar los adecuados procesos para dar seguimiento y para lograr una constante evaluación en la prestación de los servicios. Sobre todo, la evaluación es importante debido a lo siguiente:

- Los beneficios o ganancias deben determinarse en el uso de propuestas disponibles; en donde siempre se deben de considerar qué tan efectivo puede ser el logro de objetivos.
- Se requiere definir el presupuesto en cada proyecto de e-Gobierno, para determinar el impacto que tendrá.

La OCDE, en relación a la correcta implantación de e-Gobierno emite las siguientes recomendaciones:

- Se debe conocer ampliamente el proceso que se desea digitalizar, ya que, si el servicio presencial se encuentra bien definido, entonces se tendrá una base para programar cada una de sus etapas.
- Es necesario conocer las características básicas de los costos del proyecto, desde el cambio en operación de la dependencia, hasta las etapas para el logro de objetivos.
- Se requiere una evaluación eficaz, es decir; que los resultados se encuentren disponibles.

- Los indicadores en las evaluaciones deben ser cuantitativos y cualitativos.
- Es recomendable que las evaluaciones no contengan errores o sesgos, y que faciliten un adecuado seguimiento a los proyectos.

Es importante incluir un proceso que permita monitorear el seguimiento de las etapas de implantación de e-Gobierno. Un sistema que pueda ir definiendo alertas que permitan poder identificar cuáles son los elementos que obstaculizan el avance de cada proyecto. El e-Gobierno no sólo debe basarse en el desarrollo de algunas dependencias específicas, sino que el avance debe de ser parejo, ya que, si persisten notorias diferencias en la adopción de las TIC, en un futuro las dependencias más avanzadas tendrán que hacer un alto para esperar la integración del resto de la administración pública. Un sistema de seguimiento o monitoreo hace posible el poder identificar los problemas generales y particulares de la administración pública. Implementar un proyecto de e-Gobierno es en sí una innovación y facilita el desarrollo de las dependencias y organizaciones gubernamentales en su afán de atender con una mejor calidad a los ciudadanos.

En cuanto a los métodos de evaluación de los proyectos de e-Gobierno, existen dos grupos; uno que mide el grado de madurez tecnológica de las páginas o sitios web y otro que evalúa los procesos para construir los servicios electrónicos. De acuerdo al reporte de e-Gobierno de Naciones Unidas (2003), la presencia del usuario en el sitio web tiene relación con la forma en que éste navega en el sitio. Para esto se definen etapas; siendo la primera el acceso a información precisa pero limitada. En la segunda etapa, el ciudadano puede utilizar la opción de búsqueda de documentos y contiene una ayuda o asistencia. En la tercera etapa, puede existir una transacción de documentos y puede darse una atención personalizada de las autoridades a los usuarios. En la cuarta etapa se pueden llevar a cabo transacciones en línea. La quinta etapa involucra al ciudadano en la opinión para formalizar una determinada política pública.

Digitalizar un servicio público significa una alternativa que puede beneficiar al ciudadano que lo utiliza, y no impide que el servicio siga ofertándose en la tradicional manera

presencial. Por otra parte, es aconsejable conocer el grado de desarrollo de los servicios electrónicos, ya que, si el servicio digital no mejora al servicio convencional, entonces el ciudadano es probable que no se convierta en un cliente asiduo, y en sí, carecerá de razón o sustento la tecnificación. Las páginas web deben de significar una ganancia o un beneficio a sus usuarios. El hecho de que el desarrollo de e-Gobierno se vea manifestado a partir de etapas, facilita la comprensión del ciudadano de qué tan estructurado se encuentra un determinado servicio. Si volvemos a las etapas de desarrollo, en la primera, algunas dependencias van incursionando en presentar información básica al ciudadano. En la segunda etapa es notoria la existencia de un plan para establecer los servicios electrónicos, basados en continuas transacciones en línea. En la tercera etapa, el nivel de transacción es más elevado o complejo, y exige una comunicación sólida entre las dependencias de gobierno. En la cuarta etapa se puede concluir el seguimiento a la gestión, al menos en un porcentaje, de manera electrónica, para después finiquitar de manera presencial. En la quinta etapa se considera una evolución o transformación de los servicios, hasta llegar a la atención automatizada al ciudadano en base a la tecnología informática.

Uno de los principales objetivos para la evaluación del e-Gobierno es que debe estar muy claro el o los alcances que debe tener; y, para esto, se requiere que la administración pública tenga una perspectiva bien clara sobre cómo han de establecerse los procesos orientados al servicio del ciudadano en cada dependencia. Se debe considerar cuál es la tendencia de e-Gobierno en países de primer mundo, a partir de la relación entre el ciudadano y la capacidad de atención del servicio electrónico. Es necesario ofertar los servicios adecuados para los usuarios adecuados; que la implementación de los servicios en línea sea pertinente y que tenga demanda; y, por último, se deben medir los resultados. Las páginas web deben de evaluarse en base a su uso y su eficiencia; es decir, si el conjunto de los ciudadanos que han tenido la experiencia de hacer uso de los servicios digitales cada vez es mayor, es porque encuentran una ganancia o beneficio que no lo tiene el sistema convencional.

La ONU en su informe de e-Gobierno, muestra desde lo particular a lo general qué es lo que está sucediendo en cuanto a los resultados de la administración pública, para fomentar la participación ciudadana. Es importante considerar la infraestructura informática y

tecnológica para un buen desarrollo del e-Gobierno, y esto requiere contar con los indicadores necesarios para su puesta en marcha. La brecha digital, sobre todo en el desconocimiento de la existencia de los servicios implica una reducción en la demanda de usuarios. La correlación entre la inversión y la demanda de los servicios electrónicos es importante porque destaca la rentabilidad y la eficiencia de los proyectos; es difícil considerar grandes presupuestos en la implantación de las TIC si los servicios sólo serán dirigidos a algún sector en particular de la población. El informe de la ONU es una clara evidencia de lo importante que son los proyectos de e-Gobierno en relación al desarrollo de los países.

Si se cuenta con un mecanismo para evaluar la participación ciudadana a través del uso de medios electrónicos, es un indicador de que el gobierno utiliza las TIC para conocer la opinión de los ciudadanos, y del empoderamiento de éstos para participar en el rumbo de la administración pública con sus decisiones.

En un proyecto de e-Gobierno es necesario conocer el avance de cada servicio, de acuerdo a su iniciativa, la forma en que los ciudadanos acceden a los servicios y las capacidades de los sitios para resolver las gestiones. También es importante que las autoridades tengan conocimiento de los procesos, la normatividad regulatoria y la capacidad tecnológica con que se cuenta. En cada dependencia se debe calificar la implementación de los servicios digitales, es decir, conocer si los servicios que se han ido digitalizando son los que satisfacen las necesidades de los ciudadanos, y si en sus procesos de atención se cierra el ciclo con aspectos que conducen a una ganancia o beneficio para los usuarios.

De acuerdo a la OCDE (2003), la calidad del servicio digital, las necesidades y prioridades de los países son determinantes para una adecuada estrategia de e-Gobierno. Se considera importante definir cuán amigables son las interfaces con los usuarios y si existe coordinación de servicios entre dependencias de gobierno; y la necesidad de contar con una trayectoria de implementación, y cómo ha de avanzar cada fase de e-Gobierno, identificando lo que se requiere cambiar para que la administración pública y los ciudadanos puedan obtener mejores beneficios.

Para que la aplicación de las TIC en la oferta de servicios al público genere cambios positivos y efectivos, se requiere establecer una estructura organizacional de las

dependencias que sea capaz de coordinar y planificar la documentación y los procesos que se han de automatizar. Se deben establecer cuáles son las prioridades en la implantación de e-Gobierno, y de ahí los objetivos, para lograr una reforma en la administración pública.

Un proyecto adecuado de e-Gobierno depende del apoyo de la entidad pública que lo quiere generar. Si las autoridades impulsan el proyecto, se darán las condiciones de regulación técnica y jurídica para su consecución. Cuando el proyecto es de ámbito municipal, estatal o federal, requiere un esfuerzo coordinado entre los diferentes mandos, desde lo político a lo técnico.

Las páginas web son esenciales para la oferta de servicios electrónicos de gobierno, porque establecen un medio de comunicación entre la autoridad y el ciudadano. Los servicios electrónicos en las páginas web de gobierno deben de transformarse, de evolucionar; para avanzar en la fase de madurez de e-Gobierno. Las dependencias deben transitar de la atención física a la virtual, a través de una constante reingeniería de procesos, para estar en condiciones de mejorar la calidad de los servicios públicos.

2.2.2 Definición de Gobierno Electrónico

La concepción actual de e-Gobierno fue originalmente formulada como “Gobierno Digital” y fue introducida públicamente por el gobierno americano a través de the National Science Foundation (NSF), y su anuncio público del programa de investigación en gobierno digital en 1997 que siguió al reporte de la NSF llamado “Toward a Digital Government in the 21st Century”. Con esto la NSF inició el papel de Internet en el gobierno de EU, explícitamente el uso de la tecnología para el desarrollo de la provisión de servicios (Jackson y Curthoys, 2001), mejorando en el ahorro de costos de eficiencia y una administración más efectiva.

A medida que el mercado global intensifica su competencia, el sector empresarial ejerce presión en el gobierno para mejorar su eficiencia administrativa, mediante la expansión de los servicios electrónicos a disposición pública. La expectativa es que a través de su uso disminuyan los costos de transacción, tiempo y dinero. Bajo la clasificación de los austriacos

Aichholzer y Schmutzer (2000), existen 3 tipos genéricos de servicios de e-Gobierno que pueden distinguirse:

- Servicios de información, que incluyen información general, como direcciones, requisitos de registro, información legal ofrecida electrónicamente.
- Servicios de comunicación, que permiten la mensajería electrónica, el intercambio de e-mails entre empresas, ciudadanos y servidores públicos.
- Servicios de transacción, que proveen procedimientos electrónicos del tipo pago de impuestos y aplicaciones electrónicas.

Una visión entendible del gobierno electrónico, abarca cambios en la forma de gobernar en dos aspectos (Alliance for converging technologies, 1999):

- Mejora de la entrega de servicios a los ciudadanos, reducción de costos y renovación de los procesos administrativos.
- Mejora de las prácticas y procesos democráticos.

De igual forma, se prevé una reestructuración del sector público en tres niveles (Budaüs 1998):

- Redefinición de las metas y tareas del estado.
- Acción racional del sector público a partir de la integración a los mecanismos de mercado.
- Eficiencia y efectividad de las estructuras, procesos e instrumentos (reorganización interna y externa).

Uno de los pasos más básicos de la reorganización interna involucrada en el proceso, es el que engloba el concepto “paper-based” que conjunta procesos, archivos o expedientes

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

basados en papel. En cuanto a la reorganización de las relaciones externas, su intención es la de orientarse a la satisfacción del cliente, en este caso, la ciudadanía en general que comprende tanto a los individuos como a las empresas (Aichholzer y Schmutzer, 2000).

Los expertos consideran que las iniciativas de e-gobierno sólo serán exitosas si contemplan un proceso de mejora continua como paradigma de negocio (Merril Lynch Co., 1999).

Una definición formal de Backus (2001), establece que gobierno electrónico es la aplicación de medios electrónicos en las interacciones entre gobierno y ciudadanos; gobierno y empresas, así como en las operaciones internas entre las mismas instituciones de gobierno, con el fin de simplificar y mejorar la democracia, la administración y negociación del gobierno.

El gobierno electrónico constituye un compromiso permanente de la administración pública para mejorar la relación entre el ciudadano y el sector público o autoridades, apoyándose en el uso de TIC, y haciendo posible la entrega de servicios destacados de manera eficiente y costo-efectiva, una transformación de las relaciones y la mejora en las interacciones con las empresas e industria; facultando al ciudadano el acceso a la información y a una administración gubernamental más eficiente. Se trata de la llevar a la práctica lo mejor que puede ofrecer la administración pública (Tsekos, 2002).

El gobierno electrónico provee muchas oportunidades para mejorar la calidad del servicio dirigida al ciudadano. Una estrategia efectiva en este ámbito resultará en mejoras significativas de la administración pública (Tsekos, 2002):

- La simplificación en la entrega de servicios a los ciudadanos.
- La eliminación de diferentes estratos de administración burocrática gubernamental.
- Hacer posible para los ciudadanos, empresas, y otros niveles de gobierno, la facilidad de acceso a la información y obtención de servicios por parte del gobierno.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- La simplificación de los procesos de negocios de las dependencias y reducción de costos mediante la integración y eliminación de sistemas redundantes.
 - La mejora de operaciones gubernamentales para garantizar una rápida respuesta a las necesidades del ciudadano.

Como ejemplo de modelos de gobierno electrónico, está el caso de FirstGov (<http://www.firstgov.gov>), el portal principal del gobierno estadounidense que antes del año 2000 se veía como un sitio tradicional de información, llegando a alcanzar un nivel superior, una actividad tripartita basada en 3 aspectos fundamentales: el portal, el índice subyacente y el desarrollo de alianzas con los entes involucrados. El Portal representa un nuevo enfoque de la presentación de la información gubernamental del gobierno de Estados Unidos como un recurso de fácil acceso y administrado por quienes toman las decisiones (Jackson y Curthoys, 2001).

Mientras no se den reformas en los procesos y en las estructuras, será imposible ver mayores avances en la consolidación del e-gobierno. En referencia a una nueva administración pública, Ferlie, Ashburner, Fitzgerald y Pettigrew (1996), argumentan que el gobierno electrónico exige cualidades que conllevan a la transformación, las cuales se basan en seis indicadores que pueden ser derivados de:

- Cambios en la extensión del sistema.
- La creación de nuevas formas de organización colectiva.
- El desarrollo del nivel individual multi-estratificado.
- Cambio en la entrega de servicios al ciudadano.
- Reconfiguración de las relaciones de poder.
- La evolución de nuevas culturas e ideología.

Grisham (1999), percibe como fuerzas impulsoras del cambio en el sector público:

- El incremento en las expectativas de pagos de contribuyentes.
- El Internet como medio de entrega de servicios a los ciudadanos.
- El desarrollo económico y la competencia global.
- La necesidad de mejorar la productividad del gobierno.

Para propiciar el desarrollo del gobierno electrónico, es necesario concebir al usuario como máxima prioridad, crear una cultura electrónica, construir un sistema flexible con infraestructura escalable, contar con liderazgo en la estrategia del uso de las TIC, definir la estrategias de e-Gobierno, designar funciones, definir claramente las responsabilidades, fundamentar el modelo establecido, organizarlo para la entrega de servicios y por último, definir los estándares y herramientas necesarios (Grisham, 1999).

Los principios básicos en los que debe estar fundamentada la estrategia programada de Gobierno electrónico (Local Government Association & DETR, 2001) son:

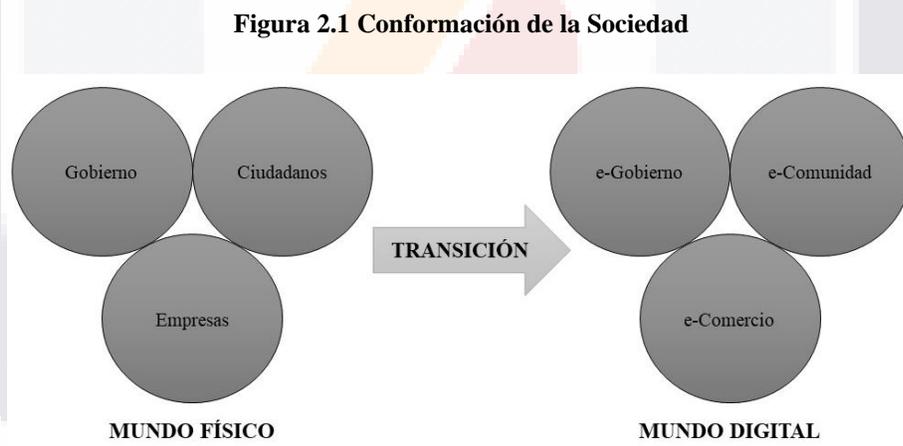
- Construir los servicios alrededor de las preferencias de los ciudadanos.
- Hacer más accesibles al gobierno y sus servicios.
- Asegurarse que la tecnología no cree una brecha digital entre los usuarios que ya tienen acceso a los medios electrónicos y los que aún no cuentan con él.
- El uso efectivo de la información.

El cambio en la administración pública es un factor crítico para el e-gobierno (Papantoniou, Hattab, Afrati, Kayafas y Loumos, 2001), es imprescindible que se dé un cambio organizacional en los procesos, los cuales necesitan ser rediseñados para satisfacer

la nueva naturaleza de servicio, así como las necesidades internas y externas de colaboración entre dependencias de gobierno (UK, Cabinet Office, 2000).

Transfiriendo un modelo de negocios hacia el ámbito del sector público, Wassenaar (2000), propone un modelo básico elaborado en relación a la cadena de valor gubernamental para el gobierno, que tome en cuenta los aspectos legislativos, administrativos y de provisión de servicios. El modelo de negocios gubernamental, se fundamenta básicamente en la provisión de servicios hacia la ciudadanía (Wassenaar, 2000), por lo que se hace conveniente el desarrollo de herramientas para la medición de su eficiencia.

El gobierno, los ciudadanos y las empresas son los tres entes constituyentes de una sociedad (Zhou, 2001); y sus relaciones han ido migrando de un mundo físico a un mundo digital; según se aprecia en la siguiente figura:



Se tendrá que tomar en cuenta también que los objetivos del proceso de optimización centrados en la estrategia gubernamental de e-Gobierno tienen impactos directos en tres variables (Heib y Kindermann, 2000):

- La calidad, enfocada en beneficio al cliente y reducción de las fallas de los procesos.
- El costo, traducido en la reducción de las actividades que no agregan valor.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- El tiempo, en cuanto a la reducción de los ciclos de tiempo necesario para efectuar los procesos.

Como parte del modelo de negocios, se tienen algunos conceptos clave, enunciados por Traver (2003), los cuales son:

- Ver hacia fuera; entendiendo que cada entorno tiene diferentes necesidades.
- Saber compartir; gobierno y ciudadanos se encuentran inmersos en una comunidad que aprende en conjunto.
- Buscar lo común; considerando que hay procesos similares y sistemas que son útiles a diversas dependencias de gobierno.
- Proteger la información recabada de la gente, para generar confianza y con ello la participación ciudadana.
- Establecer regulaciones, para construir la confianza pública y crear transparencia.
- Hacer reingeniería de procesos e invertir adecuadamente para transformar las ideas en realidades.
- Ser una administración pública con altos estándares de transparencia se relaciona con una mejor economía.
- Los fracasos son naturales y deben servir de aprendizaje, como medio de detección y corrección de fallas, aun cuando desaceleren en un corto plazo el avance del gobierno electrónico.

El modelo de negocios del e-Gobierno sienta sus bases en la provisión de servicios para lo cual se debe de estructurar una estrategia que resulte en servicios de calidad a bajos costos, realizados en menores tiempos.

2.2.3 Estructura de e-Gobierno

De acuerdo con Rivera (2002), el e-Gobierno es un modelo compuesto por cuatro partes que dan origen a una nueva forma de la administración pública. Estos modelos se encuentran representados en las siguientes relaciones:

Tabla 2.1 Modelos de Interacción de e-Gobierno

Gobierno a Ciudadanos – Government to Citizens (G2C)
Gobierno a Negocios – Government to Business (G2B)
Gobierno a Empleados – Government to Employee (G2E)
Gobierno a Gobierno – Government to Government (G2G)

Estas relaciones no son unidireccionales, es decir; también aplican en el sentido contrario.

En primera instancia la lógica del G2B, es la de facilitar el desarrollo del sector empresarial, para asegurar su participación en los mercados locales e impulsar su incursión a nivel global.

Por otro lado, la relación G2C, comprende el concepto de “ventanilla única”, en el sentido en que se pretende con ello generar un acceso directo al gobierno las 24 horas del día, los 365 días del año (24x365); a través de un solo punto en el que se podrán realizar todo tipo de trámites.

El concepto G2G, aunque podría entenderse como incluyente de las relaciones intergubernamentales, actualmente se refiere a aspectos intergubernamentales, debido a que las dependencias de gobierno tienden a ser instituciones gobernadas por una lógica propia y sistemas de información independientes e incompatibles unos con otros. La coordinación es fundamental cuando los archivos de un organismo estatal no pueden ser utilizados por la base de datos de otro por lo que es prioritario poner en línea las bases de datos y automatizar el

manejo de información, aprovechando estándares abiertos de comunicación como el XML o XSLT o SunONE, que permiten que las unidades de información lleven una etiqueta de manera tal que los otros sistemas puedan reconocerla y usarla.

El G2G, constituye la plataforma básica que ha permitido desarrollar indirectamente el comercio electrónico (e-Comercio), al implementar la infraestructura y regulaciones necesarias.

La relación G2E, se lleva a cabo por medio de la intranet, constituyendo un centro de servicios personalizado de información para empleados, así como una red colaborativa en la que se intercambian experiencias.

De igual forma, Zhou (2001), visualiza claramente 5 áreas de gobierno electrónico y que constituyen el tipo de relaciones en las que se puede ver involucrada la administración pública, las cuales se mencionan a continuación:

- G2G (Gobierno a Gobierno), incluye interacciones entre los gobiernos centrales y locales; interacciones entre departamentos y las dependencias de gobierno y por último, interacciones entre gobierno y sus empleados.
- G2B (Gobierno a Empresas), comprende los servicios de información compuestos por políticas, órdenes, reglamentos y regulaciones, etc.; servicios a empresas como diferentes licencias, inspecciones y certificaciones; asistencia y soporte en el desarrollo de los negocios en particular.
- G2C (Gobierno a Ciudadanos), consta de servicios de información de políticas, leyes, reglamentos, regulaciones, guías; registro de servicios como actas de nacimiento y defunción, matrimonio y divorcio, licencias para conducir, etc.; escuelas públicas, hospitales, librerías, estacionamientos, etc.
- B2G (Empresas a Gobierno), formada por diversos impuestos, formatos y estadísticas, tendencia hacia el abastecimiento de bienes y servicios por parte del gobierno y la construcción de alianzas con el sector privado.

- C2G (Ciudadanos a Gobierno), impuestos, tarifas, formas, censos de información, penalizaciones, participación en la formulación de políticas gubernamentales y procesos de toma de decisiones, alarmas en casos de robo, incendio, emergencias.

El gobierno electrónico se trata de un modelo de negocios que usa el Internet como parte de su infraestructura, poniendo un gran énfasis en la provisión de servicios públicos tanto a empresas como a los ciudadanos (Zhou, 2001).

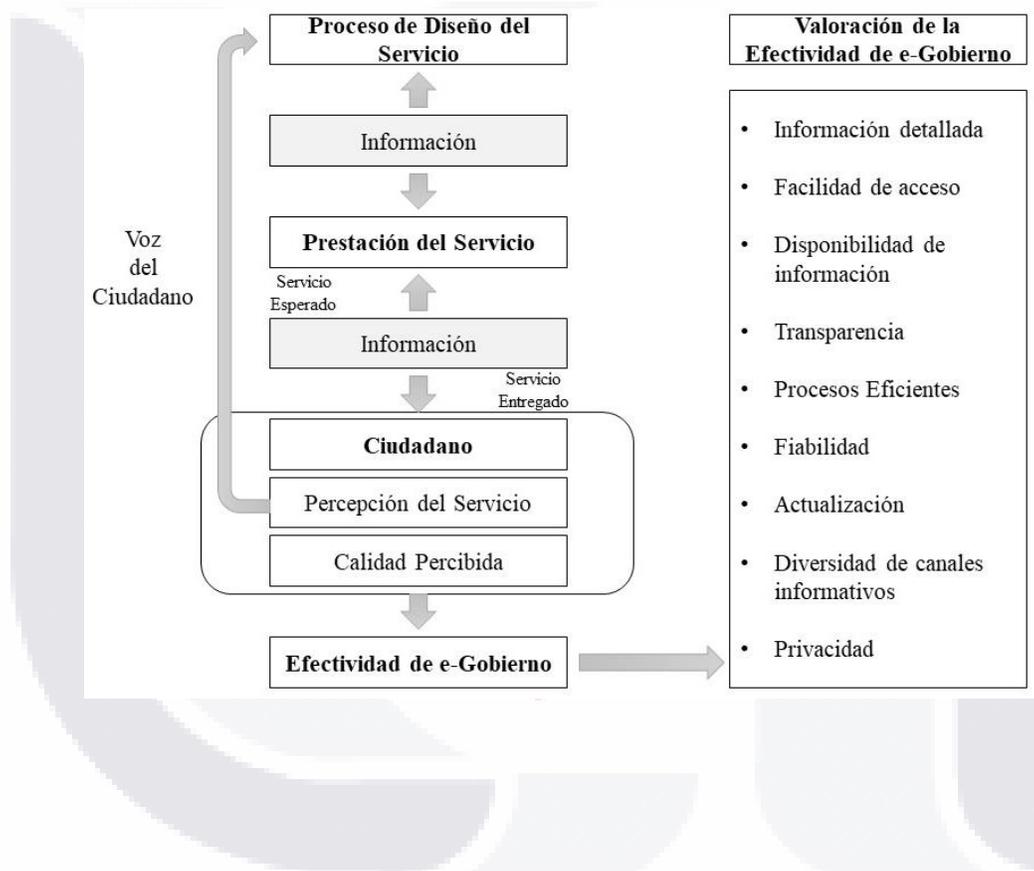
Un análisis de experiencias (Reilly, 2004) en los países Brasil, Chile, Costa Rica, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela demuestra que se aprecian cinco etapas en el desarrollo del Gobierno Electrónico, las cuales se presentan de menor a mayor grado de complejidad en la siguiente figura. Se observa que para el desarrollo exitoso al implementar el gobierno electrónico, las TIC participan activamente en las fases iniciales, pero su madurez se alcanza con la adecuada calidad y gestión de la información.

Tabla 2.2 Fases del Gobierno Electrónico (Reilly, 2004)

FASE	CONCEPTO	RESULTADO
1. Informatización	Se establece una amplia base de computación	Uso de computadoras en procesos
2. Presencia	Uso de internet para publicar información	Disponer de acceso a la información las 24 horas
3. Interacción	Comunicación bidireccional	Diálogo virtual entre el ciudadano y el servidor público
4. Transacción	Trámites en línea	Operaciones completas vía internet
5. Integración y Transformación	Interconexión de las dependencias de gobierno	Ventanilla única de atención

La efectividad en la prestación de servicios en la gestión pública, bajo la modalidad de gobierno electrónico, está ligada fuertemente a la información, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 2.2 El Flujo de la Información y la Efectividad del e-Gobierno (Reilly, 2004)



2.2.4 Beneficios de e-Gobierno

El desarrollo y la implementación de e-Gobierno genera dos principales beneficios o ganancias; unos se enmarcan en el área de la eficiencia y otros en el área de la efectividad; los cuales se mencionan a continuación.

Beneficios en eficiencia:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Un gobierno más económico, que produce los mismos o mejores resultados a un costo menor.
 - Un gobierno más productivo, a partir de incrementar los resultados a un mismo costo.
 - Un gobierno que actúa con rapidez, produciendo mejores resultados al mismo costo y en un tiempo menor.

Beneficios en efectividad:

- Un gobierno que trabaja mejor, al producir mejores resultados al mismo costo, en el mismo lapso de tiempo, y elevando sus estándares de calidad.
- Un gobierno que innova para producir nuevos y mejores resultados.

A partir de estas ganancias obtenidas en la implementación de e-Gobierno, las TIC conllevan otras ventajas a lo interno y a lo externo de la administración pública. Las ventajas internas hacen referencia a una mejor motivación del personal, y un adecuado control político; así como innovación en la imagen pública que se proyecta a los ciudadanos. Las ventajas externas, tienen que ver con proveer servicios cada vez mejores a la sociedad, y a un costo menor. Con esto se demuestra que los beneficios de las TIC se orientan a mayores sectores de la población (Whitehouse et al., 2002).

Dicho de otra manera, los beneficios que fluyen de e-Gobierno son la obtención de unos servicios más cohesivos y responsables al público, una provisión de servicios que baje los costos totales de la administración pública, es decir; que conlleve menos papeleo, beneficios en la mejora de acceso a la información, menores costos de transacción administrativo para el gobierno e industria, gobierno transparente, una mejor percepción de gobierno, más cohesivo, accesible y responsable; y por último, el rompimiento de las barreras geográficas, demográficas, capacidades individuales, conocimientos y habilidad de pago.

El e-Gobierno ofrece mejores servicios a los clientes, con accesos que pueden ser en cualquier fecha y hora, la personalización para el individuo, disponibilidad de puntos únicos

de interacción con el gobierno, una mejor equidad, particularmente en áreas rurales y remotas y por último, se configura la entrega de servicios alrededor de lo que quiere hacer el ciudadano, más que alrededor de la estructura de las dependencias (Whitehouse, Barker & Clark, 2002).

El e-gobierno puede también generar ganancias en productividad sustanciales y sostenidas. Provee oportunidades para el rediseño y modernización de los procesos de negocios, mejora el compartir y diseminación de la información, reduce la duplicidad de funciones y la burocracia (Whitehouse, Barker & Clark, 2002).

Desde el punto de vista del sector privado, conforme lo afirmado por Laura Ipsen Vicepresident of Government Affairs at Cisco Systems, el gobierno electrónico está creando habilidades, transformando organizaciones complejas rápidamente para lograr agilidad y eficiencia y competir efectivamente en la economía global basándose en el uso de redes y conocimiento, para revolucionar la educación, los servicios de gobierno y la democracia participativa. En general el e-Gobierno tiene un gran potencial al dejar la puerta abierta a nuevas oportunidades económicas y sociales, para individuos y negocios mediante la promoción de la información y la accesibilidad de la misma.

2.2.5 Investigaciones de e-Gobierno

Uno de los primeros estudios internacionales sobre el gobierno electrónico se desarrolló en los Estados Unidos de América, y ofreció algunas reflexiones iniciales sobre los servicios públicos que los gobiernos locales ofrecen y el uso de las TIC para el desarrollo de sus páginas web (Charles Kaylor, 2001).

Leenes y Svensson (2002) presentan una comparación de intercambio de información entre las agencias federales y gobiernos locales. Moon (2002) proporciona un estudio del gobierno electrónico local en los Estados Unidos. La investigación relacionada con las encuestas para evaluar el desarrollo del gobierno electrónico en los gobiernos locales se inició con Bochicchio y Colegas (2004), que realizó una encuesta para entender la innovación en los municipios italianos.

Reddick (2003) propone un modelo de dos etapas de crecimiento del gobierno electrónico local. La primera etapa sólo incluye los catálogos de datos, y la segunda consiste en evaluar las transacciones en línea; recogió y analizó los datos de una encuesta nacional y llegó a la conclusión de que la mayoría de las ciudades en los EE.UU. se encontraban en la primera etapa de desarrollo.

Del mismo modo, Evans-Cowley (2005) presentan los resultados de una evaluación del nivel de accesibilidad de los sitios web de las cien mayores ciudades municipales en los Estados Unidos. Los webmasters en estas ciudades fueron encuestados para determinar su conocimiento acerca de los problemas de accesibilidad.

Siguiendo con el modelo de Reddick (2003), Hahamis y sus colegas (2005) diseñaron un estudio del contenido en 460 sitios web del gobierno central y local de Grecia, mediante el uso de una encuesta en línea aplicada a los empleados de las administraciones centrales y locales del gobierno, así como entrevistas con funcionarios clave.

Kunstelj y Decman (2005) evalúan el desarrollo del e-gobierno en localidades de Eslovenia; el estudio se diseñó a partir de un análisis cuantitativo y cualitativo de sitios web, un cuestionario a los funcionarios públicos, así como una prueba de los gobiernos locales y su capacidad de respuesta de correo electrónico.

Attour-Oueslati, Dufresne y Longhi (2007) examinan la forma en la que se ha desarrollado la administración pública local en Francia y su estudio se basa en la evidencia de un estudio que parte de una muestra de municipios franceses.

Al-Nuaim (2009) explora la administración electrónica en el mundo árabe. Su investigación utiliza una lista de reactivos para evaluar las seis capitales árabes con los sitios web oficiales y se encontró que estos sitios no se centran en el ciudadano.

Williams (2008) examina el nivel de adopción del gobierno electrónico a nivel regional en Europa a través de ocho categorías diferentes. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta de 1,021 gobiernos locales a través de siete regiones europeas con el fin de evaluar el desarrollo del gobierno electrónico.

Baker, Hanson y Myhill (2009) llevaron a cabo un análisis comparativo de una muestra de 48 gobiernos locales para evaluar su grado de accesibilidad y los sistemas inalámbricos.

Chatzopoulos y Economides (2009) evalúan el estado de los sitios web del gobierno local en 50 ciudades griegas importantes. También hay dos estudios en todo el mundo de los sitios web del gobierno local.

Melitski (2003) evalúa 84 ciudades de todo el mundo a través de cinco etapas del gobierno electrónico. Del mismo modo, Rodríguez, Welicki, Giulianelli, y Vera (2008) proponen un marco con 152 indicadores que permitan el análisis de sitios web a través de un único valor numérico (gobierno electrónico) para cada sitio. Para realizar este análisis, se estudió una muestra de los sitios web del gobierno local, centrándose en las capitales de 31 países.

2.3 Satisfacción Ciudadana

2.3.1 Antecedentes de la Satisfacción Ciudadana

El porqué de la importancia de la satisfacción en los sistemas de regulación del comportamiento humano es una pregunta compleja. Al respecto cabe decir que si bien, tradicionalmente, la psicología vinculó la satisfacción con una definición restringida del comportamiento, los más recientes estudios usan definiciones de mayor alcance (Zas, 2002).

Una breve referencia semántica permite encontrar como definición de satisfacción “la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja”. También significa “Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar. Gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz. Estar conforme uno con algo o alguien” (Encarta 97) (Zas, 2002).

El término “satisfacción” equivale a la palabra latina *satisfactio* (*onis*, que se deriva de *satisfacio* que, a su vez, se compone de dos partes: *satis*, que significa bastante, y *facio* que significa hacer. De esta forma, *satisfacio* es hacer bastante.

Es evidente que a partir de estas definiciones resulta difícil determinar qué es satisfacer y sentirse satisfecho, pero en esencia el fenómeno muestra tres aspectos esenciales: la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea, etc.), y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto (Zas, 2002).

Se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en él mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio” o no. La satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro.

El concepto de satisfacción se ha ido matizando a partir del análisis de sus distintos aspectos y del avance de la investigación sobre la satisfacción del consumidor. En los años setenta, cuando este campo de investigación empezó a crecer de manera notable, el interés se centró fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de formación de la satisfacción. Los primeros estudios fundamentados en una evaluación cognitiva determinaron la valoración de los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, pero enmascararon los procesos que subyacen al consumo y la satisfacción. En la década de los ochenta el interés se amplió para incluir, además, la investigación del propio proceso de formación de la satisfacción (Morales, Hernández, 2007).

Existen dos perspectivas principales sobre la satisfacción como resultado o estado final. Una, la relaciona con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, de donde se asume que el producto posee un rendimiento continuo y satisfactorio. La otra, y más reciente interpretación; contiene un rango de respuesta más amplio que la sensación de estar contento, pues en muchos casos la satisfacción supone una alta activación, por lo que se puede hablar de una satisfacción como sorpresa, positiva o negativa. En la perspectiva asociada con la sensación de contento, la satisfacción corresponde a una visión del comportamiento, la cual asume que la reacción del sujeto es el resultado del procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado producto. Como sorpresa, la satisfacción supone un ser humano que busca un placer hedonista, difícil de anticipar y valorar a priori (Morales, Hernández, 2007).

Frente a la satisfacción como proceso, se puede agregar que esta perspectiva corresponde a la siguiente definición del fenómeno de la satisfacción, que va más allá de sus elementos estructurales constituyentes: “en su ámbito más general es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema; y que la mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro” (Oliver, 1993).

La perspectiva cognitivista se apoya en estudios experimentales previos, los cuales asumen que la satisfacción resulta de un procesamiento cognitivo de la información; además, suponen que este procesamiento actúa de manera independiente y puede dar cuenta de la satisfacción sin que medie la intervención de procesos afectivos. La satisfacción, entonces, es una evaluación emocional post-compra o post-uso que resulta de un procesamiento de la información relevante, el cual puede consistir en una comparación entre las expectativas del consumidor y el rendimiento percibido del producto, en la comparación social de costos y beneficios, así como en los procesos de atribución que realizan los consumidores. Esta perspectiva parece reflejar el dominio, desde finales de los años cincuenta, de la aproximación cognitiva en la investigación psicológica. La perspectiva afectiva sostiene, con base en los postulados de Hunt, que la satisfacción no se debe entender sólo a partir del

procesamiento de información, y considera fundamental la presencia del componente afectivo en el proceso de consumo o uso del producto. Supone, asimismo, que durante la experiencia de compra aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, acompañados de emociones y estados de ánimo, y que estos elementos afectivos son distintos de la satisfacción y la anteceden. No obstante, a pesar de la insistencia de su proponente, Westbrook, sólo hasta los años noventa se generalizó la consideración del afecto en el estudio de la satisfacción (Oliver, 1993).

Las corrientes utilitarista y hedonista tienen, en las perspectivas del procesamiento cognitivo y de los procesos afectivos, dos formas adicionales de expresión. El procesamiento cognitivo de información hace referencia a la corriente utilitarista, en la medida en que tiene en cuenta hasta qué punto el producto cumple con las funciones a este asignadas y conduce a la sensación de contento, mientras que la gran relevancia asignada a los procesos afectivos en la generación de la satisfacción como sorpresa se relaciona con la corriente hedonista. Luego surgió una propuesta integradora que ha ido ganando aceptación entre los investigadores. Esta considera que la satisfacción obedece a una doble vertiente, y que tanto los constructos cognitivos como los afectivos contribuyen a su formación. Se trata de dos mecanismos que actúan conjuntamente: el uno se refiere a la medida de los resultados funcionales o comparativos (qué le da el producto al consumidor), mientras que el otro se refiere a cómo el producto influye en el afecto (cómo provoca emociones) (Morales, Hernández, 2007).

Los ciudadanos emiten su grado de satisfacción con base en qué tanto la calidad y el diseño de los servicios que reciben se asemejan a sus expectativas; entre mayores sean estas diferencias, menor será la satisfacción ciudadana (Duffy, Ketchand, 1998).

2.3.2 La Calidad en Relación con la Satisfacción

Las evaluaciones a través de las percepciones de los clientes, consumidores, usuarios o pacientes en la actualidad, son de uso muy frecuente, por parte de organizaciones, tanto privadas como públicas, de muy diversos sectores. Los índices de calidad y de satisfacción,

conforme el demandante es el juez final e inapelable de la gestión, constituyen uno de los principales activos sobre los cuales se basan las posibilidades de sostener la rentabilidad y el crecimiento de las empresas, o la satisfacción del ciudadano en los servicios que se le ofrecen. Lo que revelen las evaluaciones a través de las percepciones, ha de determinar en muy buena medida la capacidad competitiva de las empresas o instituciones. Sin embargo, se debe tener claro qué se mide cuando se pregunta por la calidad o por la satisfacción, y cuál de los dos conceptos se debe usar en una situación específica, aunque se debe tener presente que no es fácil contar con medidas fiables y válidas de esos mismos constructos (Varela et al, 2003).

Los dos conceptos no son equivalentes, así estén altamente correlacionados. Mientras que los juicios sobre la calidad conllevan una mayor estabilidad en el tiempo y se refieren a dimensiones muy específicas que tienen que ver con los atributos del producto, las expresiones de satisfacción pueden cambiar en cada transacción y, si bien pueden estar determinadas por dimensiones de la calidad, también pueden provenir de fuentes que no están relacionadas con ellas. Por esta razón, las organizaciones no sólo deben contar con una buena imagen en cuanto a la calidad de sus productos, sino que además deben vigilar cada transacción específica porque estas experiencias pueden afectar la lealtad del cliente o ciudadano (Morales, Hernández, 2007).

La satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo de la información, y es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso de consumo. Es el resultado de procesos psico-sociales de carácter cognitivo y afectivo. Se podría definir, entonces, como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambiar en cada transacción. Por su parte, la calidad del servicio es la valoración de la utilidad de un producto o servicio, en cuanto a que haya cumplido con los fines que tiene encomendados y, también, a que haya producido sensaciones placenteras (Morales, Hernández, 2007).

La investigación de la calidad se centra en el estudio de sus dimensiones y medida, mientras que la investigación de la satisfacción lo hace en los procesos evaluativos que llevan a los individuos a mantener determinadas conductas de compra y consumo. En este último caso, la calidad es sólo uno de los factores que intervienen en el proceso. De lo anteriormente expuesto, no queda claro si la calidad es un antecedente o una consecuencia de la satisfacción.

Al respecto fundamentalmente existen tres tendencias: a) la que plantea que la satisfacción provoca una percepción de calidad, de modo que la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad que perciben los individuos b) la que considera que es la calidad la que influye sobre la satisfacción que se experimenta, de manera que la satisfacción es una disposición que viene determinada, entre otros factores, por la calidad percibida, y c) la que piensa que la calidad de servicio percibida es tanto un antecedente como una consecuencia de la satisfacción (Morales, Hernández, 2007).





CAPÍTULO III
PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

3.1 Factores de la Oferta de Servicios de e-Gobierno

Este enfoque se centra en la evaluación del suministro de servicios en línea. Incluye servicios electrónicos que se suministran a través de otros canales de comunicación, como pueden ser televisión digital, tecnologías móviles, centros de llamadas y kioscos dedicados. El enfoque generalmente se centra en la disponibilidad de los servicios, el diseño del sitio web, así como la calidad del servicio, que incluye los contenidos de información. (Kunstelj, Vintar, 2004).

A continuación, se enlistan las hipótesis planteadas con los respectivos ítems o variables que han de ser considerados en la escala para la evaluación de los constructos que conciernen a la oferta de servicios de e-Gobierno y su incidencia en la Satisfacción Ciudadana.

Disponibilidad de Servicios Electrónicos

- *H1*: A mayor disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales, mayor satisfacción ciudadana.

Tabla 3.1 Variables del Constructo Disponibilidad de Servicios Electrónicos

VARIABLE	ÍTEM
V1	Los servicios de gobierno electrónico se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de sitios web.
V2	Los servicios de gobierno electrónico se encuentran disponibles a través kioscos de Internet o dispositivos electrónicos móviles.

Diseño de Página WEB

- *H2*: A mayor facilidad de navegación en el diseño de los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Tabla 3.2 Variables del Constructo Diseño de Página Web

VARIABLE	ÍTEM
V3	Puedo buscar y encontrar información fácilmente en los sitios web de gobierno.
V4	Los sitios web de gobierno están diseñados para que cualquier ciudadano los pueda utilizar.
V5	Me gusta el diseño de la interfaz de los sitios web de gobierno.
V6	Puedo acceder a todos los servicios de gobierno a partir de un sitio web.

Calidad del Servicio

H3: A mayor calidad del servicio en los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Tabla 3.3 Variables del Constructo Calidad del Servicio

VARIABLE	ÍTEM
V7	Realizar transacciones en línea en los sitios web de gobierno lleva menos tiempo que hacerlo de forma presencial.
V8	Todos los servicios de gobierno están disponibles en línea.
V9	Los sitios web de gobierno ofrecen información y servicios actualizados.
V10	La información y los servicios en línea que ofrece el gobierno satisfacen mis necesidades.

3.2 Factores de la Demanda de Servicios de e-Gobierno

El enfoque del lado de la demanda para la evaluación de los servicios de gobierno electrónico se estudia desde el punto de vista de los ciudadanos; y se centra en los motivos o las razones que hacen que los ciudadanos usen o no tales servicios. (Kunstelj, Vintar, 2004).

Enseguida se repasan las hipótesis planteadas con los respectivos ítems o variables que han de ser considerados en la escala para la evaluación de los constructos que conciernen a la demanda de servicios de e-Gobierno y su incidencia en la Satisfacción Ciudadana.

Brecha Digital

- H4: A mayor conocimiento, habilidades y oportunidad de acceso del ciudadano al uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Tabla 3.4 Variables del Constructo Calidad del Servicio

VARIABLE	ÍTEM
V11	Cuento o tengo fácil acceso a recursos electrónicos, tales como computadora, conexión a internet y teléfono celular para acceder a los servicios de gobierno electrónico.
V12	Puedo usar fácilmente computadoras y otros dispositivos electrónicos para acceder a los servicios de gobierno electrónico.
V13	Por diversos motivos no puedo acceder a los servicios de gobierno electrónico.
V14	Tengo los conocimientos suficientes para poder utilizar los servicios de gobierno electrónico.
V15	El gobierno proporciona capacitación a los ciudadanos para hacer un mejor uso de los servicios en línea.
V16	El gobierno informa sobre sus servicios en línea a través de diversos medios, como periódicos, radio, televisión, redes sociales, etc.

Seguridad y Confianza

- *H5*: A mayor seguridad y confianza en el uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

Tabla 3.5 Variables del Constructo Calidad del Servicio

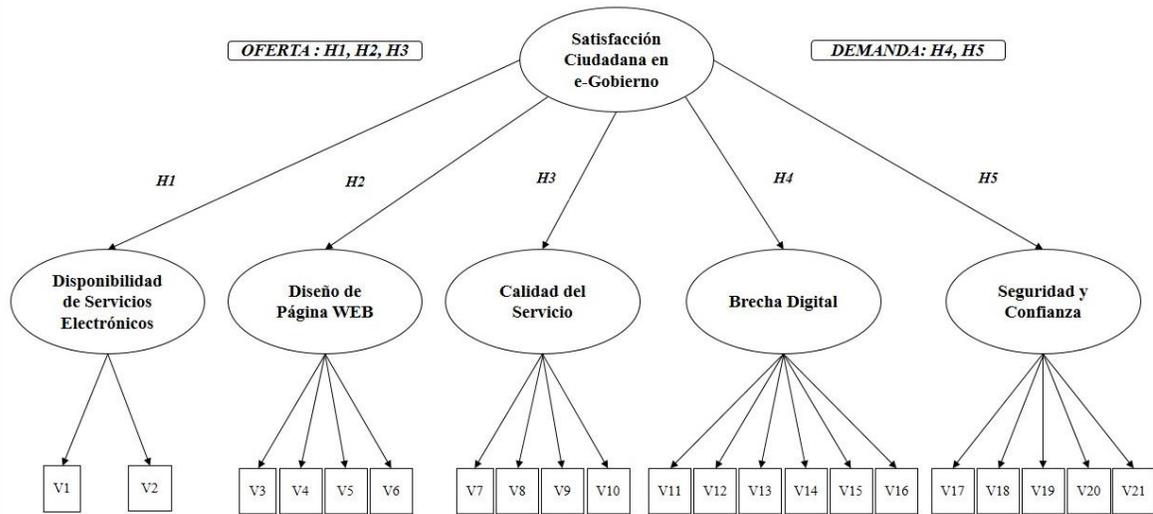
VARIABLE	ÍTEM
V17	El uso de servicios e información de gobierno electrónico a través de internet es riesgoso.
V18	Mis datos personales se encuentran seguros cuando utilizo los servicios de gobierno electrónico.
V19	Otra persona puede acceder a mi información personal cuando estoy realizando transacciones en línea en los sitios web de gobierno.
V20	Tengo la seguridad y confianza de que el gobierno me enviará el recibo de la transacción que realizo en línea.
V21	Utilizo los servicios de gobierno electrónico porque los sitios web están diseñados de manera segura.

3.3 Satisfacción Ciudadana en los Servicios de e-Gobierno

El esfuerzo del sector público para difundir los servicios electrónicos es el componente más significativo en la estrategia de e-Gobierno. Sin embargo, la difusión de información y servicios en línea no es suficiente; ya que es importante entender cuál ha sido la experiencia y la satisfacción general de los ciudadanos sobre el uso y conocimiento de estos servicios de e-Gobierno (Horan et al., 2006).

En este contexto, las hipótesis que han sido planteadas en esta investigación, y que a su vez harán posible identificar las variables de los constructos de la oferta y la demanda, de mayor impacto en la Satisfacción Ciudadana de los usuarios de e-Gobierno; se pueden apreciar en el Modelo Teórico que se presenta a continuación.

Figura 3.1 Modelo de Investigación Propuesto (Hipótesis Asociadas a Constructos)



Fuente: Elaboración propia basado en Anwer et al. (2016)



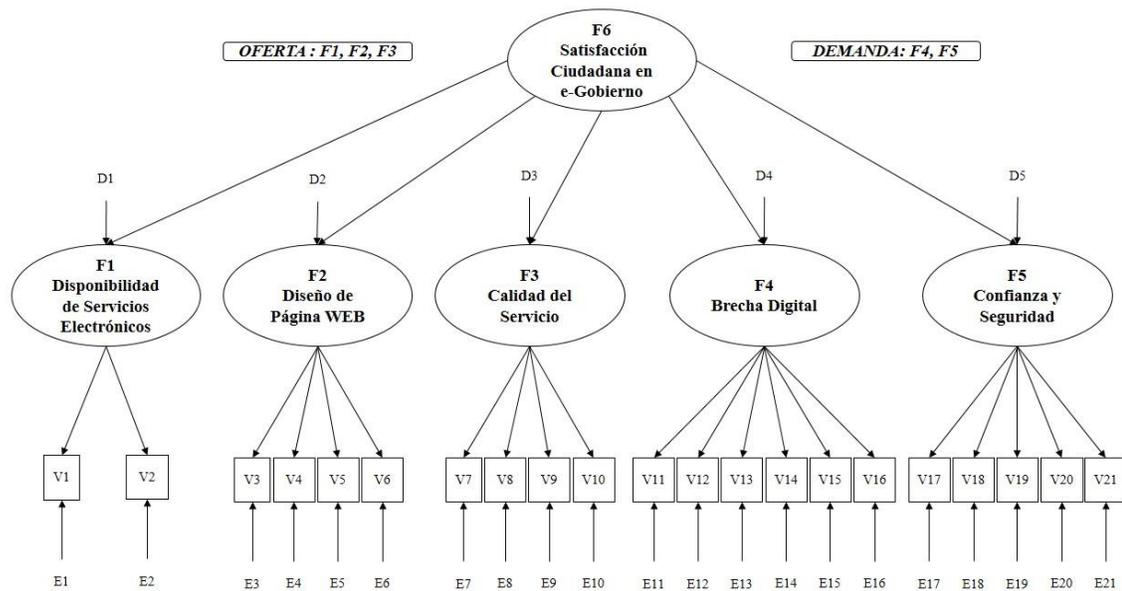
CAPÍTULO IV
METODOLOGÍA

4.1 Operacionalización de los Constructos

Para la aplicación de un Análisis Factorial de Segundo Orden, partiremos de un modelo teórico llamado “Satisfacción Ciudadana a partir de los servicios de e-Gobierno” (Amwer et al, 2016).

El modelo, ilustrado en la Figura 1, hipotetiza que la Satisfacción Ciudadana en los servicios que ofrece el e-Gobierno está determinada por la Disponibilidad de los Servicios Electrónicos, el Diseño de Página WEB y la Calidad del Servicio; estos tres factores pertenecen a la parte de la oferta, es decir; dependen de la administración pública. De igual forma, la Satisfacción Ciudadana está determinada por la Brecha Digital y la Confianza / Seguridad; estos dos factores representan a la parte de la demanda de los servicios, es decir; dependen de la ciudadanía.

Figura 4.1 Modelo: Satisfacción Ciudadana a Partir de los Servicios de e-Gobierno (Anwer et al., 2016)



Fuente: Elaboración propia basado en Anwer et al. (2016)

Cabe destacar que este modelo ha sido tropicalizado o ajustado (Anexo 1) para su aplicación en el estado de Aguascalientes, a partir de una redefinición conceptual de las variables V4, V6 y V8; mediante una revisión en la cual han participado un panel de

investigadores para su validación, considerando el nivel de relevancia de las variables de acuerdo a cada factor. A continuación, se muestran los cambios efectuados a tales variables, diferenciando los enunciados anteriores de los actuales y agregando el sustento en el cual se basan las modificaciones.

Tabla 4.1 Variables Modificadas (Ajustadas al Estado de Aguascalientes)

Variable	Enunciado Anterior	Enunciado Actual	¿Por Qué se Modifica?
V4	Las personas con alguna discapacidad pueden acceder a los sitios web de gobierno.	Los sitios web de gobierno están diseñados para que cualquier ciudadano los pueda utilizar.	Por una generalización enfocada a las características centradas en el ciudadano, en la cual se omite cualquier discapacidad de los usuarios. Se considera que el nuevo enunciado abarca a todos los ciudadanos, con sus características individuales.
V6	Los sitios web de gobierno proporcionan información y servicio en idioma inglés.	Puedo acceder a todos los sitios de gobierno a partir de un sitio web.	Porque se ha considerado que tiene mayor trascendencia hacer énfasis en el concepto de “ventanilla única de acceso” en vez de desplegar la información en el idioma inglés. Cabe destacar que este ítem pertenece al factor “Diseño de Página WEB”; y se considera que es importante resaltar que el poder acceder a todos los servicios de e-Gobierno a partir de un sitio tiene que ver directamente con alcanzar la 5ª fase de aplicación de e-Gobierno (Reilly, 2004), que es la integración y transformación de los servicios; en donde el objetivo es el de lograr la

			interconexión de todas las dependencias de gobierno.
V8	Los empleados de gobierno usan un sistema computarizado como herramienta de trabajo cuando dan atención al ciudadano.	Todos los servicios de gobierno están disponibles en línea.	Porque la pregunta anterior está relacionada a la primera fase de e-gobierno (Reilly, 2004) que trata de la informatización, o el uso de computadoras en los procesos. Se considera que actualmente, el e-Gobierno en Aguascalientes ha pasado de esta primera fase, por lo cual es inadecuado el enunciado. El enunciado propuesto aborda las fases 3 (interacción) y 4 (transacción) de e-Gobierno (Reilly, 2004); que representan una comunicación bidireccional y efectuar trámites en línea; actividades que van desde un diálogo virtual entre el ciudadano y el servidor público hasta realizar operaciones completas vía internet.

4.2 Población

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), que realizó en México el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) durante el año de 2017; se aplicó a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más por entidad federativa. Esta encuesta arrojó como resultado que en el estado de Aguascalientes 41,449 habitantes realizaron personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicios a través de internet. Considerando que en Aguascalientes la población que cumple con esas características es de 589,392 habitantes; se puede decir que el 7% (valor relativo)

que equivale a 41,449 (valor absoluto) ciudadanos realizó ese tipo de trámites. Este criterio es de suma importancia, debido a que en esta investigación se requiere la participación de estos ciudadanos que hayan tenido la experiencia de realizar trámites en línea.

4.3 Muestra

Por lo anterior, y como parte del plan de análisis; se ha calculado el tamaño de la muestra para esta investigación; se tiene:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

donde:

n = Muestra

N = Población

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

z = Nivel de confianza

e = Error de la muestra

Sustituyendo valores, considerando un nivel de confianza del 95%:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 41,449}{(0.05)^2(41,449 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 381 \text{ encuestas}$$

Se requieren al menos 5 observaciones por cada variable independiente; en este caso se tienen 21 variables, por lo cual el mínimo son 105 observaciones. Lo anterior se cumple, ya que contamos con 381 observaciones.

Se recomienda un ratio de 15 a 20. En este caso se tienen 21 variables, por lo cual se tiene un ratio conveniente de 18 a 1.

Los ítems de la escala están medidos en una escala tipo Likert de 5 puntos y el cuestionario fue remitido a 381 ciudadanos, obteniéndose la misma cantidad de respuestas válidas.

4.4 Perfil de la Muestra

A continuación, se muestran los datos estadísticos descriptivos de los perfiles de los ciudadanos encuestados:

Tabla 4.2 Frecuencia de Hombres y Mujeres Encuestados

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	224	58.8	58.8	58.8
	Mujer	157	41.2	41.2	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Tabla 4.3 Frecuencia de Edades de los Encuestados

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 20 años	38	10.0	10.0	10.0
	20-30 años	145	38.1	38.1	48.0
	31-40 años	100	26.2	26.2	74.3
	41-55 años	69	18.1	18.1	92.4
	Mayor de 55 años	29	7.6	7.6	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Tabla 4.4 Frecuencia de Nivel de Estudios de los Encuestados

		Nivel de Estudios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	8	2.1	2.1	2.1
	Secundaria	33	8.7	8.7	10.8
	Bachillerato	127	33.3	33.3	44.1
	Licenciatura	182	47.8	47.8	91.9
	Maestría	28	7.3	7.3	99.2
	Doctorado	3	.8	.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Tabla 4.5 Frecuencia de la Ocupación de los Encuestados

		Ocupación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante	76	19.9	19.9	19.9
	Empleado	170	44.6	44.6	64.6
	Profesionista	89	23.4	23.4	87.9
	Ama de Casa	28	7.3	7.3	95.3
	Empresario	15	3.9	3.9	99.2
	Otra	3	.8	.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

4.5 Análisis de Fiabilidad del Modelo Teórico

Si un conjunto de ítems de una escala están midiendo una misma variable latente, cabrá esperar que sus puntuaciones estén fuertemente correlacionadas entre sí, es decir, que sean internamente consistentes. Una escala no podrá ser válida, si no es fiable, de tal forma que la fiabilidad se convierte en una condición necesaria, aunque no suficiente, de la validez (Vila, Kuster y Aldas, 2000).

La fiabilidad de los datos de la escala nos dice que las preguntas son las suficientes para medir el constructo; por lo cual procedemos a determinarla. A continuación, se muestran los índices de fiabilidad de la escala o instrumento que se han utilizado en esta investigación:

4.5.1 Coeficiente Alpha de Cronbach

El *coeficiente alpha de Cronbach* (Cronbach, 1951) es la medida de fiabilidad más utilizada, y se define como la proporción de la *varianza total* de la escala que es atribuible a la variable latente V . Cuanto mayor sea este valor, querrá decir que V está mejor representado por Y en la escala porque está causando (explicando) la mayor parte de la varianza de esta (varianza común).

Los valores del *alpha de Cronbach* que permiten que una escala sea fiable, de acuerdo a Nunally y Bernstein (1994) son los siguientes:

- Etapas preliminares = 0.7
- Después de depuraciones oportunas de la escala = 0.8
- Si en función de los valores de la escala se tomarán valores que afecten a los individuos = 0.9

Para esta investigación, se tomará el valor de 0.7 como mínimo para el *coeficiente Alpha de Cronbach*.

4.5.2 Índice de Fiabilidad Compuesta (IFC)

Fornell y Larcker (1981) proponen el cálculo de la *fiabilidad compuesta (IFC)* para cada factor, el cual considera las interrelaciones de los constructos.

Se puede calcular como:

$$Var(E)_{ij} = 1 - L_{ij}^2$$

Donde L_{ij} es la carga factorial estandarizada de cada uno de los j indicadores que cargan sobre el factor i ; y $Var(E)_{ij}$ es la varianza del término de error asociado a cada uno de los j indicadores del factor i .

El valor mínimo que se considera como mínimo para el *IFC* es de 0.7

4.5.3 Índice de la Varianza Extraída (IVE)

Fornell y Larcker (1981) presentan este índice *IVE* como la relación entre la varianza que es capturada por un factor i en relación a la varianza total debida al error de medida de ese factor; y sugieren que es deseable que el constructo tenga valores de *IVE* iguales a 0.5 o superiores, es decir, que sea superior la varianza capturada por el factor que la debida al error de medida.

$$IVE_i = \frac{\sum_j L_{ij}^2}{\sum_j L_{ij}^2 + \sum_j Var(E_{ij})}$$

A continuación, se muestra la sintaxis de EQS que permite estimar el modelo utilizado en la presente investigación; en el cual se muestran las variables que han sido retiradas (*V7*, *V13*, *V15*, *V16*, *V17* y *V19*) a fin de ajustar el modelo a los requerimientos específicos para la validación de escalas (*Fiabilidad* y *Validez*); cuyos resultados se mostrarán más adelante.

Tabla 4.6 Sintaxis de EQS para Estimar el Modelo

<pre> /TITLE SATISFACCIÓN CIUDADANA, E- GOBIERNO, CALIDAD INFORMACIÓN /SPECIFICATIONS VARIABLES= 21; CASES= 381; DATAFILE='D:\e-gobl.ESS'; MATRIX= RAW; METHOD=ML, ROBUST; ANALYSIS= COV; /EQUATIONS V1=F1+E1; V2=*F1+E2; V3=F2+E3; V4=*F2+E4; V5=*F2+E5; V6=*F2+E6; !V7=F3+E7; V8=F3+E8; V9=*F3+E9; V10=*F3+E10; V11=F4+E11; V12=*F4+E12; !V13=*F4+E13; V14=*F4+E14; !V15=*F4+E15; !V16=*F4+E16; !V17=F5+E17; V18=F5+E18; !V19=*F5+E19; V20=*F5+E20; V21=*F5+E21; F1=*F6+D1; F2=*F6+D2; F3=*F6+D3; F4=*F6+D4; F5=*F6+D5; </pre>	<pre> /VARIANCES E1=*; E2=*; !E3=*; E4=*; E5=*; E6=*; !E7=*; E8=*; E9=*; E10=*; E11=*; E12=*; !E13=*; E14=*; !E15=*; !E16=*; !E17=*; E18=*; !E19=*; E20=*; E21=*; D1 TO D5=*; F6=1; /COVARIANCES /LMTEST /WTEST /PRINT FIT=ALL; /END </pre>
--	--

En el siguiente cuadro se muestran las variables que han sido retiradas, así como los factores a las cuales pertenecían.

Tabla 4.7 Variables Retiradas para Ajustar el Modelo

VARIABLE	FACTOR
V7	F3
V13, V15, V16	F4
V17, V19	F5

En el siguiente cuadro se muestra la parte de la salida necesaria para el cálculo de la fiabilidad compuesta que se obtiene ejecutando dicha sintaxis (coeficientes de regresión estandarizados).

Tabla 4.8 Estimación de las Cargas Factoriales Estandarizadas

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)							
STANDARDIZED SOLUTION:						R-SQUARED	
V1	=V1	=	.858	F1	+ .514	E1	.736
V2	=V2	=	.750*	F1	+ .662	E2	.562
V3	=V3	=	.709	F2	+ .705	E3	.503
V4	=V4	=	.802*	F2	+ .597	E4	.643
V5	=V5	=	.754*	F2	+ .657	E5	.569
V6	=V6	=	.739*	F2	+ .673	E6	.547
V8	=V8	=	.719	F3	+ .695	E8	.516
V9	=V9	=	.761*	F3	+ .649	E9	.579
V10	=V10	=	.845*	F3	+ .535	E10	.714
V11	=V11	=	.857	F4	+ .515	E11	.735
V12	=V12	=	.911*	F4	+ .413	E12	.829
V14	=V14	=	.668*	F4	+ .745	E14	.446
V18	=V18	=	.671	F5	+ .742	E18	.450
V20	=V20	=	.763*	F5	+ .647	E20	.581
V21	=V21	=	.860*	F5	+ .511	E21	.739
F1	=F1	=	.558*	F6	+ .830	D1	.312
F2	=F2	=	.939*	F6	+ .343	D2	.882
F3	=F3	=	.909*	F6	+ .417	D3	.826
F4	=F4	=	.291*	F6	+ .957	D4	.084
F5	=F5	=	.695*	F6	+ .719	D5	.483

A continuación, se calculan los índices de FIABILIDAD:

- *Coficiente de Cronbach*
- *Índice de Fiabilidad Compuesta (IFC)*
- *Índice de Varianza Extraída (IVE)*

Se calcula el *Alpha de Cronbach* de cada factor:

Tabla 4.9 α de Cronbach de F1 (V1, V2)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.782	2

Tabla 4.10 α de Cronbach de F2 (V3, V4, V5, V6)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.837	4

Tabla 4.11 α de Cronbach de F3 (V8, V9, V10)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.808	3

Tabla 4.12 α de Cronbach de F4 (V11, V12, V14)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.850	3

Tabla 4.13 α de Cronbach de F5 (V18, V20, V21)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.804	3

Para F6 se crean F1, F2, F3, F4 y F5 como variables, cuyos valores de media fungirán como los ítems que expliquen la Satisfacción Ciudadana a partir del uso de los servicios de Gobierno Electrónico y la Calidad de la Información de los sitios WEB de la Administración Pública de Aguascalientes.

Tabla 4.14 α de Cronbach de F6 (F1, F2, F3, F4, F5)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.765	5

Los valores de *alpha de Cronbach* de los factores cumplen con el valor mínimo permisible, porque son mayores a 0.07; por lo cual permiten que la escala sea fiable. Después de calcular el *IFC* y el *IVE*, enseguida se muestra el resumen de los índices de Fiabilidad:

Tabla 4.15 Resumen de los Índices de Fiabilidad

CONSTRUCTO E INDICADORES	CARGA FACTORIAL ESTANDARIZADA Lij	CUADRADO DE LA CARGA FACTORIAL ESTANDARIZADA (Lij) ²	VARIANZA DEL TÉRMINO DE ERROR VAR (Eij)= 1 - (Lij) ²	α DE CRONBACH	ÍNDICE DE FIABILIDAD COMPUESTA IFC	ÍNDICE DE VARIANZA EXTRAIDA IVE
F1						
V1	0.858	0.736	0.264	0.782	0.787	0.649
V2	0.750	0.563	0.438			
Σ	1.608	1.299	0.701			
F2						
V3	0.709	0.503	0.497	0.837	0.838	0.565
V4	0.802	0.643	0.357			
V5	0.754	0.569	0.431			
V6	0.739	0.546	0.454			
Σ	3.004	2.261	1.739			
F3						
V8	0.719	0.517	0.483	0.808	0.820	0.603
V9	0.761	0.579	0.421			
V10	0.845	0.714	0.286			
Σ	2.325	1.810	1.190			
F4						
V11	0.857	0.734	0.266	0.850	0.857	0.670
V12	0.911	0.830	0.170			
V14	0.668	0.446	0.554			
Σ	2.436	2.011	0.989			
F5						
V18	0.671	0.450	0.550	0.804	0.811	0.591
V20	0.763	0.582	0.418			
V21	0.860	0.740	0.260			
Σ	2.294	1.772	1.228			
F6						
F1	0.558	0.311	0.689	0.765	0.827	0.517
F2	0.939	0.882	0.118			
F3	0.909	0.826	0.174			
F4	0.291	0.085	0.915			
F5	0.695	0.483	0.517			
Σ	3.392	2.587	2.413			

Como se puede observar en el cuadro anterior, los valores de α de Cronbach, el Índice de Factibilidad Compuesta (IFC) y el Índice de la Varianza Extraída (IVE) superan los valores recomendados:

$$\alpha \text{ de Cronbach} > 0.7$$

$$IFC > 0.7$$

$$IVE > 0.5$$

Por lo mostrado anteriormente, se puede decir que esta escala cuenta con *Fiabilidad*.

4.6 Análisis de Validez del Modelo Teórico

Una escala es válida cuando lo que está midiendo realmente es la variable latente que se supone que tiene que medir. Esta definición puede sofisticarse mucho más, pero esa es la esencia de la *Validez*. Sarabia y Sánchez (1999) reproducen la definición de Bohrnstedt (1976) que apunta en esta misma línea: “*Validez* es el grado en que un instrumento mide el concepto bajo estudio”. La *Validez*, sin embargo, es un concepto poliédrico, es decir, que se manifiesta a partir de varias facetas o dimensiones; las cuales deben explicarse y analizarse por separado.

Las dimensiones de la *Validez* de la escala que se tratan en esta investigación son las siguientes:

- *Validez de Contenido*
- *Validez de Constructo o Concepto*
 - Validez Convergente*
 - Validez Discriminante*
- *Validez Nomológica*

4.6.1 Estimación del Modelo

Para estimar el modelo se procederá en dos fases, tal como recomiendan Anderson y Gerbing (1988).

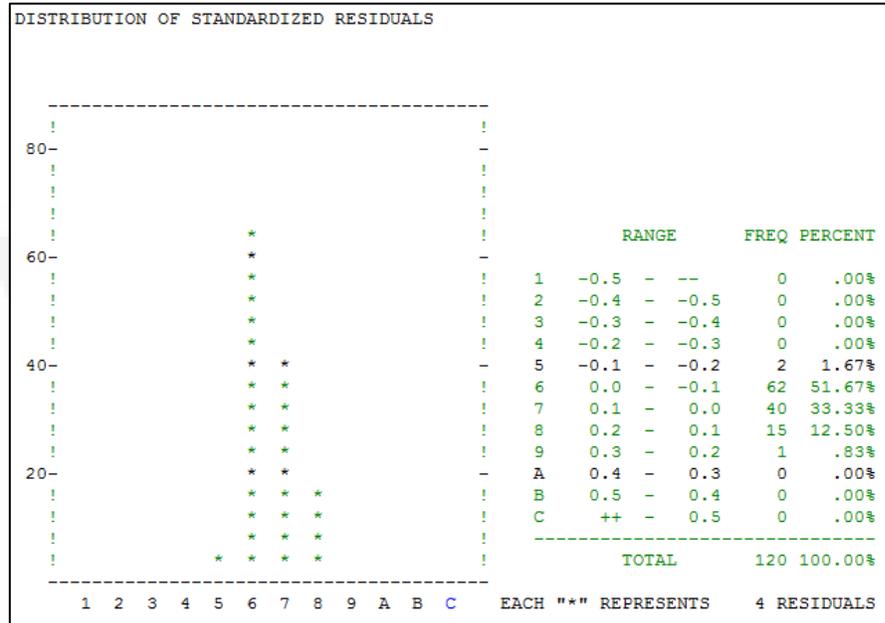
- En la primera estimarán un AFC de Segundo Orden para analizar la validez de constructo en sus dos dimensiones, convergente y discriminante. Si este modelo es inadecuado, se eliminarán o reasignarán variables a los factores hasta que se consiga un buen ajuste.
- En una segunda fase se comprobará el modelo teórico propiamente dicho tal y como se recoge en la Figura 1, lo que nos deberá dar indicios, a través de la comparación con los resultados del AFC de Segundo Orden, de la existencia o no de validez nomológica.

A continuación, se definen cada una de estas dimensiones de la *Validez* de la escala, a la vez que se muestra el análisis y los resultados obtenidos de la escala o modelo en cuestión.

4.6.2 Validez de Contenido (Primera Fase)

Después de realizar el Análisis Factorial Confirmatorio de segundo orden mediante el uso del programa *EQS 6.1*, a partir del retiro de las variables (*V7, V13, V15, V16, V17* y *V19*), se ha obtenido la siguiente gráfica, que nos indica que el modelo puede tener problemas de ajuste:

Figura 4.2 Gráfica de Distribución de Residuos Estandarizados de EQS



En el siguiente cuadro se muestran los estadísticos de bondad de ajuste proporcionados por EQS. De su análisis se desprende que el valor de la *Chi cuadrado* y el *número de grados de libertad* es superior a 2 ($220.8247/85 = 2.59$). Parece indicar que el modelo de *Satisfacción Ciudadana* a partir de *e-Gobierno* y *Calidad de la Información del Sitio WEB* no tiene un buen ajuste, por lo cual se seguirán analizando otros estadísticos.

Tabla 4.16 Indicadores de Ajuste

```

GOODNESS OF FIT SUMMARY FOR METHOD = ROBUST

ROBUST INDEPENDENCE MODEL CHI-SQUARE = 2415.885 ON 105 DEGREES OF
FREEDOM

INDEPENDENCE AIC = 2205.885 INDEPENDENCE CAIC = 1686.892
MODEL AIC = 50.825 MODEL CAIC = -369.313

SATORRA-BENTLER SCALED CHI-SQUARE = 220.8247 ON 85 DEGREES OF FREEDOM
PROBABILITY VALUE FOR THE CHI-SQUARE STATISTIC IS .00000

MEAN- AND VARIANCE-ADJUSTED CHI-SQUARE = 80.217 ON
31 D.F.
PROBABILITY VALUE FOR THE CHI-SQUARE STATISTIC IS .00000

RESIDUAL-BASED TEST STATISTIC = 212.079
PROBABILITY VALUE FOR THE CHI-SQUARE STATISTIC IS .00000

YUAN-BENTLER RESIDUAL-BASED TEST STATISTIC = 135.985
PROBABILITY VALUE FOR THE CHI-SQUARE STATISTIC IS .00037

YUAN-BENTLER RESIDUAL-BASED F-STATISTIC = 1.944
DEGREES OF FREEDOM = 85, 296
PROBABILITY VALUE FOR THE F-STATISTIC IS .00002

FIT INDICES
-----
BENTLER-BONETT NORMED FIT INDEX = .909
BENTLER-BONETT NON-NORMED FIT INDEX = .927
COMPARATIVE FIT INDEX (CFI) = .941
BOLLEN'S (IFI) FIT INDEX = .942
MCDONALD'S (MFI) FIT INDEX = .837
ROOT MEAN-SQUARE ERROR OF APPROXIMATION (RMSEA) = .065
90% CONFIDENCE INTERVAL OF RMSEA ( .054, .075)
    
```

Entre el conjunto de indicadores de ajuste que proporciona EQS, se recomienda analizar aquellos no normalizados, dado que tienen menor tendencia a ofrecer resultados sesgados en casos de pequeñas muestras (Bentler, Wu, 1993). En el cuadro anterior se observa que, tanto el “*Non normed Fit Index – NNFI*” (Bentler & Bonnet, 1980) como el “*Comparative Fit Index – CFI*” (Bentler, Wu, 1993), que cumplen este requisito, tienen valores superiores a 0.9, lo cual indica que se cuenta con un ajuste razonable.

4.6.3 Validez de Constructo

La *Validez de Constructo* o de concepto se divide en dos: *Validez Convergente* y *Validez Discriminante*. Una escala tiene *Validez de Constructo*, cuando tiene *Validez Convergente* y *Validez Discriminante*; las cuáles se proceden a analizar, después de haber estimado el modelo de medida y comprobado que ofrece un buen ajuste.

4.6.4 Validez Convergente

La validez convergente existe cuando se emplean distintos instrumentos para medir un mismo constructo (distintos ítems para una misma variable latente) y estos instrumentos están fuertemente correlacionados (Aldás y Maldonado, 2018). Hair, Anderson, Tatham y Black (1998) recomiendan que además de ser significativos, el promedio de las cargas sobre cada factor sea superior a 0.7 en promedio.

En el siguiente cuadro se muestra la estimación de las cargas factoriales del modelo corregido, en donde se puede observar que todas las cargas factoriales son significativas, como se desprende de sus respectivas t (9.978 para la carga entre $V2$ y $F1$; 15.769 para la carga entre $V4$ y $F2...$). Si este valor de t es superior a 1.96, el parámetro es significativo para $p < 0.05$, si es superior a 2.576 es significativo para $p < 0.01$ y si es superior a 3.291 para $p < 0.001$. Puede comprobarse en este mismo cuadro que todos los parámetros son significativos para $p < 0.001$.

De igual forma, el promedio de las cargas sobre cada factor es superior a 0.7. Por lo anterior, la *Validez Convergente* en este modelo corregido puede afirmarse.

Tabla 4.17 Estimación de las Cargas Factoriales

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)	SOLUTION
MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS SIGNIFICANT AT THE 5% LEVEL ARE MARKED WITH @. (ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)	
V1 =V1 = 1.000 F1 + 1.000 E1	V8 =V8 = 1.000 F3 + 1.000 E8
V2 =V2 = .835*F1 + 1.000 E2 .089 9.426@ (.084) (9.978@	V9 =V9 = .975*F3 + 1.000 E9 .071 13.659@ (.072) (13.519@
V3 =V3 = 1.000 F2 + 1.000 E3	V10 =V10 = 1.110*F3 + 1.000 E10 .075 14.873@ (.067) (16.496@
V4 =V4 = 1.273*F2 + 1.000 E4 .089 14.263@ (.081) (15.769@	V11 =V11 = 1.000 F4 + 1.000 E11
V5 =V5 = .960*F2 + 1.000 E5 .071 13.490@ (.071) (13.583@	V12 =V12 = .993*F4 + 1.000 E12 .056 17.739@ (.052) (19.213@
V6 =V6 = 1.095*F2 + 1.000 E6 .083 13.249@ (.083) (13.126@	V14 =V14 = .750*F4 + 1.000 E14 .053 14.049@ (.054) (13.801@
	V18 =V18 = 1.000 F5 + 1.000 E18
	V20 =V20 = 1.267*F5 + 1.000 E20 .102 12.363@ (.104) (12.241@
	V21 =V21 = 1.351*F5 + 1.000 E21 .104 12.972@ (.111) (12.200@

4.6.5 Validez Discriminante

Si diversos instrumentos de medida están diseñados para medir distintas variables latentes, entonces las correlaciones entre dichos instrumentos son bajas; de esta forma, una

escala tiene *Validez Discriminante* cuando no mide un constructo para el que no se diseñó. En este caso no es posible medir la *Validez Discriminante* debido a que no hay covarianzas, porque se está trabajando con un factor de segundo orden, y se requieren al menos dos factores independientes.

4.6.6 Validez Nomológica (Segunda Fase)

Se puede afirmar la existencia de *Validez Nomológica* cuando los valores de un constructo elaborado con las escalas validadas están relacionados con los de otro constructo apoyando empíricamente relaciones teóricas.

Tabla 4.18 Bondad de Ajuste del Modelo Teórico Inicial

GOODNESS OF FIT SUMMARY FOR METHOD = ML			
INDEPENDENCE MODEL CHI-SQUARE OF FREEDOM	=	3714.690 ON 210 DEGREES	
INDEPENDENCE AIC =	3294.690	INDEPENDENCE CAIC =	2256.703
MODEL AIC =	562.426	MODEL CAIC =	-347.049
CHI-SQUARE =	930.426	BASED ON	184 DEGREES OF FREEDOM
PROBABILITY VALUE FOR THE CHI-SQUARE STATISTIC IS			.00000
THE NORMAL THEORY RLS CHI-SQUARE FOR THIS ML SOLUTION IS 1070.943.			
FIT INDICES			

BENTLER-BONETT NORMED FIT INDEX =			.750
BENTLER-BONETT NON-NORMED FIT INDEX =			.757
COMPARATIVE FIT INDEX (CFI) =			.787
BOLLEN'S (IFI) FIT INDEX =			.789
MCDONALD'S (MFI) FIT INDEX =			.375
JORESKOG-SORBOM'S GFI FIT INDEX =			.791
JORESKOG-SORBOM'S AGFI FIT INDEX =			.737
ROOT MEAN-SQUARE RESIDUAL (RMR) =			.171
STANDARDIZED RMR =			.140
ROOT MEAN-SQUARE ERROR OF APPROXIMATION (RMSEA) =			.103
90% CONFIDENCE INTERVAL OF RMSEA (.097,		.110)

Tabla 4.19 Bondad de Ajuste del Modelo Teórico Modificado (Ajustado)

GOODNESS OF FIT SUMMARY FOR METHOD = ML			
INDEPENDENCE MODEL CHI-SQUARE	=	2953.630	ON 105 DEGREES OF FREEDOM
INDEPENDENCE AIC	=	2743.630	INDEPENDENCE CAIC = 2224.637
MODEL AIC	=	124.715	MODEL CAIC = -295.423
CHI-SQUARE = 294.715 BASED ON 85 DEGREES OF FREEDOM			
PROBABILITY VALUE FOR THE CHI-SQUARE STATISTIC IS .00000			
THE NORMAL THEORY RLS CHI-SQUARE FOR THIS ML SOLUTION IS 313.067.			
FIT INDICES			

BENTLER-BONETT	NORMED FIT INDEX	=	.900
BENTLER-BONETT	NON-NORMED FIT INDEX	=	.909
COMPARATIVE	FIT INDEX (CFI)	=	.926
BOLLEN'S	(IFI) FIT INDEX	=	.927
MCDONALD'S	(MFI) FIT INDEX	=	.759
JORESKOG-SORBOM'S	GFI FIT INDEX	=	.901
JORESKOG-SORBOM'S	AGFI FIT INDEX	=	.860
ROOT MEAN-SQUARE	RESIDUAL (RMR)	=	.076
STANDARDIZED	RMR	=	.068
ROOT MEAN-SQUARE	ERROR OF APPROXIMATION (RMSEA)	=	.081
90% CONFIDENCE INTERVAL	OF RMSEA	(.071, .091)

El modelo teórico tendrá *Validez Nomológica* si efectivamente, no hay diferencias significativas entre los ajustes del modelo de medida y el teórico, dado que las escalas habrán sido capaces de establecer relaciones predictivas de otras variables tan sustantivas que, siendo menos, igualan la bondad del modelo.

En los cuadros (5.14 y 5.15) se muestran los estadísticos de bondad de ajuste que son necesarios para determinar la validez nomológica. Se puede comprobar que las respectivas *Chi cuadrado* del modelo teórico y de medida son:

De los cuadros de bondad de ajuste de los modelos teórico y modificado tenemos:

- Modelo Teórico:

$$\chi^2 = 930.426; \text{ grados de libertad} = 184$$

- Modelo de Medida:

$$\chi^2 = 294.715; \text{ grados de libertad, } 85$$

- Diferencias entre las Chi cuadrado:

$$\Delta \chi^2 = 930.426 - 294.715 = 635.711$$

- Diferencias en grados de libertad:

$$\Delta gl = 184 - 85 = 99$$

- De la tabla de χ^2 , se tienen los siguientes valores críticos:

Tabla 4.20 Valores de Chi Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730
31	61,0980	57,6921	55,0025	52,1914	48,2319	44,9853
32	62,4873	59,0461	56,3280	53,4857	49,4804	46,1942
33	63,8694	60,3953	57,6483	54,7754	50,7251	47,3999
34	65,2471	61,7382	58,9637	56,0609	51,9660	48,6024
35	66,6192	63,0760	60,2746	57,3420	53,2033	49,8018
36	67,9850	64,4097	61,5811	58,6192	54,4373	50,9985
37	69,3476	65,7384	62,8832	59,8926	55,6680	52,1923
38	70,7039	67,0628	64,1812	61,1620	56,8955	53,3835
39	72,0550	68,3830	65,4753	62,4281	58,1201	54,5722
40	73,4029	69,6987	66,7660	63,6908	59,3417	55,7585
45	80,0776	76,2229	73,1660	69,9569	65,4101	61,6562
50	86,6603	82,6637	79,4898	76,1538	71,4202	67,5048
55	93,1671	89,0344	85,7491	82,2920	77,3804	73,3115
60	99,6078	95,3443	91,9518	88,3794	83,2977	79,0820
70	112,3167	107,8079	104,2148	100,4251	95,0231	90,5313
80	124,8389	120,1018	116,3209	112,3288	106,6285	101,8795
90	137,2082	132,2554	128,2987	124,1162	118,1359	113,1452
100	149,4488	144,2925	140,1697	135,8069	129,5613	124,3421
120	173,6184	168,0814	163,6485	158,9500	152,2113	146,5673

Tabla 4.21 Valores Críticos de Chi Cuadrado que Aplican al Modelo

$p < 0.05$	124.3421
$p < 0.01$	135.8069
$p < 0.001$	149.4488

Como $\Delta\chi^2$ es mayor a cualquiera de los tres valores críticos; se puede decir que existe *Validez Nomológica* para esta escala; por lo cual, el modelo modificado ofrece un ajuste significativamente mejor que el de medida o teórico.



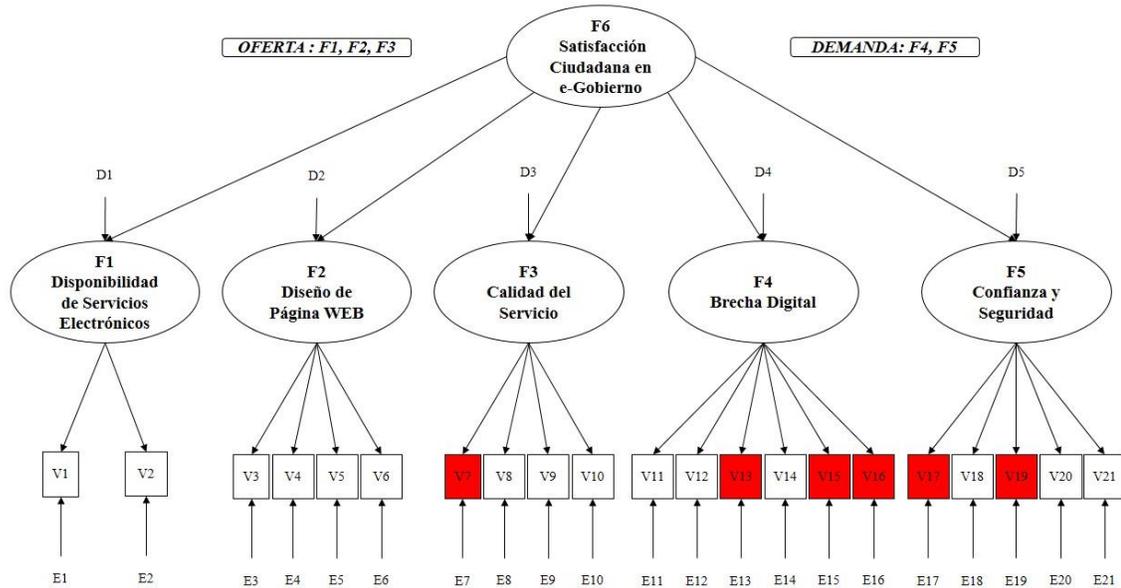
CAPÍTULO V
ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Introducción

De acuerdo a los análisis anteriores, se concluye que el modelo modificado (ajustado) se puede aplicar, debido a que los datos cumplen con la calidad para la aplicación de ecuaciones estructurales.

El modelo ajustado se muestra en la siguiente figura, donde se puede apreciar en color rojo las variables que han sido eliminadas, una variable concerniente a la oferta y 5 variables que forman parte de la demanda. Su análisis se describe a continuación.

Figura 5.1 Modelo Ajustado Para la Satisfacción Ciudadana a Partir de los Servicios de e-Gobierno (Anwer et al., 201)



Fuente: Elaboración propia basado en Anwer et al. (2016)

5.2 Análisis de las Variables Retiradas del Modelo

La variable V7, perteneciente al F3 *Calidad del Servicio*; trata específicamente acerca del rendimiento del proceso, en cuanto a que “realizar transacciones en línea en los sitios web de gobierno lleva menos tiempo que hacerlo de forma presencial”. Es la única variable que se retiró de la parte de la oferta.

Tabla 5.1 Estadísticos de la V7

CS-RP-Transacciones en Línea Menos Tiempo Que Presencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	14	3.7	3.7	3.7
En Desacuerdo	40	10.5	10.5	14.2
Neutral	87	22.8	22.8	37.0
De Acuerdo	145	38.1	38.1	75.1
Totalmente de Acuerdo	95	24.9	24.9	100.0
Total	381	100.0	100.0	

Del cuadro anterior, si se eliminan las respuestas neutrales, se puede decir que cuatro de cada cinco encuestados considera que “realizar transacciones en línea en los sitios web de gobierno lleva menos tiempo que hacerlo de forma presencial”; es decir; los ciudadanos reconocen que los servicios de e-Gobierno ofrecen ventajas considerables en relación a los trámites que se realizan presencialmente. Los ciudadanos están de acuerdo en que e-Gobierno les ayuda a ahorrar tiempo.

La variable *V13*, pertenece al *F4 Brecha Digital*; trata específicamente del nivel de acceso a los servicios con que los ciudadanos cuentan y los “diversos motivos que les impiden acceder a los servicios de e-Gobierno”.

Tabla 5.2 Estadísticos de la VI3

BD-A-Sin Acceso a Servicios de e-Gobierno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	68	17.8	17.8	17.8
En Desacuerdo	109	28.6	28.6	46.5
Válidos Neutral	120	31.5	31.5	78.0
De Acuerdo	62	16.3	16.3	94.2
Totalmente de Acuerdo	22	5.8	5.8	100.0
Total	381	100.0	100.0	

Sin considerar las respuestas neutrales, dos de cada tres personas dicen estar en contra de que por diversos motivos no puedan acceder a los servicios de e-Gobierno; es decir; los ciudadanos en su mayoría reconocen contar con los recursos materiales para realizar trámites en línea; tan sólo el hecho de tener un teléfono celular mitiga una mayor inversión, como lo es el adquirir un equipo de cómputo. Es importante que los ciudadanos cuenten con el hardware o herramientas necesarias para disminuir la brecha de acceso a los servicios digitales. Esto último nos indica que la ciudadanía en su mayoría se manifiesta lista para hacer uso de e-Gobierno; el problema ahora es que las instituciones públicas no sólo adopten esta herramienta, sino que deben buscar la evolución de los servicios en línea.

La variable VI5, pertenece al *F4 Brecha Digital*; trata específicamente de las habilidades del ciudadano para hacer un mejor uso de los servicios en línea y la capacitación que el gobierno les proporciona para facilitar el uso de éstos.

Tabla 5.3 Estadísticos de la VI5

BD-H-Capacitación Gobierno Ciudadanos e-Gobierno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	75	19.7	19.7
	En Desacuerdo	96	25.2	44.9
	Neutral	106	27.8	72.7
	De Acuerdo	72	18.9	91.6
	Totalmente de Acuerdo	32	8.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0

Del cuadro anterior, eliminando las respuestas neutrales; tenemos que dos terceras partes de los encuestados niegan el hecho de que “el gobierno les proporcione capacitación a los ciudadanos para hacer un mejor uso de los servicios en línea”. Es muy importante que la administración pública que haya adoptado esta tecnología como parte de sus servicios, reconozca que tiene una gran área de oportunidad a partir de brindar capacitación a través de adecuadas campañas permanentes que faciliten a la ciudadanía hacer uso de los servicios de e-Gobierno. Es común este tipo de campañas en la iniciativa privada; y como ejemplo se puede mencionar a los bancos, que contratan personal para capacitar a sus clientes en el uso de cajeros automáticos y aplicaciones para manejo de cuentas a través de telefonía celular.

La variable VI6, también pertenece al *F4 Brecha Digital*; y trata específicamente de la “difusión de la información de los servicios en línea que el gobierno hace llegar a la ciudadanía a través de diversos medios, como periódicos, radio, televisión, redes sociales, etc.”

Tabla 5.4 Estadísticos de la VI6

BD-CSE-Gobierno Informa Servicios e-Gobierno Medios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	27	7.1	7.1	7.1
En Desacuerdo	57	15.0	15.0	22.0
Válidos Neutral	124	32.5	32.5	54.6
De Acuerdo	126	33.1	33.1	87.7
Totalmente de Acuerdo	47	12.3	12.3	100.0
Total	381	100.0	100.0	

De los estadísticos del cuadro anterior, sin considerar las respuestas neutrales, se tiene que dos de cada tres encuestados opinan que el gobierno sí informa sobre sus servicios en línea a la ciudadanía a través de diferentes medios. Sin embargo, es importante señalar que, a diferencia de las otras variables retiradas, en esta ocasión las respuestas neutrales representan una tercera parte de los encuestados, lo que puede significar un desconocimiento del tema por parte de la ciudadanía. Se considera que este porcentaje podría disminuir si la administración pública hace énfasis en las campañas de difusión de los servicios en línea.

La variable VI7, pertenece al F5 Seguridad y Confianza; y trata específicamente de la seguridad de la información de los usuarios de e-Gobierno, a partir del enunciar que “el uso de servicios e información de gobierno electrónico a través de internet es riesgoso”.

Tabla 5.5 Estadísticos de la VI7

SC-SI-Usos Servicios e-Gobierno Riesgoso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	32	8.4	8.4	8.4
En Desacuerdo	103	27.0	27.0	35.4
Válidos Neutral	152	39.9	39.9	75.3
De Acuerdo	65	17.1	17.1	92.4
Totalmente de Acuerdo	29	7.6	7.6	100.0
Total	381	100.0	100.0	

Sin considerar las respuestas neutrales, el cuadro anterior nos dice que tres de cada cinco de los encuestados opinan que hacer uso de los servicios e información de e-Gobierno a través de internet no es riesgoso. No obstante, nuevamente el porcentaje de las respuestas neutrales es el más elevado (dos de cada cinco personas); lo cual puede ser un indicativo de desconocimiento del tema. Nuevamente esto apunta a la importancia de campañas de difusión por parte de la administración pública, donde se detallen los aspectos de seguridad con que cuentan los sistemas, y, por otra parte, los aspectos que los ciudadanos deben cuidar para evitar cualquier riesgo.

La variable *VI9*, también pertenece al *F5 Seguridad y Confianza*; y tiene que ver con la seguridad de transacción, es decir, cuando se tiene la preocupación de que “otra persona pueda acceder a la información personal del usuario cuando éste realiza transacciones en línea en los sitios web de gobierno”.

En el siguiente cuadro, se puede apreciar que también es muy elevado el porcentaje de respuestas neutrales; dos de cada cinco personas no han querido emitir una opinión ya sea favorable o desfavorable a la probabilidad de que un tercero tenga acceso a su información personal; lo cual puede representar un desconocimiento del tema; pero de igual forma, dos de cada cinco personas opinan que sí existe seguridad en las transacciones en línea. En un porcentaje muy bajo; una de cada cinco personas opina que no existen las condiciones de seguridad al momento de realizar transacciones en línea.

Sin considerar las respuestas neutrales, tres de cada cinco personas tienen una opinión favorable en cuanto a la seguridad de su información personal al momento de realizar transacciones. Lo anterior nos habla de que puede haber desconocimiento en la ciudadanía o confianza en el tema de seguridad personal en la transacción en igualdad de porcentaje, y que un mínimo de los encuestados presenta desconfianza en este tema.

Tabla 5.6 Estadísticos de la VI9

SC-ST-Mal Uso Información Personal Transacciones e-Gobierno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	52	13.6	13.6	13.6
En Desacuerdo	94	24.7	24.7	38.3
Válidos Neutral	149	39.1	39.1	77.4
De Acuerdo	53	13.9	13.9	91.3
Totalmente de Acuerdo	33	8.7	8.7	100.0
Total	381	100.0	100.0	

Si se considera que actualmente la iniciativa privada maneja grandes cantidades de transacciones en línea, en la cual los usuarios no solamente exponen a nivel digital su información, sino también sus recursos económicos (volviendo al ejemplo de los bancos); se puede concluir que las plataformas digitales cuentan con la robustez necesaria para permitir la seguridad y confianza en las transacciones en línea. A partir de esto, es factible explicar el desconocimiento del tema por parte de la ciudadanía; y nuevamente toma relevancia hacer énfasis en que es conveniente que la administración pública difunda los servicios que ofrece a partir de e-Gobierno. Por otra parte, la administración pública, en su afán de generar seguridad y confianza en la ciudadanía; debe de homologar sus plataformas digitales a aquéllas que se utilizan en la iniciativa privada.

5.3 Análisis de las Hipótesis relativas al Modelo Teórico

El análisis de constructos del Modelo Teórico se realizó a partir de un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) de segundo orden para obtener los resultados de las hipótesis. El modelo está integrado por los constructos: Disponibilidad de Servicios Electrónicos, Diseño de Página Web y Calidad del Servicio, que conforman la oferta; y la Brecha Digital, además de la Seguridad y Confianza como parte de la demanda. Enseguida se realizó el proceso de ajuste del modelo, en el cual se eliminaron algunos ítems de cada constructo a fin de cumplir con los requisitos específicos de fiabilidad y validez de la escala; y que sirvió

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

como base para diseñar el modelo de ecuaciones estructurales. Mediante el programa estadístico EQS Versión 6.1 (*Structural Equation Modeling Software*) se obtuvieron los resultados de las relaciones entre los constructos a través de las hipótesis de investigación propuestas, encontrando todas las cargas factoriales significativas para $p < 0.001$, debido a que todos los valores de t son mayores a 3.291.

Haciendo una revisión detallada de los resultados obtenidos, se tiene lo siguiente:

1. Para el constructo Disponibilidad de Servicios Electrónicos, la dimensión que más explica la Satisfacción Ciudadana es que los servicios de e-Gobierno se encuentren disponibles las veinticuatro horas del día durante todo el año a través de los sitios web; con una carga factorial de (0.858). Le sigue la disponibilidad de servicios de e-Gobierno a través kioscos de internet y dispositivos electrónicos móviles (0.750).
2. Para el constructo Diseño de Página Web, la dimensión que más explica la Satisfacción Ciudadana es el que los sitios web de e-Gobierno se encuentren diseñados para que cualquier ciudadano los pueda utilizar (0.802); le sigue el que el diseño de interfaz de los sitios web de gobierno sea atractivo (0.754); después, el acceso a los servicios de e-Gobierno a partir de una ventanilla única (0.739); y finalmente, que la búsqueda de la información en los sitios de e-Gobierno sea una tarea fácil para el ciudadano (0.709).
3. Para el constructo Calidad del Servicio, la dimensión que más explica la Satisfacción Ciudadana es que la información y los servicios en línea de e-Gobierno cubran las necesidades de los usuarios (0.845); le sigue el que los sitios web de e-Gobierno ofrezcan información y servicios actualizados (0.761); y por último, que todos los servicios de gobierno estén disponibles en línea (0.719).
4. Para el constructo Brecha Digital, la dimensión que más explica la Satisfacción Ciudadana es el que los ciudadanos tengan la facilidad de usar fácilmente computadoras y otros dispositivos electrónicos para acceder a los servicios de e-Gobierno (0.911); seguida de que los ciudadanos tengan fácil acceso a recursos

electrónicos, como computadora, conexión a internet y teléfono celular, para utilizar los servicios de e-Gobierno (0.857); finalmente, que los ciudadanos tengan los conocimientos suficientes para poder utilizar los servicios de e-Gobierno (0.668).

5. Para el constructo Seguridad y Confianza, la dimensión que más explica la Satisfacción Ciudadana es que el diseño de los servicios de e-Gobierno ofrezca seguridad a los usuarios (0.860); seguida de que el gobierno enviará recibo de transacción a los usuarios que realicen servicios en línea (0.763); y por último, que los datos personales de los ciudadanos que hacen uso de los servicios de e-Gobierno se les dé un trato seguro y confidencial (0.671).

Como se puede apreciar en el anterior despliegue de resultados, las cargas factoriales de las variables de los constructos del modelo ajustado para el grupo de la oferta y la demanda, demuestran una fuerte relación con la Satisfacción Ciudadana. Por ende, se puede constatar que el modelo teórico se ajusta a la realidad, dando oportunidad a desglosar cuáles son las mejores variables en cuanto a su nivel de importancia o jerarquía en lo referente al constructo de Satisfacción Ciudadana.

A continuación, se muestran los resultados de la prueba de las Hipótesis del modelo teórico (ajustado) de investigación propuesto, y enseguida se desarrolla el contraste de cada una de ellas.

Tabla 5.7 Resultados de la Prueba de las Hipótesis del Modelo Teórico de Investigación

Hipótesis	Relación Estructural	Coefficiente Estandarizado	Valor <i>t</i> Robusto	Contraste de Hipótesis
H1: A mayor disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales, mayor satisfacción ciudadana.	Disponibilidad de Servicios Electrónicos → Satisfacción Ciudadana	0.558***	8.990	Aceptada
H2: A mayor facilidad de navegación en el diseño de los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.	Diseño de Página Web → Satisfacción Ciudadana	0.939***	14.597	Aceptada
H3: A mayor calidad del servicio en los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.	Calidad del Servicio → Satisfacción Ciudadana	0.909***	14.321	Aceptada
H4: A mayor conocimiento, habilidades y oportunidad de acceso del ciudadano al uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.	Brecha Digital → Satisfacción Ciudadana	0.291***	4.253	Aceptada
H5: A mayor seguridad y confianza en el uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.	Seguridad y Confianza → Satisfacción Ciudadana	0.695***	10.569	Aceptada

Índices de ajuste:
 $S-BX^2 = 220.8247$; $gl = 85$; $P = 0.000$; $NFI = 0.909$; $NNFI = 0.927$; $CFI = 0.941$; $RMSEA = 0.065$
 Todas las cargas factoriales son significativas $p < 0.001$; todos los valores de t son mayores a 3.291

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la investigación

5.3.1 Hipótesis Disponibilidad de Servicios Electrónicos – Satisfacción Ciudadana

La Hipótesis **H1**, que vincula a la Disponibilidad de Servicios Electrónicos con la Satisfacción Ciudadana muestra una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas. En este contexto, la influencia formalizada por dicha hipótesis permite establecer que la Disponibilidad de Servicios de e-Gobierno, cuyo enfoque principal es la atención al ciudadano las veinticuatro horas del día durante todo el año a través de múltiples canales o medios de acceso; es necesaria e importante para la Satisfacción Ciudadana. Los valores obtenidos en su comparación ($\beta = 0.558$, $t = 8.990$), permiten establecer que la Disponibilidad de Servicios de e-Gobierno influye o explica el 55% de la Satisfacción Ciudadana, con lo que se puede concluir que este constructo que atañe al administrador de los servicios de e-Gobierno tiene una aportación relevante en el objeto de estudio, por lo cual la Hipótesis **H1** no se rechaza.

5.3.2 Hipótesis Diseño de Página Web – Satisfacción Ciudadana

La Hipótesis **H2**, que vincula al Diseño de Página Web con la Satisfacción Ciudadana ($\beta = 0.939$, $t = 14.597$) tiene resultados que permiten establecer una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas. Esto significa que el Diseño de Página Web influye o explica el 93% de la Satisfacción Ciudadana, con lo que se puede concluir que este constructo que forma parte de la oferta de los servicios de e-Gobierno tiene una aportación determinante en el objeto de estudio; razón por la cual la Hipótesis **H2** no se rechaza.

Esto demuestra que la tendencia reciente en el Diseño de Página Web de e-Gobierno considera como fundamental característica centrarse en las necesidades del ciudadano en cuanto a sus contenidos y servicios (Anwer et al., 2016). Los resultados son evidencia de que facilitar la navegación en el diseño de los sitios web de e-Gobierno, para el uso de la ciudadanía en general, mediante diseños de interfaz atractivos y con acceso a través de una ventanilla única, constituye de manera concreta la satisfacción de los usuarios. Esto representa la correlación de constructos más fuerte de la presente investigación.

5.3.3 Hipótesis Calidad del Servicio – Satisfacción Ciudadana

La Hipótesis **H3**, propone una relación entre la Calidad del Servicio de e-Gobierno y la Satisfacción Ciudadana. Conforme a su resultado ($\beta = 0.909$, $t = 14.321$), permite aseverar una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas. La Calidad del Servicio, en su dimensión de rendimiento del proceso implica que todos los servicios de gobierno estén dispuestos en línea, con el fin de motivar su uso. Uno de los principales factores a considerar en la Calidad del Servicio de e-Gobierno es centrarse en ofrecer los tradicionales procedimientos administrativos gubernamentales en formato digital (Halaris et al., 2007), como lo son el pago de servicios e impuestos. La Calidad del Servicio de un sitio web de e-Gobierno aborda factores relacionados a su usabilidad, es decir, que sus contenidos ofrezcan información y servicios actualizados; pero, sobre todo, que cubran las necesidades de los ciudadanos (Halaris et al., 2007). En esta investigación, la Calidad del Servicio representa la segunda correlación más fuerte del constructo de Satisfacción Ciudadana.

El hecho de que la Calidad del Servicio influya o explique el 90% de la Satisfacción Ciudadana, permite concluir que este constructo que depende de la Administración Pública, repercute determinadamente en la satisfacción de los usuarios de e-Gobierno. Por lo tanto, la Hipótesis **H3** no se rechaza.

5.3.4 Hipótesis Brecha Digital – Satisfacción Ciudadana

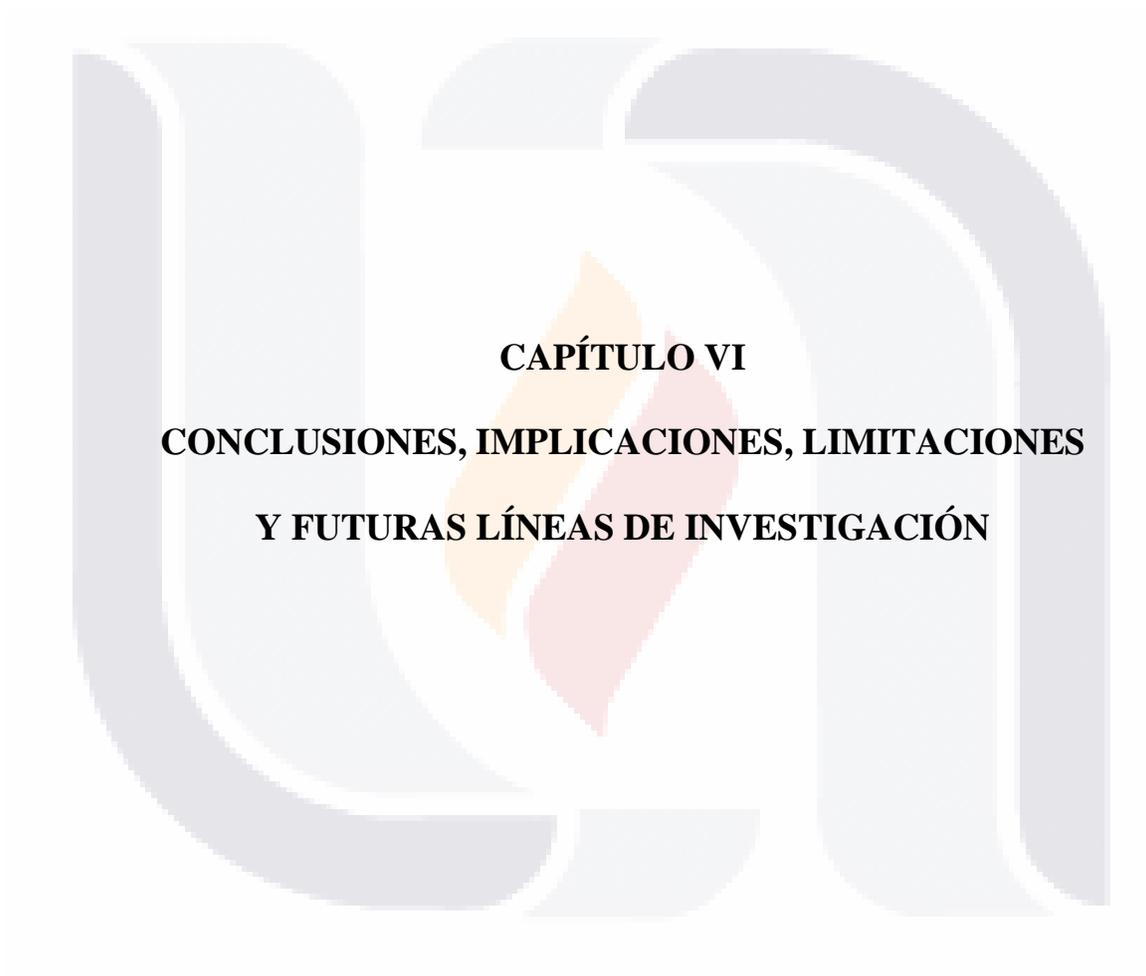
La Hipótesis **H4**, que formaliza la influencia de la Brecha Digital con la Satisfacción Ciudadana, muestra en sus resultados ($\beta = 0.291$, $t = 4.253$) que el efecto que ejerce la primera, aunque es positivo y significativo, no es tan determinante como ha resultado con las otras hipótesis de la investigación. Esto permite corroborar que la Brecha Digital es el resultado de factores socioeconómicos, demográficos, de actitud y educación (Cullen, 2001); en donde la calidad del acceso al servicio electrónico, como la velocidad y sostenibilidad de la conexión es importante (Belanger, Carter, 2006). De igual forma, son también importantes las habilidades, conocimientos y conceptos que el ciudadano necesita para acceder, localizar, operar, administrar, comprender y evaluar los servicios de e-Gobierno (Khan et al., 2012).

Estos resultados son un indicativo de que en el estado de Aguascalientes prevalece una Brecha Digital relativamente baja; sin embargo, se asume que, aunque no representa un mayor problema, es la base para el uso de los servicios de e-Gobierno. La Brecha Digital influye o explica el 29% de la Satisfacción Ciudadana; lo cual es relevante. Por lo tanto, la hipótesis **H4** no se rechaza.

5.3.5 Hipótesis Seguridad y Confianza – Satisfacción Ciudadana

La Hipótesis **H5** que establece la relación entre la Seguridad y Confianza de los usuarios de los servicios de e-Gobierno y la Satisfacción Ciudadana, muestra en sus resultados ($\beta = 0.695$, $t = 10.569$) que el efecto de la primera en la segunda es positivo y estadísticamente significativo. Sin embargo, se observa que a diferencia de las hipótesis **H2** y **H3**, su nivel de incidencia es menor. En ocasiones los ciudadanos no se encuentran dispuestos a usar los servicios de e-Gobierno por falta de confianza en la seguridad de las transacciones en línea; pero también se debe a la falta de información necesaria para realizar la transacción (Belanger, Carter, 2008); en contraparte, el acceso generalizado a internet ha permitido al e-Gobierno proporcionar información pública y servicios sin ningún límite; y aunque los sistemas en línea pueden ser vulnerables, se asume que el gobierno debe asegurar la información personal y la documentación oficial almacenada (Kim et al.; 2006).

En general, la Seguridad y Confianza de los usuarios de los servicios de e-Gobierno es capaz de explicar el 69% de la Satisfacción Ciudadana; lo que significa una fuerte correlación de incidencia. Por lo tanto, la hipótesis **H5** no se rechaza.



CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES, IMPLICACIONES, LIMITACIONES
Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

6.1 Introducción

El objetivo de este capítulo es dar a conocer los resultados de las aportaciones, teóricas, metodológicas y empíricas. En primera instancia se presentan las conclusiones de la revisión teórica que se trató en el segundo capítulo del presente trabajo; y que hace referencia a los constructos que son parte de la oferta y la demanda de los servicios de e-Gobierno, y que conforman la satisfacción ciudadana. Después, para definir las contribuciones e implicaciones de los resultados de la presente investigación en el actual estado del arte, se repasan los aspectos más destacados de la metodología empleada; como preludeo de los análisis y reflexiones de los resultados empíricos. Al final, se aborda el tema de las limitaciones de la investigación, y se proponen las futuras líneas de investigación, que han de servir de base para aportar al conocimiento empírico y teórico de la satisfacción ciudadana con los servicios de e-Gobierno.

Después de la revisión de la literatura, de los constructos que se abordan en esta investigación, es importante señalar que la escala para medir la Satisfacción Ciudadana en los servicios de e-Gobierno (Anwer et al., 2016), se enfocó principalmente en el análisis de dos elementos; por una parte, en lo que depende del actuar del servicio público; y por otra, en lo que concierne al ciudadano. En la teoría, estos elementos adquieren el nombre de oferta y demanda, respectivamente. Se ha analizado, entonces, a un conjunto de variables que representan a los factores, calidad del servicio, disponibilidad del servicio y diseño de página web, por el lado de la oferta. Por otro lado, el de la demanda; se consideraron las variables que conforman los principales contribuyentes desde la perspectiva de los ciudadanos para la evaluación de los servicios de e-Gobierno; como lo son, la seguridad y confianza; además de la brecha digital, conformada por aspectos tales, como la oportunidad de acceso, las habilidades del usuario y su conocimiento; tanto de los aspectos relacionados a la técnica; así como la misma conciencia de la existencia de los servicios de e-Gobierno.

De acuerdo a Anwer et al., (2016), este modelo de evaluación de la Satisfacción Ciudadana en los servicios de e-Gobierno, puede aplicarse en el contexto de países en desarrollo para la evaluación de los servicios G2C, de manera integral o con otros enfoques; lo cual crea nuevas oportunidades para realizar investigaciones en el área de e-Gobierno.

6.2 Conclusiones de la Revisión Teórica

El desarrollo de este trabajo de investigación, desde los fundamentos, en donde se abordó la teoría de los constructos, sus variables y sus relaciones en el modelo propuesto, el planteamiento de objetivos e hipótesis, el diseño metodológico y el análisis de resultados; dan pauta a las conclusiones de la revisión teórica.

Esta investigación se ha centrado principalmente en tres elementos conceptuales: Administración Pública, Satisfacción Ciudadana y e-Gobierno, los cuales se encuentran contenidos en el marco teórico de este trabajo.

En cuanto a la Administración Pública, cuyo objetivo principal como organización, es la de llevar a cabo la acción continua, encaminada a la satisfacción de las necesidades de interés público, con elementos tales como un personal técnico preparado, un patrimonio adecuado y mediante procedimientos administrativos idóneos (Rojas, 1976); requiere de una constante evaluación de sus procesos por parte de sus clientes, que son los ciudadanos. En el sentido etimológico de la palabra, Administración Pública significa prestar el servicio al pueblo, es decir, al público. La idea se encuentra asociada con la satisfacción de necesidades de carácter público, por lo que tiene un sentido colectivo. La administración pública es la actividad organizada del Estado (Sánchez, 2001). Este trabajo tiene la orientación de mejorar el actuar de la autoridad gubernamental, ya que evalúa el desempeño de la Administración Pública en cuanto a su oferta de servicios digitales.

Relacionada con el actuar del gobierno, la Satisfacción Ciudadana se da en base a qué tanto la calidad y el diseño de los servicios que se reciben, se asemejan a las expectativas de cada ciudadano; entre mayores sean estas diferencias, menor será la satisfacción (Duffy, Ketchand, 1998). Resulta difícil determinar qué es satisfacer y sentirse satisfecho, pero en esencia el fenómeno muestra tres aspectos fundamentales: la satisfacción es siempre respecto de algo o alguien; tiene que ver con algo que se quiere, se espera, se desea, etc.; y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto (Zas, 2002). Los ciudadanos que realizan trámites en línea con un organismo gubernamental, buscan satisfacer una necesidad, y su experiencia conlleva una opinión personal que en gran medida depende de cuál era su expectativa. En este trabajo de investigación se hace hincapié en que las opiniones de los

ciudadanos acerca de los servicios recibidos son de suma importancia para reivindicar el buen actuar de la Administración Pública.

El e-Gobierno establece las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados del uso de las TIC en las diferentes dimensiones de la acción pública (Gil, Criado, 2013). Incrementar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos y organizaciones, así como lograr un gobierno competitivo que contribuya a alcanzar las metas de crecimiento económico y desarrollo social, son los objetivos que el e-Gobierno persigue. De igual forma, el uso de las TIC en el gobierno tiene el potencial de transformar su relación con los ciudadanos, las empresas y otras áreas del mismo gobierno (Banco Mundial, 2008), (Gil y Helbig, 2006). El e-Gobierno se ha desarrollado de una manera considerable durante los últimos años, por lo que se hace necesario profundizar en sus implicaciones para la gestión y las políticas públicas (Criado, 2009a; Gil, 2012a). Esta relevancia no se produce sólo a través de su influencia en determinadas dimensiones administrativas o fases de política pública, sino también mediante un amplio rango de cambios cognitivos, conductuales, organizativos, políticos y culturales que se encuentran enlazados a sistemas de información más ampliamente contruidos dentro de las organizaciones públicas (Dunleavy et al., 2006), (Fountain, 2001). En este trabajo se ha demostrado que el e-Gobierno en Aguascalientes genera satisfacción en sus usuarios, por lo cual es concluyente que este tipo de esfuerzos se realice de manera constante; es decir, que, a cada solicitud resuelta de servicio digital corresponda una evaluación por parte del ciudadano. Es mediante este proceso de mejora continua que se podrán ir definiendo las preferencias de los ciudadanos para que el gobierno conozca qué servicios debe de ofertar. La Administración Pública, por su parte, deberá innovar constantemente en su infraestructura informática, en sus procedimientos de atención al público y en la conformación de un plan de regulación de calidad del servicio digital.

El modelo teórico propuesto para esta investigación tiene dos vertientes o enfoques principales, ya que considera variables de la parte que oferta los servicios, así como de los usuarios que los demandan. La calidad del servicio, la disponibilidad del servicio y el diseño de página web son los factores de la oferta; y la brecha digital (acceso, habilidades y

conciencia de los servicios electrónicos), además de la seguridad y confianza, son los factores de la demanda.

Es importante señalar que de todos los factores que componen el modelo, la Calidad del Servicio es el constructo que se encuentra dentro de la propia definición de la Satisfacción Ciudadana, que ha sido objeto de estudio de este trabajo. Algunos investigadores consideran que la calidad del servicio conduce a la satisfacción (Parasuraman et al., 1988; Bitner, 1990). Estudios empíricos relacionados con el presente trabajo respaldan tal afirmación, de que la calidad del servicio es el antecedente de la satisfacción ciudadana (Ruyter, Bloemer y Pascal, 1997; Brady y Robertson, 2001; Sureshchandar, Rajendran y Kamalanabhan, 2002). Dentro de este ordenamiento causal, la satisfacción se describe como una “evaluación post-consumo de la calidad percibida” (Anderson et al., 1994). La revisión de la literatura actual respalda la idea de que existe un vínculo fuerte y directo entre la calidad del servicio y la satisfacción. Es un estado emocional que resulta de experimentar la percepción de lo que se ha obtenido y compararla con la expectativa que anteriormente se tenía acerca de la calidad de dicho servicio (Oliver, 1980). Rust y Oliver (1994) apoyan esta posición, y sugieren que la calidad es una de las dimensiones del servicio factorizada en el criterio de satisfacción de los consumidores.

Los constructos que conforman el modelo teórico de investigación propuesto, han sido estudiados desde la teoría hasta su aplicación en trabajos similares al presente. El modelo en cuestión fue adaptado para su aplicación en el Estado de Aguascalientes, a partir de una redefinición conceptual de las variables V4, V6 y V8, como se mencionó al inicio del Capítulo IV. Las relaciones de tales constructos ya han sido analizadas con anterioridad y su aplicación en este estudio ha derivado en resultados positivos y significativos en relación al objeto de estudio.

6.3 Objetivos y Consideraciones Metodológicas

El objetivo general de este trabajo de investigación ha sido analizar y evaluar la relación existente entre la *Satisfacción Ciudadana* y los servicios que ofrece la

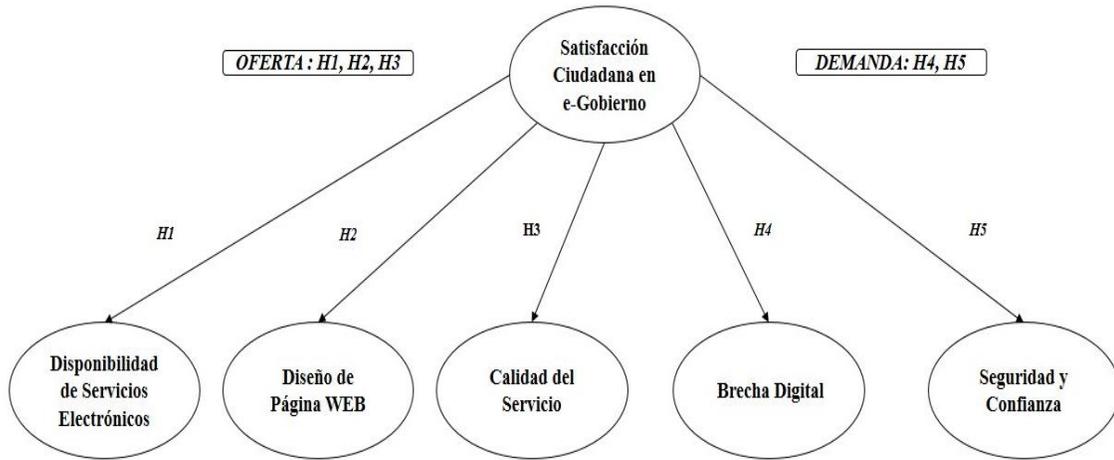
Administración Pública de Aguascalientes a través de *Gobierno Electrónico* (e-Gobierno).

A partir de este objetivo, se desglosaron cinco objetivos específicos:

- 1) Determinar la incidencia de la disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales con la satisfacción ciudadana.
- 2) Determinar la incidencia de la facilidad de navegación en el diseño de los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.
- 3) Analizar la relación de la calidad del servicio en los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.
- 4) Precisar la repercusión de la brecha digital en el uso de los servicios de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.
- 5) Analizar la relación de la seguridad y confianza en el uso de los servicios de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.

Los objetivos específicos han dado origen a la misma cantidad de hipótesis de trabajo; las cuales se encuentran definidas en el modelo teórico de investigación. En la Figura 6.1 se muestra el modelo teórico propuesto, en donde se pueden apreciar los constructos relacionados tanto a la oferta como a la demanda de servicios; así como las hipótesis asociadas a cada uno de éstos.

Figura 6.1 Modelo Teórico de Investigación Propuesto



Fuente: Elaboración propia basado en Anwer et al. (2016)

- *H1*: A mayor disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales, mayor satisfacción ciudadana.
- *H2*: A mayor facilidad de navegación en el diseño de los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.
- *H3*: A mayor calidad del servicio en los sitios web de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.
- *H4*: A mayor conocimiento, habilidades y oportunidad de acceso del ciudadano al uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.
- *H5*: A mayor seguridad y confianza en el uso de los servicios de gobierno electrónico, mayor satisfacción ciudadana.

A partir de un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo se validaron los objetivos específicos y las hipótesis de trabajo. Para calcular el tamaño de la muestra de la investigación se partió de los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), que realizó en México el Instituto Nacional de Estadística

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

y Geografía (INEGI) durante el año de 2017; que se aplicó a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más por entidad federativa. Esta encuesta arrojó como resultado que en el estado de Aguascalientes 41,449 habitantes realizaron personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicios a través de internet. Considerando que en Aguascalientes la población que cumplía con esas características fue de 589,392 habitantes; se puede decir que el 7% (valor relativo) que equivale a 41,449 (valor absoluto) ciudadanos realizó ese tipo de trámites. Se realizaron 381 encuestas a ciudadanos, bajo el criterio de que hayan tenido la experiencia de realizar trámites en línea. Este cálculo ha permitido generalizar los resultados a toda la población del estado de Aguascalientes.

En el capítulo IV se realizó una evaluación completa de la escala de medición utilizada en esta investigación; estimando el modelo a partir de las pruebas de fiabilidad y validez. Se procedió a evaluar el modelo en dos fases (Anderson y Gerbing, 1988):

- Fase 1: se estimó un AFC de Segundo Orden para analizar la validez de constructo en sus dos dimensiones, convergente y discriminante. Hasta que este modelo fue inadecuado, se eliminaron o reasignaron variables a los factores hasta que se obtuvo un buen ajuste.
- Fase 2: se comprobó el modelo teórico a través de la comparación con los resultados del AFC de segundo orden, demostrando la existencia de validez nomológica.

6.4 Conclusiones de la Revisión Empírica

A continuación, se concluyen las investigaciones empíricas que se han encontrado y que son de relevancia importante para el modelo de investigación que se ha propuesto. Se describen los resultados observados en la revisión empírica y se contrastan con los cinco constructos y sus relaciones.

En el proceso de ajuste del modelo, se eliminaron algunos ítems de cada constructo a fin de cumplir con los requisitos específicos de fiabilidad y validez de la escala, y esto sirvió

como base para diseñar el modelo de ecuaciones estructurales. Mediante el programa estadístico EQS Versión 6.1 (Structural Equation Modeling Software) se obtuvieron los resultados de las relaciones entre los constructos a través de las hipótesis de investigación propuestas, encontrando todas las cargas factoriales significativas para $p < 0.001$, debido a que todos los valores de t son mayores a 3.291. Como se mostró en el Capítulo V, todas las hipótesis fueron aceptadas debido a que presentaron valores del coeficiente estandarizado significativo y un valor superior de t .

6.4.1 Disponibilidad de Servicios Electrónicos

La primera hipótesis de investigación que se planteó indica que la Disponibilidad de Servicios Electrónicos a través de múltiples canales, tiene una relación positiva y significativa con la Satisfacción Ciudadana del Estado de Aguascalientes, debido a que fue aceptada, es decir, a mayor grado de disponibilidad de servicios de e-Gobierno en múltiples canales, mayor será el grado de satisfacción de los usuarios; debido a esto, el objetivo específico planteado se cumple, ya que se ha determinado tal incidencia. Lo anterior es un indicador de que los servicios de e-Gobierno deben de estar al alcance de los ciudadanos las 24 horas del día, durante todo el año. En Aguascalientes es común que los servicios digitales se oferten en páginas web y también en kioscos o módulos que fungen como oficinas electrónicas para la entrega de servicios.

Comparando los resultados de los tres factores que pertenecen a la oferta de servicios de e-Gobierno, la Disponibilidad de Servicios Electrónicos es el factor del modelo propuesto que menos influye o explica la satisfacción ciudadana. En este factor, se han considerado dos ítems o variables; una se refiere a la disponibilidad de servicios con relación al tiempo, y la otra, a que los servicios se oferten en múltiples canales. Dentro de este factor, la dimensión o variable que más explica o influye en la Satisfacción Ciudadana es la que hace referencia a la parte medular de e-Gobierno, que es una completa disposición de los servicios a través del tiempo. En este caso, lo más importante, es que la atención se procure durante todos o gran parte de los días del año, y de ser posible que se extienda más allá de cualquier horario común de oficina, lo cual es un fuerte atractivo para los ciudadanos, sobre todo al momento

de ahorrar tiempo en traslados y espera de turnos. En segundo término, la dimensión que más explica la Satisfacción Ciudadana es que los servicios puedan ser ofertados en múltiples canales; es decir, en una página web, en módulos especiales de atención y en dispositivos electrónicos móviles.

La investigación fue dirigida a los servicios de los tres niveles de e-Gobierno; por lo que es importante señalar que no es uniforme la disponibilidad de los servicios digitales entre las dependencias e instituciones. Suelen estar en etapas muy avanzadas de desarrollo de infraestructura de e-Gobierno algunas dependencias que se encargan de créditos, pagos y tributación; existiendo una considerable brecha, si se comparan con otras dependencias enfocadas al desarrollo social y mantenimiento de infraestructura pública.

Utilizar adecuadamente las TIC para proyectos de e-Gobierno requiere de considerables inversiones, pero se genera un impacto positivo en la ciudadanía (Pérez et al., 2015). Las entidades de gobierno utilizan las TIC con el propósito de realizar sus funciones sustantivas y al mismo tiempo promover su crecimiento y desarrollo, para mejorar la Disponibilidad de Servicios Electrónicos, así como la interoperabilidad de la información y sus servicios. A partir de esto, se busca obtener una reducción de costos operacionales y un incremento en la transparencia de gestión; para mejorar la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los usuarios. De acuerdo a Huang y Bwoma (2003), todos los servicios de gobierno pueden estar disponibles en una página web en cualquier lugar y a cualquier hora. Bokhari (2009), argumenta que una opción viable para que los usuarios que viven en zonas rurales o muy alejadas de la entrega de servicios de gobierno, es el uso de kioscos o módulos especiales; sobre todo cuando el ciudadano tiene un conocimiento limitado del uso de las TIC. Y finalmente, Ndou (2004) habla de la importancia de que los servicios de e-Gobierno estén disponibles en sistema multicanal; haciendo énfasis en el uso del teléfono celular o cualquier dispositivo inalámbrico; ya que esto fortalece la participación ciudadana en el uso de los servicios digitales.

Por los resultados obtenidos en este trabajo, del constructo Disponibilidad de Servicios Electrónicos en relación con la Satisfacción Ciudadana; se recomienda a las

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

autoridades responsables de e-Gobierno en Aguascalientes considerar las siguientes estrategias:

- Realizar un análisis estadístico para detectar los servicios electrónicos de mayor demanda de cada institución o dependencia de gobierno. A partir de esto, generar un procedimiento para facilitar la disponibilidad de esos servicios, estableciendo un horario de atención conveniente acorde al tráfico de datos o solicitudes; para que facilite el seguimiento por parte de las autoridades y que repercuta en un ahorro de recursos al ciudadano. Aunado a lo anterior, procurar que los servicios electrónicos de mayor demanda se encuentren disponibles en diversas plataformas, accesibles a partir de una computadora, de un módulo o de un teléfono celular. Es importante destacar que el tiempo de atención a una solicitud de servicio en formato electrónico debe ser menor en relación a que el ciudadano lo haga de manera presencial.
- Procurar que los servicios electrónicos de mayor demanda se encuentren disponibles en una fase avanzada de e-Gobierno, es decir, que se ubiquen tecnológicamente a partir de la fase de transacción, en la cual el trámite de los servicios se realiza completamente en línea. Actualmente, en Aguascalientes, algunos servicios importantes se ubican en la fase presencial y en la fase de interacción. En la fase presencial, sólo se publica información importante acerca del servicio, como lo son, requisitos documentales, correo electrónico, dirección y teléfono de la dependencia. En la fase de interacción, se mantiene un diálogo virtual entre el ciudadano y el servidor público, que si bien, significa un ahorro de tiempo, finalmente termina con la presencia del ciudadano en las instalaciones de gobierno. La atención virtual personalizada y completamente en línea se puede apoyar en registros de seguridad especial, como la e.firma, que se encuentra a disposición de los ciudadanos para realizar diversos tipos de trámites y servicios de forma remota.
- Instalar o mejorar, según sea el caso, la infraestructura digital que facilite el diseño de procesos basados en las TIC. A partir de esto, se pueden desarrollar los sistemas informáticos para operar los servicios de las instituciones públicas. En la medida que

se adopte este esquema evolutivo, de integración del quehacer gubernamental con la tecnología, se podrá ofertar a la ciudadanía el acceso a los servicios electrónicos en un esquema de seguridad y rapidez. En el Estado de Aguascalientes no existe uniformidad en las plataformas digitales de los municipios en cuanto a la oferta de servicios de e-Gobierno, por lo cual, es importante una regulación normativa a nivel legislación para hacer posible una integración conjunta, comenzando con los servicios básicos. Para consolidar lo anterior; si en el Estado de Aguascalientes se promueve una ley de infraestructura digital para que un determinado servicio pueda ofertarse al ciudadano mediante e-Gobierno de manera ineludible; los gobiernos públicos tendrán un punto de partida para la consolidación de su administración en términos de las TIC; muy independiente incluso de cualquier plan de desarrollo.

6.4.2 Diseño de Página Web

La segunda hipótesis de investigación que se planteó indica que la facilidad de navegación en el Diseño de Páginas Web de e-Gobierno, tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción ciudadana del Estado de Aguascalientes, debido a que fue aceptada, es decir, a mayor facilidad de navegación en el diseño de las páginas de e-Gobierno, mayor será el grado de satisfacción de los usuarios; debido a esto, el objetivo específico planteado se cumple, ya que se ha determinado tal incidencia. Lo anterior es un indicador de que las Páginas Web de e-Gobierno, deben de estar diseñadas para que cualquier ciudadano las pueda utilizar, y que su diseño sea atractivo para los usuarios. Es importante también que se avance en las fases de madurez de e-Gobierno, para que el acceso a los servicios electrónicos sea factible a partir de una ventanilla única, en donde cada administración pública (municipal, estatal o federal) dé el seguimiento adecuado a las solicitudes a partir de una plataforma de atención unificada. Para la satisfacción de los usuarios, la búsqueda de información en las Páginas Web de e-Gobierno debe de significar una tarea fácil de resolver.

Después de comparar los resultados de los tres factores que pertenecen a la oferta de servicios de e-Gobierno; el Diseño de Página Web es el factor del modelo propuesto que más influye o explica la satisfacción ciudadana. En este factor, se han considerado cuatro ítems o

variables; que tienen relación con las características de una Página Web, las cuales deben estar centradas en el ciudadano; como lo son, la facilidad de uso y de acceso, además de la búsqueda de información a partir de una adecuada interfaz. La dimensión o variable que más explica o influye en la Satisfacción Ciudadana guarda relación con la facilidad de uso de la Página Web. Enseguida se encuentra el diseño adecuado de interfaz, que redundará en que sea de interés del ciudadano el continuar navegando en el sitio. Después, que el acceso a los servicios de e-Gobierno sea fácil y no requiera más que el nombre del servicio y los conocimientos de computación básicos para conectarse a una ventanilla única de atención. Por último, se encuentra la variable que define a la facilidad de búsqueda de información que en su arquitectura de software posee la Página Web.

Las Páginas Web de e-Gobierno de Aguascalientes son de calidad muy diferente entre sí; destacándose por sus contenidos; la del Municipio Capital, la del Gobierno del Estado y la de la Federación. Sobresalen de las demás por tener programados algunos servicios que son mayoritarios en el interés público; y dan diferentes tipos de seguimiento a partir de las fases de e-Gobierno de presencia, interacción, transacción, y hasta algunos procesos encaminados a la integración. En los demás municipios, se muestran rasgos de las fases de informatización y presencial, debido a que utilizan el recurso informático para publicar información de servicios e interés comunitario.

El Diseño de Página Web es considerado un obstáculo a vencer por parte de la administración pública digital, debido a que es el facilitador del servicio en la visita del ciudadano. Un adecuado diseño, más allá de emitir opiniones positivas de los usuarios, provocará un aumento gradual en el tráfico de solicitudes; señal de que los usuarios generalmente encuentran respuesta a sus solicitudes. Debido a esto, es una tendencia el poder cubrir con las necesidades del ciudadano. Para lograr consolidar proyectos exitosos de e-Gobierno, se requiere de invertir en infraestructura digital a partir de evaluar cuán necesarios son para la sociedad los servicios que han de ser ofertados. Los contenidos de una Página Web son esenciales para la satisfacción de los usuarios, y se puede decir, que de acuerdo a qué tan satisfactoria haya sido la experiencia del usuario, dependerá el que su visita sea recurrente. Una Página Web de e-Gobierno significa un enlace entre autoridades y ciudadanos, y sus contenidos deben mostrar información de servicios actualizados y

disponibles de una o varias dependencias de gobierno para desarrollar una adecuada atención (Henriksson et al., 2007).

De acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo, del constructo Diseño de Página Web en relación con la Satisfacción Ciudadana; se recomienda a las autoridades responsables de e-Gobierno en Aguascalientes considerar las siguientes estrategias:

- Diseñar las Páginas Web de e-Gobierno buscando siempre que cualquier usuario, con conocimiento mínimos de computación, pueda utilizarlas. Para esto, es importante tener en cuenta que cuando un usuario encuentra rápidamente el tema de su interés en una Página Web, aunque sea la primera vez, lo más seguro es que se convertirá en un cliente asiduo. Se debe de partir de una estructura clara, que permita que el usuario tenga una idea a primera vista, de cómo se encuentra organizada la información. Es muy importante, cuando se trata de servicios de e-Gobierno, que los usuarios puedan acceder a esta parte en uno o dos pasos (clics). El contenido debe ser de lectura breve, comprensible y útil. Es común que las administraciones públicas utilicen sus sitios web principalmente para la difusión de sus logros y eventos; dejando en segundo término el acceso a los servicios. Contrario a esto, un buen sistema para ofrecer servicios de e-Gobierno considera como parte esencial, que sea fácilmente visible el acceso a la información de los servicios; acompañado de íconos con texto concreto. También debe de quedarle rápidamente claro al ciudadano el alcance del servicio digital, que guarda relación con la fase de e-Gobierno en que se encuentra, es decir; que en primera instancia se especifique si el servicio se completará totalmente dando seguimiento a las instrucciones y requerimientos; o si la visita a la Página Web es tan solo un paso en la consecución del servicio.
- Establecer un punto nodal de acceso para los servicios que busca ofrecer la administración pública en formato de e-Gobierno. Esto se refiere, a comenzar a diseñar la Página Web de gobierno en función de una ventanilla única de acceso; en la cual se desplieguen en primera instancia los servicios, que, de acuerdo al análisis estadístico realizado con anterioridad, sean los de mayor demanda, o los más importantes. Si esta tarea se realiza en cada dependencia de gobierno, entonces, será

más sencillo que puedan pasar a la fase de e-Gobierno de integración y transformación; en la cual se da una interconexión de dependencias de gobierno con la finalidad de enlazar los servicios. Una vez definido un punto de acceso a los servicios, se procede a uniformar los formatos y las instrucciones, a fin de que resulte claro y comprensible al ciudadano cuáles son los pasos que han de efectuar en cada servicio. De esta manera, las dependencias de los distintos niveles de gobierno pueden enlazar sus servicios en función del bienestar ciudadano. Este proceso de evolución de la informática, o de madurez tecnológica, es el que los países en vías de desarrollo deben transitar, para emular las mejores prácticas del primer mundo.

6.4.3 Calidad del Servicio

La tercera hipótesis de investigación que se planteó indica que la Calidad del Servicio de los sitios web de e-Gobierno, tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción ciudadana del Estado de Aguascalientes, debido a que fue aceptada, es decir, a mayor Calidad del Servicio en las páginas de e-Gobierno, mayor será el grado de Satisfacción Ciudadana; debido a esto, el objetivo específico planteado se cumple, ya que se ha analizado tal relación. Lo anterior es un indicador de que la información y los servicios que se ofrecen en línea por parte del gobierno deben de tener como principal objetivo cumplir con las necesidades de los ciudadanos. Para una adecuada Calidad del Servicio, las Páginas Web de gobierno deben ofrecer información y servicios actualizados, para que prevalezcan en el interés de los usuarios. Mejorar la Calidad del Servicio en e-Gobierno, significa establecer planes y programas en donde gradualmente se vayan añadiendo los servicios de mayor importancia o de acuerdo al nivel de su demanda, y estructurados de manera uniforme.

La Calidad del Servicio de e-Gobierno debe partir de un estándar. De acuerdo a su oferta actual, la Administración Pública en Aguascalientes, en sus tres niveles de gobierno; no cuenta con un precedente que unifique los criterios de calidad informática, para implantar servicios en el esquema de e-Gobierno. El alcance de los servicios digitales disponibles es muy variado y regularmente poco conocido por los usuarios. No obstante, en el desarrollo de

esta investigación, se ha podido constatar que la Calidad del Servicio de e-Gobierno en Aguascalientes, cuenta con una notable aprobación por parte de la ciudadanía.

En la comparación de resultados de los tres factores que pertenecen a la oferta de servicios de e-Gobierno; la Calidad del Servicio es el segundo factor del modelo propuesto que más influye o explica la satisfacción ciudadana. En este factor, se han considerado tres ítems o variables; que han sido las que más influencia tienen sobre la Satisfacción Ciudadana. La dimensión o variable de la Calidad del Servicio de e-Gobierno que más explica la Satisfacción Ciudadana hace referencia a que la información y los servicios cubran las necesidades de los usuarios. Después, le sigue la variable que engloba la pertinente actualización de la información y de los servicios en las Páginas Web. Finalmente, se tiene a la variable que define a la disponibilidad de los servicios en línea.

La Calidad del Servicio en e-Gobierno se debe a la planeación y organización que anteceden a la entrega de servicios a los ciudadanos, y conlleva el hecho de que tales servicios se deben diseñar en función de las necesidades de los ciudadanos, y no así, en función de las necesidades de las instituciones públicas que definen y programan los servicios digitales (Rehman et al., 2012). La disposición de un servicio de calidad de e-Gobierno se basa en resolver la necesidad de un determinado grupo de ciudadanos, y no en resolver las necesidades de la estructura de servidores públicos (Kumar et al., 2007). La calidad de los servicios de e-Gobierno depende del rendimiento computacional del proceso y del contenido de la Página Web. La tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, conforman las dimensiones de una de las escalas más robustas, utilizada para medir la Calidad del Servicio (Parasuraman et al., 1988).

Conforme a los resultados obtenidos en este trabajo, del constructo Calidad del Servicio digital, en relación con la Satisfacción Ciudadana; se recomienda a las autoridades responsables de e-Gobierno en Aguascalientes analizar las siguientes estrategias:

- Conocer cuáles son los intereses más marcados de la ciudadanía antes de ofertar cualquier servicio en formato de e-Gobierno. La información y los servicios en línea que ofrece la Administración Pública deben satisfacer las necesidades del ciudadano; por lo cual se recomienda realizar de manera constante encuestas ciudadanas en

diferentes estratos de la población; con la intención de afinar la percepción que tienen las autoridades de las principales expectativas de los ciudadanos; que pueden ser muy variadas, de acuerdo a rasgos estadísticos definidos, como lo son el sexo, la edad, el nivel de estudios, el nivel de ingresos, el lugar de residencia, etc. No es recomendable que los servicios, aunque estén bien estructurados, se oferten sólo por la necesidad de resolver una problemática de carácter administrativo. De la sociedad emanan necesidades muy diferentes, que guardan relación no sólo con el ahorro del tiempo o la capacidad de respuesta, sino también con aspectos de economía, seguridad, salud, educación, desarrollo social, obra pública, ecología, etc.; y se considera que es competencia y función de la Administración Pública satisfacer las necesidades de interés público.

- Actualizar las Páginas Web de gobierno para ofrecer información y servicios de calidad; a partir de implementar procesos en los cuales se revise periódicamente la pertinencia de los contenidos. Cada dependencia debe contar con una relación de los servicios que ofrece al ciudadano, en la cual se deben de incluir las características o requisitos que pueden variar de acuerdo a diferentes épocas del año; como lo pueden ser, descuentos por pago oportuno, fechas límite para evitar multas o penalizaciones, inscripciones a programas de estudio, licitaciones para compra de material, asignación de contratos, etc. La Calidad del Servicio de una Página Web de e-Gobierno puede estar supeditada a la opinión pública; a partir de otorgar voz y voto a los usuarios para calificar constantemente su contenido en base a su experiencia de uso. Es recomendable utilizar enlaces a cuestionarios en línea, blogs e inclusive hacer uso de software para redes sociales, en donde se priorice la calidad a partir del mantenimiento constante de los contenidos.

6.4.4 Brecha Digital

La cuarta hipótesis de investigación que se planteó indica que un mayor conocimiento, habilidades y oportunidad de acceso del ciudadano al uso de los servicios de e-Gobierno, tiene una relación positiva y significativa con la Satisfacción Ciudadana del

Estado de Aguascalientes, debido a que fue aceptada, es decir, entre menor sea la brecha digital, mayor será el grado de Satisfacción Ciudadana; debido a esto, el objetivo específico planteado se cumple, ya que se ha precisado tal repercusión. Esto es un indicador de que la Brecha Digital tiende a disminuir si los ciudadanos tienen la facilidad de usar fácilmente computadoras y otros dispositivos electrónicos que permitan el acceso a los servicios de e-Gobierno. De igual forma sucede, si los ciudadanos tienen un fácil acceso a los recursos electrónicos, tales como computadora, conexión a internet y telefonía celular para acceder a los servicios de e-Gobierno. Cuando los ciudadanos poseen los conocimientos y habilidades suficientes para poder utilizar los servicios de e-Gobierno, la brecha digital también se atenúa.

En el análisis comparativo de resultados de los dos factores que pertenecen a la demanda de servicios de e-Gobierno; la Brecha Digital es el último factor del modelo propuesto que influye o explica la Satisfacción Ciudadana. Comparando los resultados de los cinco factores que componen el modelo de investigación, el factor de Brecha Digital es el que obtuvo el valor más bajo en el coeficiente estandarizado β (< 0.3); por lo que sólo explica la Satisfacción Ciudadana en un 29%. Por lo anterior, la principal conjetura es que los ciudadanos, en su mayoría, reconocen contar con los dispositivos electrónicos para realizar trámites en línea; debido al avance tecnológico de la telefonía celular, el acceso a los servicios de e-Gobierno está más al alcance de la ciudadanía. En este factor, se han considerado tres ítems o variables; que han sido las que más influencia tienen sobre la Satisfacción Ciudadana. La dimensión o variable que más explica la Satisfacción Ciudadana, en este caso, se refiere a que los ciudadanos puedan utilizar de manera fácil computadoras y otros dispositivos electrónicos para acceder a los servicios de e-Gobierno. Le sigue la variable que engloba la facilidad de acceso a recursos electrónicos; como lo son, una computadora, conexión a internet y telefonía celular. Al final, se encuentra la variable que representa el conjunto de conocimientos suficientes para poder utilizar los servicios de e-Gobierno.

Se considera que existe Brecha Digital desde que se da una distinción a los ciudadanos, en el grado de oportunidad, habilidades, y conocimientos necesarios para tener acceso al uso de la tecnología informática e internet (Belanger y Carter, 2006). La Brecha Digital generalmente se da por factores socioeconómicos, demográficos, de educación e

incluso de actitud (Cullen, 2001). Es posible que los ciudadanos tengan la oportunidad y el conocimiento necesarios para acceder a los servicios de e-Gobierno; sin embargo, si no son conscientes de la existencia de tales servicios, fomentan la Brecha Digital (Khan et al., 2012). Para mitigar esta problemática, se requiere de la difusión de la disponibilidad de estos servicios por parte de la Administración Pública (Colesca y Dobrica, 2009).

Acorde a los resultados obtenidos en este trabajo, del constructo Brecha Digital, en relación con la Satisfacción Ciudadana; se recomienda a las autoridades responsables de e-Gobierno en Aguascalientes dar seguimiento a las siguientes estrategias:

- Ofrecer capacitación a los ciudadanos mediante programas estratégicos o campañas publicitarias de cómo acceder a los servicios de e-Gobierno, mencionando cuáles son los beneficios de esta práctica; como la reducción del tiempo del servicio, el incremento de la eficiencia, la mejora de la movilidad urbana, el horario de disponibilidad, la rendición de cuentas, entre otros. La Administración Pública en Aguascalientes ejerce presupuestos para la difusión de sus actividades, que diariamente se transmiten en los diferentes medios; por lo cual es factible realizar este tipo de proyectos.
- Reducir la Brecha Digital mediante proyectos de mejora de la infraestructura informática de los municipios de Aguascalientes con menor presupuesto y mayor rezago tecnológico; para que los servicios más importantes o de mayor demanda puedan estar al alcance de los ciudadanos en formato electrónico. Con esto se coadyuva a crear condiciones de equidad en el estado, y se contribuye a disminuir la Brecha Digital en las zonas rurales o de mayor aislamiento.

6.4.5 Seguridad y Confianza

La quinta hipótesis de investigación que se planteó indica que una mayor seguridad y confianza en el uso de los servicios de e-Gobierno, tiene una relación positiva y significativa con la Satisfacción Ciudadana del Estado de Aguascalientes; debido a que fue aceptada, es decir, entre mayores sean la seguridad y confianza en el uso de los servicios de e-

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Gobierno, mayor será el grado de Satisfacción Ciudadana; debido a esto, el objetivo específico planteado se cumple, ya que se ha analizado tal relación. Esto es un indicador de que si el diseño de los servicios de e-Gobierno ofrece seguridad a los ciudadanos, entonces se incrementa su confianza y por ende la Satisfacción Ciudadana. De igual forma sucede si las autoridades de gobierno mantienen un seguimiento adecuado a las transacciones que se realizan en línea, a partir de enviar documentación a los usuarios que compruebe y avale el término o finalización del servicio. En aras de incrementar la satisfacción de los usuarios de los servicios de e-Gobierno, las autoridades de gobierno también deben de asegurar, a partir de las mejores prácticas tecnológicas, la protección y confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos.

Después de realizar el análisis comparativo de resultados de los dos factores que pertenecen a la demanda de servicios de e-Gobierno; se tiene que, la Seguridad y Confianza es el factor del modelo propuesto que más influye o explica la Satisfacción Ciudadana; siendo la dimensión o variable de mayor influencia la que contiene los aspectos de seguridad en el diseño de los servicios de e-Gobierno. Enseguida se encuentra la variable que abarca todo el seguimiento y la comunicación que se deben de mantener con los usuarios que realizan transacciones en línea. Finalmente, se encuentra la dimensión o variable que incluye todo lo referente a tratar de manera confidencial y con extrema seguridad, los datos personales de los ciudadanos que utilizan los servicios de e-Gobierno.

Existen amenazas de seguridad que son críticas para los sistemas informáticos en línea, por lo que las autoridades a cargo de los servicios de e-Gobierno tienen que realizar las acciones concretas para proteger la información personal de los ciudadanos (Kim et al., 2006). Los procesos y servicios de e-Gobierno deben contener los más altos índices de seguridad informática, para que los ciudadanos puedan confiar en realizar transacciones en línea con el servicio público, al igual que lo hacen en el sector privado (Al-Ahmad y Al-Kaabi, 2008). El principal desafío para avanzar hacia la fase de transacción de e-Gobierno, es mantener una seguridad integral en los sistemas informáticos, ya que los usuarios requieren de garantizar la seguridad de su información personal y bancaria al momento de enviarla por internet (Bélanger y Carter, 2008). En Aguascalientes, la mayoría de los servicios de e-Gobierno que se encuentran en esta fase, hacen uso de la tecnología de la banca

privada para los pagos en línea; la cual se encarga de reportar de manera instantánea los depósitos a su cuenta. Sin embargo, también es de interés del ciudadano que sus datos personales sean tratados de manera segura y confidencial.

Conforme a los resultados obtenidos en este trabajo, del constructo Seguridad y Confianza, en relación con la Satisfacción Ciudadana; se recomienda a las autoridades responsables de e-Gobierno en Aguascalientes dar seguimiento a las siguientes estrategias:

- Diseñar o adoptar normativas de seguridad en los sistemas de información que contengan servicios de e-Gobierno; en donde se procuren respetar los principios básicos en materia de protección de datos personales de los consumidores, como lo son:
 - Licitud; que la información reciba un tratamiento apegado a facultades o atribuciones normativas aplicables.
 - Finalidad; que la información que se solicite tenga un objetivo concreto, explícito y legítimo, relacionado con atribuciones normativas.
 - Lealtad; que se procure la protección de los intereses del ciudadano y su expectativa razonable de privacidad.
 - Consentimiento; que el ciudadano apruebe el tratamiento que se dará a su información personal, en donde se definan mecanismos de manifestación.
 - Calidad; que la información solicitada sea de datos exactos, completos, correctos y actualizados.
 - Proporcionalidad; que la información que se solicite al ciudadano sea relevante y estrictamente necesaria.
 - Privacidad; que se informe al ciudadano a través de un aviso acerca del trato que se dará a su información personal.
 - Responsabilidad; que se implementen mecanismos de cumplimiento de principios, deberes y obligaciones en el tratamiento de la información del ciudadano.

Aunado a esto, se recomienda mantener actualizados los protocolos de seguridad en los sistemas de información en línea y realizar una difusión mediática de la seguridad digital con que cuentan los ciudadanos que son usuarios de los servicios de e-Gobierno.

- Establecer mecanismos o procedimientos de atención a los usuarios de los servicios de e-Gobierno, en los cuales se procure una comunicación clara y oportuna en todo el proceso de trámite o gestión. Se recomienda el uso del chat en línea (comunicación en tiempo real) en caso de que se requiera que se dé seguimiento a instrucciones más precisas; o también, enviar de manera instantánea mensajes de texto al teléfono celular o correo electrónico; como una certeza del adecuado seguimiento al servicio. Con esto, el ciudadano tendrá la seguridad y confianza de que la autoridad gubernamental se encuentra al pendiente de la etapa exacta en que se encuentra su solicitud.

6.5 Implicaciones de la Investigación

Los resultados que se obtienen de una tesis de investigación deben de servir para hacer más consistentes los avances científicos, que coadyuven a la solución de problemas, a los cuales se enfrenta el ser humano en su entorno social. También, los resultados pueden ofrecer nuevos caminos o líneas de investigación, de acuerdo a la deducción e interpretación particular de cada autor. Abordar una discusión de resultados con la finalidad de obtener certidumbre es un beneficio para el objeto de estudio, ya que lo hace propenso a su propia evolución.

Apegados a la definición de la *ciencia*, como un conjunto de conocimientos obtenidos mediante la observación y el razonamiento, sistemáticamente estructurados y de los que se deducen principios y leyes generales con capacidad predictiva y comprobables experimentalmente; el aporte científico de esta tesis doctoral tanto teórico como empírico, ha sido el recomendar estrategias que representen soluciones para incrementar la Satisfacción Ciudadana en los usuarios de los servicios de e-Gobierno que oferta la Administración Pública de Aguascalientes, México. Este conjunto de soluciones parte del análisis de los resultados científicos obtenidos, y constituye el producto de la actividad de investigación de los constructos del modelo teórico propuesto. Al comprobar las hipótesis planteadas, se confirma el cumplimiento del objetivo general planteado al inicio de este trabajo; afirmando

que sí existe una relación significativa entre la Satisfacción Ciudadana y los servicios que ofrece la Administración Pública de Aguascalientes a través de e-Gobierno.

Categorizando los hallazgos, se tiene que, el factor de Diseño de Página Web es el que más influye en la Satisfacción Ciudadana; por lo cual, la comprensión de estas variables debe ser prioridad para las autoridades de gobierno. Con un resultado muy significativo se encuentra enseguida el factor Calidad del Servicio, por lo que todo lo relacionado con los servicios digitales se debe de apegar a una normativa de calidad informática. El factor Seguridad y Confianza, es el tercero de todo el modelo que más explica la satisfacción de los usuarios y se han definido propuestas de mejora que se deben tener en cuenta. La Disponibilidad de Servicios Electrónicos es el factor de asignación básica, porque se refiere al medio de conexión o comunicación; y lo que se debe procurar es que los servicios digitales estén cada vez más al alcance de los ciudadanos. La Brecha Digital es el factor que menos explica la Satisfacción Ciudadana y en este estudio describe que no es un problema mayor el que los ciudadanos tengan acceso a los servicios de e-Gobierno.

Los resultados que han sido analizados en las secciones anteriores del presente capítulo, formalizan y establecen implicaciones teóricas y empíricas, que se han traducido en el conjunto de conclusiones de esta tesis doctoral. Esta información concluyente otorga un soporte estadístico y científico a las estrategias que se han expuesto al criterio de las autoridades responsables de e-Gobierno en Aguascalientes; así como al de los investigadores interesados en esta temática.

6.6 Limitaciones de la Investigación

Los resultados teóricos y empíricos de esta tesis doctoral significan un esfuerzo académico orientado a generar bienestar en la ciudadanía del Estado de Aguascalientes, a través de proponer mejoras en la relación de la sociedad y su gobierno. No obstante, se deben mencionar las limitaciones que deben considerarse en futuras investigaciones. Las limitaciones de la investigación más importantes se muestran enseguida:

1. El alcance geográfico cubierto se centra solamente en el Estado de Aguascalientes.

2. La muestra se calculó considerando los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), que realizó en México el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) durante el año de 2017; y que se aplicó a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más por entidad federativa.
3. Como resultado de la ENCIG – 2017, en Aguascalientes la población que cumplía con esas características fue de 589,392 habitantes; en donde el 7% (valor relativo), que equivale a 41,449 (valor absoluto), fueron los ciudadanos que realizaron personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicios a través de internet. Este criterio es de suma importancia, debido a que en esta investigación la encuesta se aplicó a este sector de la población que tuvo la experiencia de realizar trámites en línea; y de manera exclusiva con los servicios de e-Gobierno.
4. En la encuesta que se utilizó en esta investigación, no se hace distinción de algún municipio o gobierno en particular del Estado de Aguascalientes, sino que, de manera general, el concepto de *Administración Pública* hace referencia a los tres niveles de gobierno que operan en el Estado de Aguascalientes.
5. Por lo anterior, se desconocen datos comparativos entre los tres niveles de gobierno del Estado de Aguascalientes, salvo una revisión general realizada durante el período de los estudios de doctorado por parte del autor de esta tesis, con el fin de conocer el grado de madurez tecnológica de los sitios de e-Gobierno. Esta revisión ha sido importante para emitir recomendaciones estratégicas a las autoridades gubernamentales, en el apartado de conclusiones de la revisión empírica de este Capítulo VI.
6. El instrumento de medición que se ha utilizado en el presente trabajo para recabar información, es de escala tipo Likert de cinco puntos, cuyos valores son los siguientes; *1 = Totalmente en Desacuerdo*, *2 = En Desacuerdo*, *3 = Neutral*, *4 = De Acuerdo*, *5 = Totalmente de Acuerdo*.

7. Los resultados obtenidos en este estudio, provienen del conjunto de ciudadanos que tuvieron la experiencia de realizar trámites en línea con alguna dependencia de gobierno en Aguascalientes, por lo cual, solamente representan su opinión, que de manera implícita conlleva un grado de subjetividad.
8. No hubo consideración, ni selección, en cuanto a que los ciudadanos encuestados tuvieran alguna relación laboral con el servicio público.
9. Los resultados de este estudio sólo hacen referencia a las variables del modelo ajustado de investigación; ya que, para que los datos cumplieran con la calidad para la aplicación de ecuaciones estructurales, se retiraron seis variables; una concerniente a la parte de la oferta y cinco que forman parte de la demanda de servicios de e-Gobierno. Debido a esto, se ha incluido en el Capítulo V del presente trabajo un resumen de conclusiones acerca de los estadísticos descriptivos de tales variables (análisis de las variables retiradas del modelo); ya que se ha considerado importante describir su aportación y significancia.
10. Es importante aclarar que, por definición, el constructo *Satisfacción Ciudadana* implica un grado de subjetividad, ya que depende de una expectativa personal acerca de cómo debe ser la calidad de los servicios de e-Gobierno; por lo cual no es recomendable generalizar estos resultados en otros estados y países; sino que se aconseja solamente replicar el modelo.

6.7 Futuras Líneas de Investigación

Durante el desarrollo de esta investigación se han encontrado algunos aspectos que resultan ser potencialmente interesantes, en el área que relaciona a la Administración Pública con las TIC y el desarrollo de software aplicado para mejorar la calidad del servicio. Es entonces pertinente, mencionar cuáles son estos aspectos que pueden originar trabajos

complementarios que escapan a la planeación inicial. A continuación, se mencionan algunas futuras líneas de investigación que guardan una estrecha relación con el presente trabajo:

1. Para generalizar y comparar resultados, se recomienda replicar este modelo de investigación en otros estados de México y en otros países en vías de desarrollo.
2. Particularizar la investigación a un nivel de gobierno, ya sea del ámbito municipal, estatal o federal; para que los resultados permitan hacer comparaciones entre la opinión de los ciudadanos y la arquitectura específica de los sistemas informáticos, que soportan la oferta de servicios de e-Gobierno.
3. Añadir a la investigación el constructo de madurez tecnológica de la infraestructura informática de gobierno, para constatar su influencia con la Satisfacción Ciudadana de los usuarios de servicios de e-Gobierno. Indagar en la literatura si existen modelos similares al aquí propuesto que contemplen esta adhesión.
4. Hacer un comparativo entre las respuestas de los ciudadanos que viven en el área metropolitana y de los que radican en zonas rurales. Con estos datos se podrán conocer y validar algunas otras variables, que pueden influir en la expectativa de la calidad del servicio para la Satisfacción Ciudadana; como el lugar de residencia y la brecha digital.
5. Agregar a la encuesta preguntas que permitan conocer y ponderar, cuáles son los medios y dispositivos electrónicos que utilizan o que prefieren los ciudadanos, para acceder a los servicios de e-Gobierno.
6. Se considera importante que la Administración Pública sea partícipe o conocedora de los resultados de este tipo de investigaciones, que en parte son de su beneficio. Por tanto, se requiere una gestión para que la academia o comité de investigación pueda informar o mantener un canal de vinculación con las autoridades. Es una forma de

llevar a la práctica la teoría, y también de propiciar la adopción de mejores prácticas, en función de la calidad del servicio en la atención a la ciudadanía.

7. La calidad del servicio como expectativa para la Satisfacción Ciudadana, es un constructo que se encuentra relacionado a más variables, que podrían enriquecer el modelo; como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía.
8. Con la réplica de esta investigación y una nueva base de datos, experimentar con las variables que en esta ocasión fueron retiradas, para que los datos cumplieran con la calidad para la aplicación de ecuaciones estructurales; de tal forma, que puedan arrojar datos que enriquezcan el conocimiento de los constructos a los cuales se encuentran asociadas.
9. Las dependencias gubernamentales de los tres niveles de gobierno, no cuentan con una normatividad e infraestructura informática en común, que permita estandarizar el diseño de los servicios electrónicos. Debido a esta problemática, la calidad del servicio puede diferir. Es importante realizar diversas encuestas de este tipo que estén segmentadas por dependencia, afín de poder comparar los resultados obtenidos entre las dependencias de gobierno.
10. Es interesante conocer la forma en que una administración percibe y desarrolla la calidad del servicio en la atención a sus clientes. Comparar los índices de Satisfacción Ciudadana a partir del uso de un servicio digital, entre la administración pública y la administración privada, puede ser un aliciente para la teoría; y la comparación de sus conclusiones puede orientar a mejores prácticas que redunden en un beneficio común.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aichholzer, G. and Schmutzer, R. (2000). "Organizational challenges to the development of electronic government", *Datábase and Expert Systems Applications*, 2000. Proceedings. 11th International Workshop, pp. 379 -383.

- Akinloye, O., Chanceline, E. and Putuma, M. (2012). An Analysis of Citizen Satisfaction with Public Service Delivery in the Sedibeng District Municipality of South Africa. *International Journal of Social Economics*, 39, 182-199.
<https://doi.org/10.1108/03068291211199350>

- Aldás, J., y Maldonado, G. (2018), “Desarrollo y Validación de Escalas de Medida”, Valencia, España.

- Alliance for converging Technologies (1999), "Governance in the Digital Economy", Toronto.

- Anderson, J. y Gerbing, D. (1988). Structural equation modelling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, nº 103, pp. 411-423.

- Anwer, M., Esichaikul, V., Rehman, M. y Anjum, M. (2016) "E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 10 Issue: 1, pp.139-167.

- Belanger, F. y Carter, L. (2006), “The effects of the digital divide on E-government: an emperical evaluation”, *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on the System Sciences (HICSS’06)*, Kauia, HI, USA.

- Belanger, F. y Carter, L. (2008), “Trust and risk in e-government adoption”, *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 17 No. 2, pp. 165-176.

- Bell, D. (1973), *The Coming of Post-industrial Society*, New York: Basic Books, Inc., Publishers.
- Bellamy, Ch. (2002), “From Automation to Knowledge Management: Modernizing British Government with ICTS”, *International Review of Administrative Sciences*, vol. 68, núm. 2, pp. 213-230, junio.
- Bentler, P.M. and Bonnet, D.G. (1980), “Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures”, *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Bentler, P.M. y Wu, E.J.C. (1993), *EQS/Windows User’s Guide: Version 4*. Los Ángeles: BMDP Statistical Software.
- Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *The Journal of Marketing*, 54, 69-82. <https://doi.org/10.2307/1251871>
- Bokhari, H. (2009). Realising hybrid model of e-government for citizen-centric e-services in developing countries. Analysis of eSahulat programme in Pakistan. In *Multitopic Conference, 2009. INMIC 2009. IEEE 13th International* (pp. 1-6). IEEE.
- Bonnin, C. (1809), *Principes d’Administration Publique, por Servir a l’Études des Lois Administratives, et Considérations sur l’Importance et la Nécessité d’un Code Administratif, Suvies du Project de ce Code. Obvrage Utile Aux Préfets, Sous-préfets, Maires et Adjoints, aux Membres des Conseils Généraux de Départaments, de Préfectures, d’Arrondissemenns, Communaux et Municipaux, A Paris, chez Clement Frères, Libraires, seconde édition.*
- Banco Mundial. (2008), Definición de e-Gobierno, <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIO>

NANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,.menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html

- Bonnin, J. (1982), Principios de la Administración en Revista de Administración Publica, Homenaje al Maestro Gabino Fraga, Instituto Nacional de Administración Publica, México.
- Brady, M. y Robertson, C. (2001). Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: An exploratory cross-national study. Journal of Business Research, 51(1), 53-60.
- Brown, M. (2007), Understanding E-Government Benefits. American Review of Public Administration 37 (2): 178–97.
- Castelazo, J. (1979), "Hacia la Formación de una Teoría de la Administración Pública", La Teoría Política y Administrativa Contemporánea sobre los Países en Vías de Desarrollo, México, Colegio de Licenciados en Ciencia Política y Administración Pública, núm. 5.
- Colesca, S. y Dobrica, L. (2009), "Adoption and use of e-government services: the case of Romania", Journal of Applied Research and Technology, Vol. 6 No. 3.
- Criado, J.I. (2004a), "Entre sueños utópicos y visiones pesimistas: Un análisis de la administración electrónica local en España", Gestión y Política Pública, XVIII (2), pp. 469 524.
- Cronbach, L. J. (1951), "Coefficient alpha and the internal structure of tests", Psychometrika, 16, 297334.
- Cullen, R. (2001), "Addressing the digital divide", Online Information Review, Vol. 25 No. 5, pp.311-320.

- Dahl, R. (1979), "La Ciencia de la Administración Pública: Tres Problemas", RAP, núm. 40, México, INAP.
- Denhardt, R. (1999), La teoría de la Administración Pública: El Estado Actual de la Disciplina en Administración Publica. El Estado Actual de la Disciplina, coordinadores: Lymm, Naomi B. y Wildavsky, Aaron; Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, Fondo de Cultura Económica, México.
- Dimock, M. (1965), Principios y Normas de Administración, México, Libreros Mexicanos Unidos, p. 21 (Título original, A Philosophy of Administration).
- Dimock, M., Dimock, G. (1967), Administración Pública, México, ITEHA.
- Duffy, J., y Ketchand, A. (1998), "Examining the Role of Service Quality in Overall Service Satisfaction", Journal of Managerial Issues, Vol. X, nr. 2, pp. 250-255.
- Duhalt, M. (1970), Aspectos de la Administración Pública y el Desarrollo en México, México, Asociación Nacional de Administradores Públicos, A. C.
- Dunleavy, P., H. Margetts, S. Bastow y Tinkler, J. (2006), Digital Era Governance: it Corporations, the State and E-government, Oxford, Oxford University Press.
- Fayol, H. (1916), Administration Industrielle et Générale, París: Dunod.
- Fountain, J. (2001), Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. Brookings Institution Press, Washington, DC.
- Frederickson, G. (1999), Hacia una Nueva Administración Publica, en Administración Publica: El estado actual de la disciplina, coordinadores: Lymm,

Noemi B. y Wildavsky, Aaron; Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, Fondo de Cultura Económica, México.

- Gil, J., (2012), *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*, nueva York, Springer.
- Gil, J., (2012a), *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*, Nueva York, Springer.
- Gil, J., (2012), “Even if We Build it, They Will not Come: Reformas de e-gobierno en México (2000-2009)”, en M.A. Valverde Loya y M. Hilderbrand (coords.), *¿Transformación, lo mismo de siempre, o progreso lento y con tropiezos? Reformas recientes al sector público en México*, México, Escuela de Graduados en Administración Pública, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey / Harvard Kennedy School / Miguel Ángel Porrúa.
- Gil, J., Helbig, N. (2006), *Exploring E-Government Benefits y Success Factors*. In *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, PA: Idea Group Inc.
- Gil, J., Luna, L. (2006), *Integrating Conceptual Approaches to e-Government*, en M. Khosrow-Pour (ed.), *Encyclopedia of e-Commerce, e-Government and Mobile Commerce*, Hershey, Idea Group Inc., pp. 636-643.
- Gil, J., Martínez, I. (2007), *Understanding the Evolution of E-Government: The Influence of Systems of Rules on Public Sector Dynamics*. *Government Information Quarterly* 24 (2): 266–90.
- González, J., (2005). *La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio*. *Espacios Públicos*, 8(15),162-175. ISSN: 1665-8140. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=676/67681511>

- Grisham, M., (1999). "Are You Ready for Digital Government", Cisco SystemsInc., <http://www.cisco.com/go/publicsector>.
- Guerrero, O. (1976). "Teoría Administrativa de la Ciencia Política". México, UNAM, p.16.
- Guerrero, O. (2009). "Reflexiones Sobre la Ciencia de la Administración Pública. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, ISSN: 1405-1435. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105/10512244004>
- Hayek, F. (1985), Derecho, Legislación y Libertad: Orden y Norma, Madrid: Unión.
- Heeks, R. (1999), Reinventing Government in the Information Age. International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform. New York: Routledge.
- Heib, R. and Kindermann, H. (2000). "Success Factors of E-Government-Projects Combining Strategy", Organization and Technology, IDS Scheer AG, <http://www.ids-scheer.de>.
- Henriksson, A., Yi, Y., Frost, B. and Middleton, M. (2007), "Evaluation instrument for e-government websites", Electronic Government, an International Journal, Vol. 4 No. 2, pp. 204-226.
- Hood, Christopher y Helen Margetts (2007), The Tools of Government in the Digital Age, Londres, Palgrave.
- Horan, T.A., Abhichandani, T. and Rayalu, R. (2006), "Assessing user satisfaction of e-government services: development and testing of quality-in-use satisfaction with advanced traveler information systems (ATIS)", Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on the System Sciences (HICSS'06), Kauia, HI, USA.

- <http://www.firstgov.gov>
- Huang, Z. and Bwoma, P.O. (2003), “An overview of critical issues of e-government”, Issues of Information Systems, Vol. 4 No. 1, pp. 164-170.
- Jackson, P. and Curthoys, N. (2001). "E-government: developments in the US and UK", Datábase and Expert Systems Applications, 2001. Proceedings. 12th International Workshop, pp. 334 -342.
- Jiménez, W. (1963). “Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa”. México, FCE, p.20.
- Jiménez, J. (1978). “Concepto y Método de la Administración Pública”, Madrid, Tecnos, pp. 2-3.
- Kaufman, E. (2003), “El foro transversal de responsables informáticos: crisis, burocracia, redes y gobierno electrónico en la Argentina”, Santiago de Chile, FLACSO, <http://www.spkrsbr.com/Biblioteca/htm/CURSOS/posgradogobdigital/kaufman/forotransversal.doc>.
- Kaylor, C., Randy Deshazo, R., y Van Eck, D. (2001). Gauging E-government: A Report on Implementing Services Among American Cities. Government Information Quarterly 18: 293-3
- Khan, G. F., Moon, J., Swar, B., Zo, H. y Rho, J. J. (2012), “E-government service use intentions in Afghanistan: technology adoption and the digital divide in a war-torn country”, Information Development, Vol. 28 No. 4, pp. 281-299.
- Kim, J., Kim, K., Choi, J., (2006), Securing e-government services, Computer, Vol. 39 No.11, pp. 111-112.

- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I. and Persaud, A. (2007), “Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework”, *The Electronic Journal of E-Government*, Vol. 5 No. 1, pp.63-76.
- Kunstelj, M. y Vintar, M. (2004), “Evaluating the progress of e-government development: a critical analysis”, *Information Polity*, Vol. 9 No. 3, pp. 131-148.
- Langrod, G. (1954), *La Science et l’Enseignement de l’Administration Publique aux États-Unis*, París: Libraire Armand Colin.
- Langrod, G. (1968), “Droit Administratif et Science Administrative: Antagonisme ou Harmonisation?”, en *Bulletin de l’Institut International d’Administration Publique*, núm. 5.
- Ley de Fiscalización Superior de la Federación. Nueva Ley Publicada en el diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2000, texto vigente, última reforma publicada.
- Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación en abril del 2003, texto vigente, última reforma publicada.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre del 2000, texto vigente, última reforma publicada.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Nueva Ley Pública en el DOF el 29 de diciembre de 1976, texto vigente, última reforma publicada.
- Local Government Association & Department of the Environment, Transport and the Regions (DETR), (2001, February). "e-Government Delivering Local Government Online", UK.

- Luna, L., Gil, J., Sandoval, R. (2015), Avances y Retos del Gobierno Digital en México, Toluca de Lerdo, México, IAPEM, Primera Edición, ISBN: 978-607-8087-27-3
- Margetts, H. y Dunleavy, P. (2002), “Cultural Barriers to e-Government”, publicado por la National Audit Office (HC 704-III), Value for Money report, Better Public Services through e-Government (HC 704), 4 de abril.
- Martínez, O. (2016). “Ensayo sobre la Administración Pública”. México: Encrucijada, revista electrónica del centro de estudios en administración pública de la facultad de ciencias políticas y sociales de la UNAM, número 22.
- Merriam, C. (1980). "Administración Pública y Teoría Política", RAP. núm. 44, Octubre-Diciembre de 1980, México, INAP, p. 123.
- Merrill Lynch Co. (1999), <http://www.ml.com/>
- Morales, V., Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires: Revista Digital 2004; 10 (73). Disponible en <http://www.efdeportes.com/>
- Morgan, D., Pelissero, J. (1979), Citizen Satisfaction with Local Public Services in a Southwestern State. Review of Regional Economics and Business, 4.
- Ndou, V. (2004), E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries 18 (1): 1–24.
- Olivan, A. (1981). Idea General de la Administración en Revista de la Administración Pública, homenaje al maestro Gabino Fraga, Instituto Nacional de Administración Pública, México.

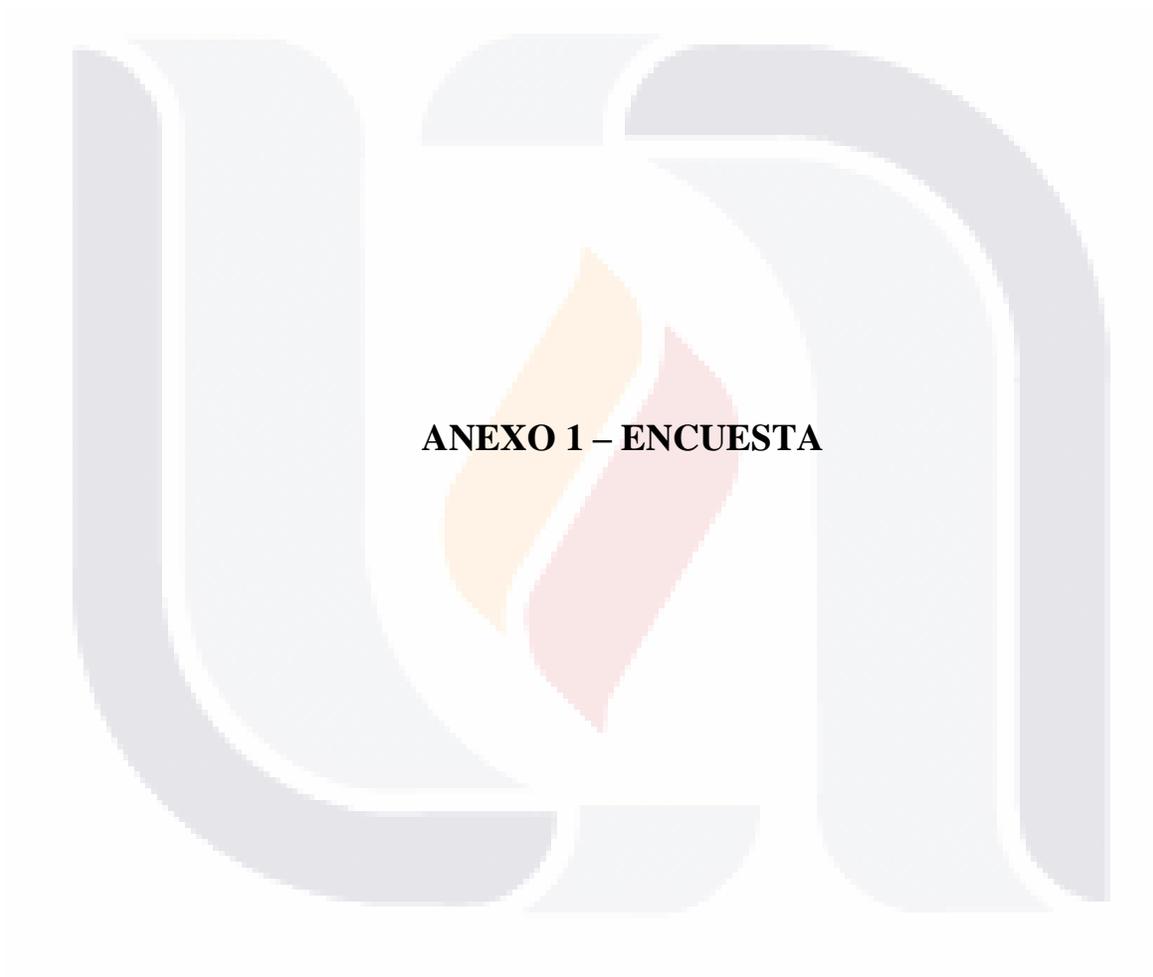
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research* 1993; 20 (3).
- Organización de las Naciones Unidas. (2003), *World Public Sector Report 2003. e- Government at the Crossroads*, Nueva York, noviembre.
- Ortiz de Zúñiga, M. (1982): *Idea General de la Administración y del Derecho Administrativo en Revista de Administración Pública*, homenaje al maestro Gabino Fraga, Instituto Nacional de Administración Pública, México.
- Papantoniou, A., Hattab, E., Afrati, F., Kayafas, E., and Loumos, V. (2001). "Change management, a critical success factor for e-government", *Database and Expert Systems Applications, 2001. Proceedings. 12th International Workshop*, pp. 402 - 406.
- Parker, M. (1975). "La Administración como Profesión", Merrill, Harwood F. (comp.), *Clásicos en Administración*, México, Limusa, 1975, p. 265.
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E. y Arroyo, G. (2015). *Análisis General del Gobierno Electrónico en México*. Paakat: *Revista de Tecnología y Sociedad*, Universidad de Guadalajara, ISSN: 2007-3607, Sistema de Universidad Virtual. Año 5, Número 9, México.
- Posada de Herrera, J. (1982). *Lecciones de Administración en Revista de Administración Pública*, homenaje al Maestro Gabina Fraga, Instituto Nacional de Administración Pública, México.

- Pugh, D. (1989), “Professionalism in Public Administration: Problems Perspectives, and the Role of ASPA”, Estados Unidos, Public Administration Review, vol. 49, núm. 1.
- Rehman, M., Esichaikul, V. y Kamal, M. (2012), “Factors influencing e-government adoption in Pakistan”, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 6 No. 3, pp. 258-282.
- Reilly, Katherine, (2004). “Estrategias de E-gobierno en ocho Países de América Latina”, Documento América Latina PuntoGob: Casos y Tendencias en Gobierno-e. CD-OEA COEDICIÓN FLACSO /AICD-OEA.
- Rojas, A., (1976). “Derecho Administrativo”. 74ª Edición. México, Editorial Porrúa.
- Rust, R. y Oliver, R. (1994). Service Quality. New Directions in Theory and Practice. California: Sage Publications.
- Ruyter, K., Bloemer, J. y Peeters, P. (1997). Merging service quality and service satisfaction. An empirical test of an integrative model. Journal of Economic Psychology, 18(4), 387-340.
- Salim, M., Peng, X., Almakhtary, S. and Karmoshi, S. (2017). The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen. Open Journal of Business and Management, 5, 348-365. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.52030>
- Sánchez, J., (2001). “La Administración Pública como Ciencia, su Objeto y su Estudio”. 1ª Edición, México, Editorial Plata y Valdés, S.A. de C.V. ISBN: 968-856-882-1, 313 pag.

- Scott, M., DeLone, W.H. y Golden, W. (2009). “Understanding net benefits: a citizen-based perspective on eGovernment Success”, ICIS 2009 Proceedings, Paper 86, Phoenix, Arizona.
- Simon, H., (1979), “Un Comentario a La Ciencia de la Administración Pública”, RAP, núm. 40, México. INAP.
- Small, A. (1909), *The Cameralists: The Pioneers of German Social Policy*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Stein, L. (1897), *La Scienza della Publica Amministrazione*, Torino: Unione Tipografico-Editrice.
- Stowers, G. (1999), *Becoming Cyberactive: State y Local Governments on the World Wide Web*. *Government Information Quarterly* 16 (2): 111–27.
- Sureshchandar, G., Rajendran, C. y Kamalanabhan, T. (2001). Customer perceptions of service quality: A critique. *Total Quality Management*, 12(1), 111-124.
- Syamsuddin, I. (2011). “Evaluation of E-Government Initiatives in Developing Countries: An Itposmo Approach. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*. Vol., 2 (12), 439-446.
- Taylor, F. (1911), *The Principles of Scientific Management*, New York and London: Harper and Brothers Publishers.
- Tead, O. (1985). "La Administración como una de las Bellas Artes", Dwight Waldo, *Administración Pública. La Función Administrativa, los Sistemas de Organización y otros Aspectos*, México, Trillas.

- Tocqueville, A. (1856), L’Ancien Régime et la Révolution, París: Gallimard Éditions.
- Tsekos, T. (2002). "e-Government and the Transitional Countries", 10 th. NISPAcee Annual Conference, UNTC for Public Service Professionalism, Cracow.
- U.K., Cabinet Office (2000). "e-Government: A Strategic Framework for Public Services in the Information Age", Modernizing Government, U.K. Véase, National Science Foundation NSF 99-103, <http://www.nsf.gov>
- Uvalle, R. (2009). Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea; en Convergencia, Revista de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma del Estado de México, num.49, México.
- Van Ryzin, G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. Journal of Policy Analysis and Management, 23, 433-448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Varela, J., Rial, A., García, E. (2003). Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. Psicotema 2003, (15) (4). Disponible en <http://www.psicotema.com>
- Vila, N., Küster, I. y Aldás, J. (2000). “Desarrollo y validación de escalas de medida en Marketing”, Dpto. de Comercialización e Investigación de Mercados, Universidad de Valencia.
- Wassenaar, A., (2000). "E-governmental value chain models-E-government from a business (modelling) perspective", Database and Expert Systems Applications, 2000. ProCeedings. 11th International Workshop.
- Weber, M. (1966), Economía y Sociedad, México: Fondo de Cultura Económica.

- White, L. (1964), *Introducción al Estudio de la Administración Pública*. México, Compañía General de Ediciones.
- White, L. (1980), "La Administración Pública como Profesión", *RAP*, núm. 44, México, INAP, pp. 139-140.
- Whitehouse, M., Lacy, N., Barker, G. and Clark, D., (2002). "Better Public Services through e-government", National Audit Office (NAO).
- Wilson, W. (1999): *El estudio de la administración pública en clásicos de la administración pública*, coordinadores Schafritz M. Jay y Hide, Albert, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, Fondo de Cultura Económica, México.
- Wimmer, M., Traunmüller, R. y Lenk, K. (2001). "Electronic Business Invading the Public Sector: Considerations on Change and Design", en *Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, IEEE
- Zas, B (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología Científica.com*. Agosto 26 de 2002. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html> 2002.
- Zhou, H., (2001). "Global Perspectives on E-Government", The United Nations Department of Economic and Social Affairs, Jamaica.



ANEXO 1 – ENCUESTA

Universidad Autónoma de Aguascalientes Centro de Ciencias Económicas y Administrativas Doctorado en Ciencias Administrativas
 Cuestionario para evaluar la Satisfacción Ciudadana a partir del uso de los servicios de Gobierno Electrónico y la Calidad de la Información de los sitios WEB de la Administración Pública de Aguascalientes.

DATOS GENERALES

Sexo:	Masculino	Femenino	Nivel de Estudios:	Primaria	Ocupación:	Estudiante
				Secundaria		Empleado
Edad:	Menor de 20 años			Bachillerato		Profesionista
	20 – 30 años			Licenciatura		Ama de Casa
	31 – 40 años			Maestría		Empresario
	41 – 55 años			Doctorado		Otro
	Mayor de 55 años					(especifique)

Se requiere conocer su opinión sobre las siguientes cuestiones acerca de los servicios de Gobierno Electrónico que se ofrecen en el Estado de Aguascalientes; **por favor marque sólo una casilla para cada fila** de acuerdo a su experiencia o criterio; según la siguiente escala de valoración: 1 = Totalmente en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De Acuerdo, 5 = Totalmente de Acuerdo.

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS - MULTICANAL

No.	ÍTEM	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Los servicios de gobierno electrónico se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de sitios web.	1	2	3	4	5
2	Los servicios de gobierno electrónico se encuentran disponibles a través kioskos de Internet o dispositivos electrónicos móviles.	1	2	3	4	5

DISEÑO DE PÁGINA WEB – CARACTERÍSTICAS CENTRADAS EN EL CIUDADANO

3	Puedo buscar y encontrar información fácilmente en los sitios web de gobierno.	1	2	3	4	5
4	Los sitios web de gobierno están diseñados para que cualquier ciudadano los pueda utilizar.	1	2	3	4	5
5	Me gusta el diseño de la interfaz de los sitios web de gobierno.	1	2	3	4	5

DISEÑO DE PÁGINA WEB – VENTANILLA ÚNICA

6	Puedo acceder a todos los servicios de gobierno a partir de un sitio web.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

CALIDAD DEL SERVICIO – RENDIMIENTO DEL PROCESO

7	Realizar transacciones en línea en los sitios web de gobierno lleva menos tiempo que hacerlo de forma presencial.	1	2	3	4	5
8	Todos los servicios de gobierno están disponibles en línea.	1	2	3	4	5

CALIDAD DEL SERVICIO – CONTENIDO DEL SITIO WEB

No.	ÍTEM	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
9	Los sitios web de gobierno ofrecen información y servicios actualizados.	1	2	3	4	5
10	La información y los servicios en línea que ofrece el gobierno satisfacen mis necesidades.	1	2	3	4	5

BRECHA DIGITAL – ACCESO

11	Cuento o tengo fácil acceso a recursos electrónicos, tales como computadora, conexión a internet y teléfono celular para acceder a los servicios de gobierno electrónico.	1	2	3	4	5
12	Puedo usar fácilmente computadoras y otros dispositivos electrónicos para acceder a los servicios de gobierno electrónico.	1	2	3	4	5
13	Por diversos motivos no puedo acceder a los servicios de gobierno electrónico.	1	2	3	4	5

BRECHA DIGITAL – HABILIDADES

14	Tengo los conocimientos suficientes para poder utilizar los servicios de gobierno electrónico.	1	2	3	4	5
15	El gobierno proporciona capacitación a los ciudadanos para hacer un mejor uso de los servicios en línea.	1	2	3	4	5

BRECHA DIGITAL – CONCIENCIA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

16	El gobierno informa sobre sus servicios en línea a través de diversos medios, como periódicos, radio, televisión, redes sociales, etc.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

SEGURIDAD Y CONFIANZA – SEGURIDAD DE INFORMACION

17	El uso de servicios e información de gobierno electrónico a través de internet es riesgoso.	1	2	3	4	5
18	Mis datos personales se encuentran seguros cuando utilizo los servicios de gobierno electrónico.	1	2	3	4	5

SEGURIDAD Y CONFIANZA – SEGURIDAD DE TRANSACCIÓN

19	Otra persona puede acceder a mi información personal cuando estoy realizando transacciones en línea en los sitios web de gobierno.	1	2	3	4	5
20	Tengo la seguridad y confianza de que el gobierno me enviará el recibo de la transacción que realizo en línea.	1	2	3	4	5
21	Utilizo los servicios de gobierno electrónico porque los sitios web están diseñados de manera segura.	1	2	3	4	5

¡MUCHAS GRACIAS POR SU IMPORTANTE PARTICIPACIÓN!