

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>

El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática

E-Government and Its Effectiveness in Improving Public Services:
Systematic Review

Oscar Moises Villalobos Risco

Universidad Cesar Vallejo
racsovilla2017@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-9042-4461>
Lima - Perú

Juan Alberto Linarez Arias

Universidad Cesar Vallejo
Linarez.arias.2000@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5758-9758>

Artículo recibido: día 30 de diciembre de 2022. Aceptado para publicación: 19 de enero de 2023.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La presente revisión sistemática tiene como objetivo analizar el gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos. La metodología utilizada consistió en la revisión de estudios de investigación sobre el gobierno electrónico y los servicios públicos, a partir de las plataformas de datos Scopus y Web of Science, entre 2020 a 2023. Se eligieron 20 artículos, observando los criterios de filtrado y elegibilidad a través de la declaración PRISMA, para el análisis de las variables gobierno electrónico y servicios públicos. De la revisión efectuada, se establece que existe relación entre gobierno electrónico y servicios públicos para fortalecer la eficacia y mejora de los servicios en los establecimientos estatales, al interpretar que el gobierno electrónico es el uso de tecnologías de la información y la comunicación, el cual es un factor que mejora la calidad de vida, y al mismo tiempo es un motor de desarrollo sostenible, acorde con las necesidades de la comunidad y de toda la sociedad. Se concluye que los elementos clave de una organización son la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas y la tecnología juega un papel importante en la mejora de estos elementos.

Palabras clave: gobernanza electrónica, gobierno electrónico, gobernanza en línea, servicio al ciudadano, servicios públicos

Abstract

This systematic review aims to analyze e-government and its effectiveness in improving public services. The methodology used consisted of reviewing research studies on e-government and public services, from the Scopus and Web of Science data platforms, between 2020 to 2023. Twenty articles were chosen, observing the filtering and eligibility criteria through the PRISMA statement, for the analysis of the variables e-government and public services. From the review carried out, it is established that there is a relationship between e-government and public services to strengthen the efficiency and improvement of services in state establishments, by interpreting that e-government is the use of information and communication technologies, which is a factor that improves the quality of life, and at the same time is an engine of sustainable development, according to the needs of the community and society as a whole. It is concluded that the key elements of an organization are efficiency, transparency and accountability and technology plays an important role in improving these elements.

Keywords: -governance, e-government, e-governance, online governance, citizen service, public services

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .



Como citar: Villalobos Risco, O. M., & Linarez Arias, J. A. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(1), 1077–1087.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>

INTRODUCCIÓN

La sociedad moderna se enfrenta a cambios profundos y rápidos en todos los campos, impulsados principalmente por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como factores potenciadores de la vida, y al mismo tiempo como motor del desarrollo sostenible acorde con las necesidades de la colectividad y la sociedad en general. Para Razak et al. (2022) las TIC, se definen como el estudio, diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento o administración de sistemas informáticos de información, incluidos el hardware y las aplicaciones.

Mina-Raiu & Melenciuc (2022) también señalan que el uso de las TIC ha llevado a una mejor difusión de la información, así como a una distribución de servicios públicos más eficiente en muchos países que han optado por transformar los servicios públicos. El impulso hacia el gobierno electrónico se proyectó para optimizar la eficiencia del gobierno y mejorar los servicios estatales en todas las esferas de gobierno.

Asimismo, Androniceanu & Georgescu (2021) afirman que el gobierno electrónico es necesario para eliminar o simplificar trámites burocráticos, mejorar el acceso a la información, reducir el gasto público, combatir la corrupción y fortalecer la capacidad administrativa de las instituciones públicas. Como tal, el gobierno electrónico también se usa cada vez más para aumentar la transparencia del sistema administrativo y conectar a la comunidad a través de la interacción digital.

Por otro lado, el e-gobierno es la provisión de servicios financiados con fondos públicos por medio del estado en formato electrónico, basados en el uso de las TIC, desde otra perspectiva, el e-gobierno se puede definir como la interacción entre gobierno, parlamento y otros organismos públicos con los ciudadanos a través de aplicaciones informáticas y medios electrónicos (Salazar et al., 2020).

Dalal & Sharma (2019) argumentan que la digitalización es parte de nuestras vidas y que el sector público, especialmente la administración pública, se está transformando rápidamente y utilizando herramientas tecnológicas para ayudar a los pobladores y la sociedad, brindando servicios de calidad y mejorando el nivel de vida.

Por otro lado, los gobiernos enfrentan grandes dificultades y desafíos en la asistencia de los servicios gubernamentales, incluida la pérdida de confianza de los usuarios y recursos limitados. Un enfoque alternativo a la prestación tradicional de servicios públicos que puede abordar estos problemas es la creación conjunta de servicios públicos, en los que los usuarios soliciten servicios públicos integrados, fáciles de usar, accesibles, personalizados y adaptados a sus necesidades y circunstancias (Mi & Shahid, 2021).

Edelmann & Mergel (2021) explican que el servicio público generalmente incluye actividades y acciones relacionadas con la administración de los servicios estatales. Los sistemas de asistencia de servicios públicos deben ser eficientes, efectivos y libres de corrupción, lo que conduce a una gobernabilidad sólida y buena. La calidad de la prestación de servicios públicos puede mejorarse no solo mediante la introducción de un sistema de gobierno electrónico, sino también mediante la aplicación del concepto de servicios de gobierno electrónico para mejorar su prestación.

Chen & Lee (2022) argumentan que, para garantizar la continuidad del uso y la alta satisfacción de los servicios públicos, es necesario evaluar periódicamente los procesos de prestación de servicios en cuanto a calidad técnica, tecnología y satisfacción del usuario. Se puede decir que los servicios electrónicos han reducido los costos de prestación de servicios, han garantizado la prestación oportuna de servicios, han creado interacciones inteligentes y han satisfecho las necesidades de los usuarios.

Del mismo modo, Rodríguez Müller et al. (2021) señalan que el incremento de los usuarios de Internet y el desarrollo de las TIC ha cambiado muchos patrones de interacción humana en la actuación de diligencias comerciales, educativas y de servicios laborales. Como tal, la calidad del gobierno electrónico es un área importante que puede influir en la respuesta de las personas a la calidad de los servicios gubernamentales. De la misma forma Umbach & Tkalec (2022) señalan que, la calidad de la conexión es la percepción que tiene un usuario de cómo se siente, lo que afecta la calidad de la experiencia, la confiabilidad y la satisfacción percibida.

El objetivo de este estudio es el gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos, cuyo propósito es satisfacer las carencias y atenciones de los ciudadanos mediante la creación de procesos eficaces y transparentes.

MÉTODO

La metodología de indagación empleada para recolectar y categorizar los datos se fundamentó en la revisión sistemática, método sustentado en el diagrama de PRISMA, lo que garantiza una mayor rigurosidad y transparencia de las bases analizadas. Este estudio se llevó a cabo siguiendo un enfoque cuantitativo básico, que se fundamenta en la recopilación de varios datos para que tengan validez suficiente para demostrar que el tema elegido se ha ejecutado definiendo de modo analítico.

Asimismo, se estudian las variables en relación o influencia entre sí para comprender mejor su significado según su individualidad. De tal manera, la revisión sistemática realizada en este estudio fue un proceso efectuado a los artículos para encontrar información que contribuye a su análisis, por lo que se convirtió en una excelente manera de recopilar y cotejar datos para crear un documento sólido. Para llevar a cabo este estudio, se efectuó una búsqueda de información orientada en el gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos.

Se consideraron los siguientes descriptores en inglés: “electronic governance”, “e-governance”, “online governance”, “citizen service”, “attention to the citizen” y “public services”. En español: “gobernanza electrónica”, “gobierno electrónico”, “gobernanza en línea”, “servicio al ciudadano”, “atención al ciudadano” y “servicios públicos”. Estas palabras claves se combinaron de múltiples maneras usando los booleanos AND y OR, para realizar la búsqueda con el propósito de aumentar los métodos de indagación a ser analizados.

La selección de información se realizó y verificó a partir de bases de datos confiables, como artículos científicos. El procesamiento de la investigación se basa en la extracción de literatura científica, toda la indagación presentada en este artículo tiene los siguientes indicadores: Año de divulgación, 2020 a 2023, artículos en el idioma inglés, español y portugués, títulos de publicación basados en las variables de estudios, resultados y conclusiones de la investigación, revistas indexadas, variedad de autores y países. Este estudio sintetiza artículos de investigación que aportan información actualizada sobre el gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos, extrayendo los datos clave que contribuyen al desarrollo del artículo.

De esta forma, los datos conseguidos tienen el propósito de ser analizado de forma adecuada en este estudio, pues constituyen parte de una consulta bibliográfica articulada con el tema de estudio, siendo sus criterios de selección la fecha de publicación, la veracidad del contenido de la información, artículos en el idioma inglés, español y portugués, títulos de publicación basados en las variables de estudios, resultados y conclusiones de la investigación, revistas indexadas, variedad de autores y países.

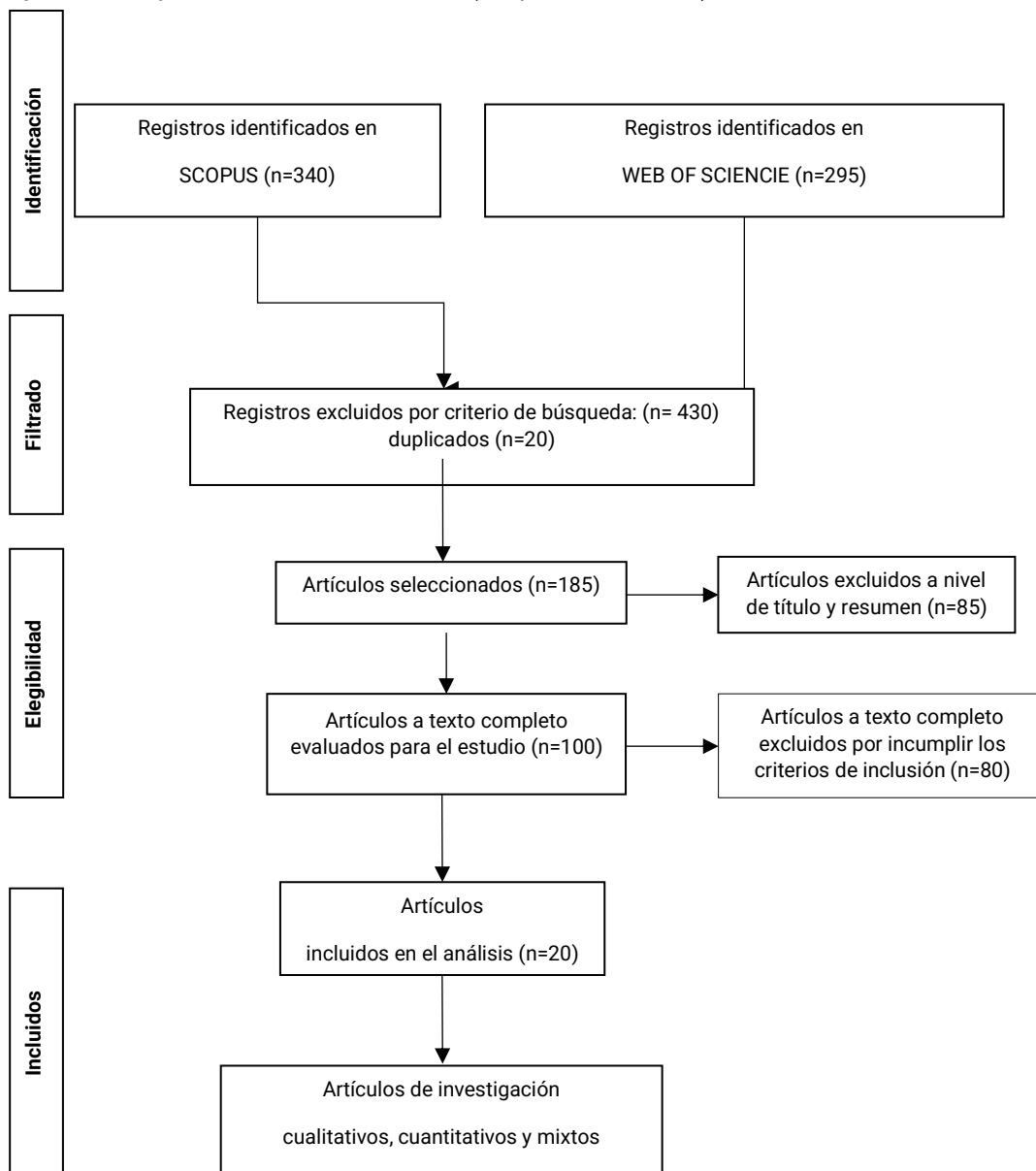
Para el estudio se utilizaron las plataformas de datos de Scopus y Web of Science, el período de búsqueda se limitó a 2020-2023. Se consideraron estudios de diferentes países, en idioma inglés, español y portugués. En el proceso de selección se tuvo en cuenta lo relacionado con las variables o que tuviera alguna relación con ellas, tanto cualitativo como cuantitativo. En el buscador Scopus se encontró 12 artículos que cumplían con los requisitos de uso. De igual modo en Web of Science, se encontró ocho artículos para su análisis.

Para la inclusión de los artículos se determinó el valor científico relacionado con el gobierno electrónico en el contexto de su eficacia en la mejora de los servicios públicos, se seleccionaron artículos de revistas indexadas, con información actualizada y con resultados relevantes para el estudio, del periodo de investigación (2020 - 2023). Además, se analizaron los objetivos del estudio y se rechazaron aquellos que no tenían palabras clave. El primer filtro se efectuó con la lectura de los títulos y resúmenes que están en la primera página del artículo, así como las metodologías, resultados y conclusiones; artículos de acceso abierto y texto completo con enfoques cualitativos, cuantitativos y mixtos; artículos en idioma español, portugués e inglés.

Por criterios de exclusión se tuvo en cuenta criterios de búsqueda, artículos duplicados, excluidos a nivel de título y resumen, tesis, artículos no científicos, artículos que están incompletos o no contienen datos confiables, artículos que no están relacionados con el tema o las variables estudiadas, no están incluidos en el tiempo estimado para este estudio. Por último, se eligieron 20 artículos que obedecieron con los criterios de inclusión para la revisión sistemática. Se empleó la declaratoria PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses).

Figura 1

Diagrama de flujo de selección de artículos (adaptación PRISMA).



RESULTADOS

Sobre la base de todo el conjunto de datos y las búsquedas de investigación relacionadas con el tema de investigación, el gobierno electrónico y su eficacia para mejorar los servicios públicos, se puede concluir que la sociedad moderna se enfrenta a un dilema de cambios profundos y rápidos en todos los campos. y las TIC son un factor que mejora la calidad de vida, y al mismo tiempo es un motor de desarrollo sostenible, acorde con las necesidades de la comunidad y de toda la sociedad.

Como resultado, el uso de TIC ha llevado a una mejor difusión de la información y una asistencia más eficiente de las operaciones estatales en muchos países que han decidido transformar los servicios públicos. Por lo tanto, el gobierno electrónico es necesario para eliminar o simplificar la burocracia, optimizar el acercamiento a la información, reducir el gasto público, combatir la corrupción y fortalecer la capacidad administrativa de las organizaciones gubernativas, al aumentar la transparencia del sistema administrativo e involucrar a la comunidad a través de la interacción digital.

Finalmente, la administración pública está cambiando rápidamente, utilizando herramientas tecnológicas para apoyar a los ciudadanos y la sociedad, brindar servicios de calidad y mejorar el nivel de vida. Como resultado, se asegura la continuidad de uso y una alta satisfacción con los servicios públicos, lo que hace necesario evaluar periódicamente los procesos de prestación de servicios en cuanto a calidad, tecnología y satisfacción de los usuarios, asegurando la prestación oportuna de los servicios en beneficio de las personas.

DISCUSIÓN

Sobre la base del objetivo descrito en este estudio, intenta destacar la importancia del e-gobierno y su eficacia para mejorar los servicios públicos mediante la creación de procesos eficientes y transparentes. En el modelo de buen gobierno, los principales elementos de una organización más fuerte son la transparencia, la eficiencia, y la rendición de cuentas y la tecnología juega un papel importante en la mejora de estos elementos (Ahmed & Khan, 2021).

En ese sentido, Alnaser et al. (2022) señalan que el gobierno electrónico se ha adoptado en todo el mundo para facilitar la asistencia de servicios estatales. De igual manera Homburg & Moody (2021) afirma que el rápido desarrollo de la tecnología digital crea un modelo de gobierno electrónico bajo las cuales las plataformas de redes sociales promueven una democracia dinámica. De igual forma, Lo et al. (2022) establece que el gobierno electrónico es un proceso que mejora la capacidad del gobierno para simplificar los procesos involucrando a gobiernos, ciudadanos y empresas.

Por otro lado, el desarrollo de las tecnologías digitales ha allanado el camino para un nuevo modelo de gobernanza denominado modelo de gobernanza de la era digital denominado gobierno electrónico o gobernanza digital, en el que las tecnologías desempeñan un papel importante. De esta forma la transición al gobierno electrónico mejora la eficiencia de la gestión estatal proporcionando una vía más fácil y rápida para la información, mejorando así la prestación de servicios públicos (Reghunathan, 2021).

Este proceso de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para gestionar y llegar a los grupos desfavorecidos está cerrando la brecha digital que se percibe en las naciones en desarrollo (Sharma et al., 2022). Tal es así que la desigualdad digital entre regiones es considerada como uno de los temas más apremiantes para garantizar el desarrollo sostenible del e-gobierno en cuanto a los servicios prestados a los ciudadanos (Deineko et al., 2022).

Xin et al. (2022) señala que el gobierno puede aumentar la transparencia, mediante el e-gobierno, sin embargo, los servicios electrónicos sólo se utilizarán si los ciudadanos los consideran confiables. De esta manera la administración pública se desarrolla cada vez más y adopta nuevas

formas gracias al gobierno electrónico, donde muchas organizaciones han creado sitios web, para estar interconectado con los ciudadanos y empresas (Tzagkarakis et al., 2021).

Por lo tanto, el gobierno electrónico necesita ajustar y seleccionar contenidos apropiados para desarrollar relaciones con los ciudadanos, mejorando su infraestructura tecnológica (Hariguna et al., 2021). Siendo la transformación del gobierno digital un intento de agilizar la prestación de servicios, disminuir los costos de las transacciones y ahorrar tiempo, mejorando la eficiencia (Galushi & Malatji, 2022). Pero la falta de experiencia y conocimiento en el sector tecnológico es el mayor obstáculo para el desarrollo de políticas públicas hacia el gobierno digital (Idzi & Gomes, 2022). Este obstáculo se convierte en deficiencias en las políticas de gobierno electrónico, retrasando la adaptación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos (Kontogeorgis & Varotsis, 2021).

De tal manera que, las tecnologías de la información y la comunicación hacen grandes contribuciones al desarrollo socioeconómico de las personas, pero también es necesario mejorar aún más la provisión de servicios de gobierno electrónico a las personas hacia la transparencia, la eficiencia, el ahorro de costos y la facilidad de uso (Vizo et al., 2021). Donde el crecimiento exponencial en el uso público de las redes sociales le ha dado al gobierno una visión más amplia para resolver este dilema de larga data. (Singh et al., 2020). Por lo tanto, el gobierno digital cambia el uso de la innovación en las TIC optimizando la administración pública y los servicios públicos (Sensuse et al., 2022).

En cuanto a servicios públicos, la necesidad de una gobernanza de alta calidad es ahora una parte integral de las economías y democracias modernas. A medida que crece el empleo de las TIC en la gestión pública, también se debate cada vez más el impacto de estas innovaciones tecnológicas en la calidad de la gestión pública. Los conceptos modernos de gestión permiten que las organizaciones del sector público brinden servicios públicos nuevos y mejorados para satisfacer mejor las carencias de la población. Estos nuevos conceptos pueden optimizar la eficiencia de la asistencia de servicios gubernamentales y las agencias públicas aumentando la eficiencia y reduciendo los costos burocráticos y transaccionales (Linhartova, 2022).

Hay muchas oportunidades para optimizar la calidad de las transacciones electrónicos al involucrar a los ciudadanos y al estado en el proceso de diseño y mejorar sus habilidades digitales. La mayoría de los servicios públicos aún no están en su nivel óptimo de eficiencia y queda mucho por hacer gracias a las medidas de mejora de la gestión estatal (Alahakoon & Jehan, 2020). De esta manera se ha pasado de los servicios gubernamentales convencionales a los servicios electrónicos centrados en el ciudadano a través de la consolidación del uso de las TIC (Ravšelj et al., 2022). De tal manera, cambiar la interacción entre el estado y la sociedad incluye crear un ecosistema digital estatal único centrado en big data, aumentando la capacidad de crear valor en línea con los cambios de las personas relacionadas con los servicios públicos (Yukhno, 2022).

CONCLUSIONES

En base al objetivo descrito en este artículo, queremos enfatizar la importancia del estado electrónico y su efectividad en la mejora de los servicios públicos mediante la creación de procesos eficientes y transparentes. En el modelo de buen gobierno, los elementos clave de una organización más fuerte son la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas, y la tecnología juega un papel importante en la mejora de estos elementos.

Donde el desarrollo de las tecnologías digitales abrió el camino a un nuevo modelo de gobernanza, que se denomina modelo de gobernanza de la era digital, o administración electrónica, donde la tecnología juega un papel importante. De esta forma, la transición a la administración electrónica hace que la gestión pública sea más eficaz al brindar un acceso más fácil y rápido a la información, mejorando la prestación de los servicios públicos.

En lo que respecta a los servicios públicos, la necesidad de una gobernanza de calidad es una parte integral de la economía y la democracia moderna. Con el uso creciente de las TIC en la gestión pública, se debate cada vez más el impacto de estas innovaciones en la calidad de la administración pública. Los conceptos de gestión modernos permiten a las organizaciones del sector público ofrecer nuevos e incluso mejores servicios públicos para satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos. Estos nuevos conceptos pueden mejorar la eficiencia de los servicios públicos aumentando la eficiencia y reduciendo los costos burocráticos y de transacción.

Hay muchas maneras de perfeccionar la calidad de los servicios electrónicos involucrando a los ciudadanos y al estado en el proceso de planificación y mejorando sus habilidades digitales. La mayor parte de los servicios públicos aún no están en su nivel óptimo de eficiencia y aún queda mucho por hacer para mejorar la administración pública.

REFERENCIAS

Ahmed, S., & Khan, M. A. (2021). Analysis of Factors that Affect Government Digitization: A Pilot Case Study of Pakistan. *Cmc-Computers Materials & Continua*, 66(1), 291-301. <https://doi.org/10.32604/cmc.2020.012066>

Alahakoon, M. U. I., & Jehan, S. N. (2020). Efficiency of Public Service Delivery—A Post-ICT Deployment Analysis. *Economies*, 8(4). Scopus. <https://doi.org/10.3390/ECONOMIES8040097>

Alnaser, A. S., Theep, K. A., & Alhanatleh, H. (2022). Do E-Government Services Affect Jordanian Customer Loyalty? *Marketing and Management of Innovations*, 2, 17-30. <https://doi.org/10.21272/mmi.2022.2-02>

Androniceanu, A., & Georgescu, I. (2021). E-Government in European Countries, a Comparative Approach Using the Principal Components Analysis. *Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(2), 65-86. <https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0015>

Chen, Y., & Lee, J. (2022). Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Using SERVQUAL Model on Intention to Reuse Korea High Speed Railway: Focused on foreign student users. *Journal of the Korean Society for Railway*, 25(1), 1-11. Scopus. <https://doi.org/10.7782/JKSR.2021.25.1.1>

Dalal, V., & Sharma, S. (2019). Redesigning Public Services Delivery: A Comparative Study of Delivery of Manual Conventional Public Services and Delivery of Public E-Services. *IUP Journal of Supply Chain Management*, 16(1), 36-51.

Deineko, L., Hrebelynyk, O., Zharova, L., Tsyplitska, O., & Grebeniuk, N. (2022). DIGITAL DIVIDE AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF UKRAINIAN REGIONS. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 353-366. Scopus. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.29](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.29)

Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). Exploration of the usability quality attributes of mobile government services: A literature review. *PeerJ Computer Science*. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1026>

Edelmann, N., & Mergel, I. (2021). Co-Production of Digital Public Services in Austrian Public Administrations. *Administrative Sciences* (2076-3387), 11(1), 22. <https://doi.org/10.3390/admsci11010022>

Galushi, L. T., & Malatji, T. L. (2022). Digital Public Administration and Inclusive Governance at the South African Local Government, in Depth Analysis of E-Government and Service Delivery in Musina Local Municipality. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(6), 116-126. Scopus. <https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0154>

Hariguna, T., Ruangkanjanases, A., & Sarmini. (2021). Public behavior as an output of e-government service: The role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality. *Sustainability* (Switzerland), 13(13). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su13137464>

Homburg, V., & Moody, R. (2021). Citizens' social media adoption in Paraguay. *Revista De Administracao Publica*, 55(5), 1077-1100. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200793>

Idzi, F. M., & Gomes, R. C. (2022). Digital governance: Government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance*, 2(4), 427-452. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>

Kontogeorgis, G., & Varotsis, N. (2021). Reinstating greek e-governance: A framework for e-government benchmarking, improvement and government policies. *Public Administration Issues*, 103-127. Scopus. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2021-0-6-103-127>

Linhartova, V. (2022). The Role of E-Government in the Evaluation of the Quality of Governance in the Countries of the European Union. *Croatian and Comparative Public Administration*, 22(2), 267-287. Scopus. <https://doi.org/10.31297/hkju.22.2.4>

Lo, O., Buchanan, W. J., Sayeed, S., Papadopoulos, P., Pitropakis, N., & Chrysoulas, C. (2022). GLASS: A Citizen-Centric Distributed Data-Sharing Model within an e-Governance Architecture. *Sensors*, 22(6), 2291. <https://doi.org/10.3390/s22062291>

Mi, J., & Shahid, R. (2021). A Comparative Analysis of Co-Production in Public Services. *Sustainability*, 13(12). <https://doi.org/10.3390/su13126730>

Mina-Raiu, L., & Melenciuc, M. (2022). The Role of Digitalisation in the Process of Improving the Quality of Urban Public Services. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 17(4), 22-35.

Ravšelj, D., Umek, L., Todorovski, L., & Aristovnik, A. (2022). A Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades: A Bibliometric Study. *Future Internet*, 14(5). Scopus. <https://doi.org/10.3390/fi14050126>

Razak, M. R. R., Latif, A., Rusdi, M., & Mustanir, A. (2022). Information Technology Applications for Public Services in the Corona Pandemic Period in the Village. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 1105(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1105/1/012051>

Reghunathan, A. (2021). Branding of Government Services: Benefits and Challenges. *lim Kozhikode Society & Management Review*, 10(2), 232-235. <https://doi.org/10.1177/22779752211017600>

Rodriguez Müller, A. P., Casiano Flores, C., Albrecht, V., Steen, T., & Cromptvoets, J. (2021). A Scoping Review of Empirical Evidence on (Digital) Public Services Co-Creation. *Administrative Sciences (2076-3387)*, 11(4), 130-130. <https://doi.org/10.3390/admsci11040130>

Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Sensuse, D. I., Arief, A., & Mursanto, P. (2022). An Empirical Validation of Foundation Models for Smart Government in Indonesia. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 12(3), 1132-1141. Scopus. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.12.3.13442>

Sharma, S., Kar, A. K., Gupta, M. P., Dwivedi, Y. K., & Janssen, M. (2022). Digital citizen empowerment: A systematic literature review of theories and development models. *Information Technology for Development*, 28(4), 660-687. <https://doi.org/10.1080/02681102.2022.2046533>

Singh, P., Dwivedi, Y. K., Kahlon, K. S., Sawhney, R. S., Alalwan, A. A., & Rana, N. P. (2020). Smart Monitoring and Controlling of Government Policies Using Social Media and Cloud Computing. *Information Systems Frontiers*, 22(2), 315-337. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09916-y>


Tzagkarakis, E., Kondylakis, H., Vardakis, G., & Papadakis, N. (2021). Ontology Based Governance for Employee Services. *Algorithms*, 14(4), 104. <https://doi.org/10.3390/a14040104>

Umbach, G., & Tkalec, I. (2022). Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation & Program Planning*, 93, N.PAG-N.PAG. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118>

Vizo, K. D., Mall, M., & Pant, R. M. (2021). Analysing benefits and challenges of information communication technologies: A study on Nagaland. 1020(1). Scopus. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1020/1/012005>

Xin, Y., Dilanchiev, A., Ali, M., Irfan, M., & Hong, Y. (2022). Assessing Citizens' Attitudes and Intentions to Adopt E-Government Services: A Roadmap toward Sustainable Development. *Sustainability*, 14(22), 15183. <https://doi.org/10.3390/su142215183>

Yukhno, A. (2022). Digital Transformation: Exploring big data Governance in Public Administration. *Public Organization Review*. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11115-022-00694-x>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .