

Factores de la oferta de servicios de e-gobierno y satisfacción ciudadana en Aguascalientes

M.C. Juan Carlos Lira Padilla¹, Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera², Dra. Silvia Mata Zamores³, Dr. Víctor Manuel Molina Morejón⁴

Resumen: El propósito de esta investigación de enfoque cuantitativo es analizar y evaluar la relación entre la satisfacción ciudadana y los servicios que ofrece la administración pública de Aguascalientes a través de gobierno electrónico (e-gobierno). La finalidad es analizar los factores que pertenecen a la oferta, es decir, los que dependen totalmente de la administración pública en el diseño de los servicios de e-gobierno. De acuerdo a la incidencia de estos factores en la satisfacción ciudadana, se podrán desarrollar estrategias para incrementar la satisfacción de los usuarios en los servicios de e-gobierno. Se propone un modelo conceptual del tipo G2C (Government to Citizen / Gobierno a Ciudadano) para realizar la evaluación de los factores. El modelo se estima a partir de un AFC (Análisis Factorial Confirmatorio) de segundo orden, aplicando ecuaciones estructurales. La disponibilidad de servicios electrónicos, el diseño de página web y la calidad del servicio, son los factores que representan en el modelo a la oferta de los servicios. A partir de los resultados obtenidos, se comprueba que el e-gobierno es un procedimiento administrativo idóneo para ofertar servicios e incrementar la satisfacción ciudadana que hace uso de éstos.

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción ciudadana, administración pública

Introducción

El gobierno electrónico o 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. La difusión de los sistemas de información que conciernen a los servicios que ofrece la administración pública ha hecho posible sistematizar reglas y procedimientos para dar resultados que permiten una mejor atención a los ciudadanos (Criado, 2009; Gil-García, 2012) 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-García 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 construidos 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-García, 2012). La capacidad de innovación en las administraciones públicas, ligada a su interacción con las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) 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 interactúan con las administraciones públicas, actualizada en tiempo real y con unos costos cada vez más reducidos (Dunleavy et al., 2006; Hood y 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-García, 2012); a partir de esto, 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.

¹ El M.C. Juan Carlos Lira Padilla es alumno del Doctorado en Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México. jlira@hotmail.com (autor corresponsal)

² El Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera es profesor investigador adscrito al Centro de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México. ismael.rodriguez@edu.uaa.mx

³ La Dra. Silvia Mata Zamores es profesora investigadora adscrita al Centro de Ciencias Económicas y Administrativas y funge como Secretaria Técnica del Doctorado en Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México. silvia.mata@edu.uaa.mx

⁴ El Dr. Víctor Manuel Molina Morejón es profesor investigador adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Coahuila, Unidad Torreón, Coahuila, México. vmolinaa2005@gmail.com

Evaluar los servicios de e-gobierno requiere de realizar 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). En la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios digitales, es importante considerar los factores críticos que representan a la oferta de tales servicios (Scott et al, 2009).

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 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 propósito principal de esta investigación es analizar y evaluar los servicios de e-gobierno en Aguascalientes, México, teniendo como marco de referencia la satisfacción ciudadana en los servicios que actualmente oferta la administración pública.

Antecedentes

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.

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), es necesario, 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, el teléfono móvil, y sus aplicaciones, fortalece la participación de los ciudadanos en el uso de los servicios de e-gobierno. Debido a esto, es fundamental investigar cómo incide la disponibilidad de servicios electrónicos en la satisfacción ciudadana.

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. La página web de e-gobierno debe ser una puerta de enlace única para que las necesidades del usuario puedan cumplirse. Los contenidos del sitio web 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.

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) crearon 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.

De lo escrito con anterioridad, se desprenden las siguientes preguntas específicas de investigación (PI), las cuales surgen de los constructos 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.

- PI1: ¿Cómo incide la disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales con la satisfacción ciudadana?
- PI2: ¿Cómo incide el diseño de página para la facilidad de navegación en los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana?
- PI3: ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de los sitios web de gobierno electrónico y la satisfacción ciudadana?

Se plantean para la presente investigación el objetivo general y tres objetivos específicos, los cuales se enuncian a continuación (OG – Objetivo General y OE – Objetivo Específico).

- OG: Analizar y evaluar la relación existente entre la satisfacción ciudadana y los servicios que oferta la administración pública de Aguascalientes, México, a través de e-gobierno.
 - OE1: Determinar la incidencia de la disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a través de múltiples canales con la satisfacción ciudadana.
 - OE2: Determinar la incidencia de la facilidad de navegación en el diseño de los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.
 - OE3: Analizar la relación de la calidad del servicio en los sitios web de gobierno electrónico con la satisfacción ciudadana.

Una vez planteadas las preguntas y objetivos de investigación, se desprenden las siguientes hipótesis (H) a evaluar.

- 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.

Desarrollo

Modelo: Satisfacción Ciudadana a Partir de los Servicios de e-gobierno

Para la aplicación de análisis factorial de segundo orden, partiremos de un modelo teórico llamado “satisfacción ciudadana a partir de los servicios de e-gobierno” (Anwer 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 y conforman la parte central de esta investigación. Otro tipo de factores que conforman la satisfacción ciudadana están determinados por las expectativas de los ciudadanos que demandan los servicios, y tales factores son independientes, o no dependen en su totalidad de la administración pública.

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 ha requerido la participación de este conjunto de ciudadanos que han tenido la experiencia de realizar trámites en línea. Por lo anterior, y como parte del plan de análisis, el tamaño de la muestra para esta investigación es de 381 encuestas. 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.

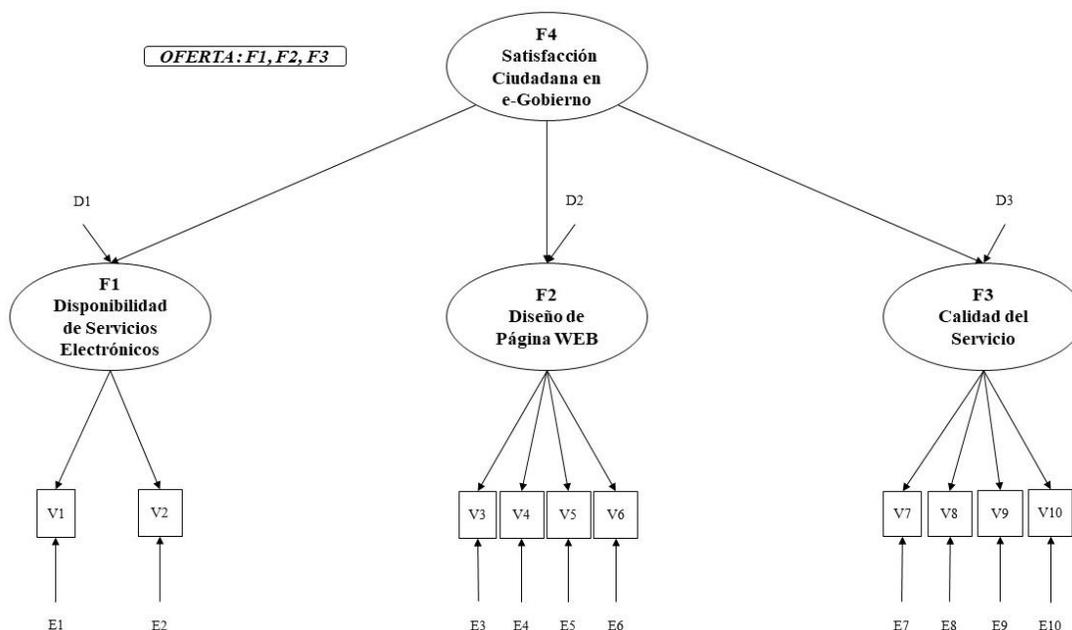


Figura 1. Modelo: satisfacción ciudadana a partir de los servicios de e-gobierno – factores de la oferta (Anwer et al, 2016).

Metodología

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).

Esta investigación es descriptiva, porque busca especificar cuáles son las propiedades o características de la oferta de 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 a la oferta 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. 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 y la calidad del servicio.

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 investigaciones en otros estados de condiciones similares, con interés 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.

Pruebas y Resultados

Estadísticos Descriptivos: Perfiles de los Ciudadanos Encuestados

En la Tabla 1 se muestran los perfiles de los ciudadanos encuestados.

Tabla 1. Perfiles de los ciudadanos encuestados – (elaboración propia).

Sexo

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	224	58.8	58.8	58.8
Mujer	157	41.2	41.2	100
Total	381	100	100	

Edad

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor de 20 años	38	10	10	10
20-30 años	145	38.1	38.1	48
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
Total	381	100	100	

Nivel de Estudios

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
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	0.8	0.8	100
Total	381	100	100	

Ocupación

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
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	0.8	0.8	100
Total	381	100	100	

Estimación del Modelo

Para estimar el modelo se procede en dos fases, tal como recomiendan Anderson y Gerbing (1988). En la primera se estima un AFC (Análisis Factorial Confirmatorio) de segundo orden para analizar la validez de construcción en sus dos dimensiones, convergente y discriminante. En una segunda fase se comprueba el modelo teórico propiamente dicho tal y como se recoge en la Figura 1, lo que nos da indicios, a través de la comparación con los resultados del AFC de segundo orden, de la existencia de validez nomológica.

Si un conjunto de ítems de una escala se está 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 Aldás, 2000). La fiabilidad de los datos de la escala nos dice que las preguntas son las suficientes para medir el constructo. En la Tabla 2 se muestran los resultados, en donde ha sido necesario retirar la variable V7, para cumplir con los índices de fiabilidad y de validez de la escala o instrumento que se ha utilizado en esta investigación.

Tabla 2. Resumen de los índices de fiabilidad del modelo ajustado – (elaboración propia).

CONSTRUCTO E INDICADORES	CARGA FACTORIAL ESTANDARIZADA L_{ij}	CUADRADO DE LA CARGA FACTORIAL ESTANDARIZADA $(L_{ij})^2$	VARIANZA DEL TÉRMINO DE ERROR $VAR(E_{ij})=1 - (L_{ij})^2$	α DE CRONBACH	ÍNDICE DE FIABILIDAD COMPUESTA IFC	ÍNDICE DE VARIANZA EXTRAÍDA 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						
F1	0.558	0.311	0.689	0.765	0.855	0.673
F2	0.939	0.882	0.118			
F3	0.909	0.826	0.174			
Σ	2.406	2.019	0.981			

De acuerdo a los resultados de los análisis anteriores, se concluye que los datos del modelo modificado (ajustado) cumplen con la calidad para la aplicación de ecuaciones estructurales. Haciendo una revisión detallada de los resultados obtenidos (Tabla 2, carga factorial estandarizada), se encuentra lo siguiente:

- Para el constructo Disponibilidad de Servicios Electrónicos (F1), la dimensión que más explica la satisfacción ciudadana es (V1), 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 (V2), la disponibilidad de servicios de e-gobierno a través kioscos de internet y dispositivos electrónicos móviles (0.750).
- Para el constructo Diseño de Página Web (F2), la dimensión que más explica la satisfacción ciudadana es (V4), el que los sitios web de e-gobierno se encuentren diseñados para que cualquier ciudadano los pueda utilizar (0.802); le sigue (V5), el que el diseño de interfaz de los sitios web de gobierno sea atractivo (0.754); después (V6), el acceso a los servicios de e-gobierno a partir de una ventanilla única (0.739); y finalmente (V3), que la búsqueda de la información en los sitios de e-gobierno sea una tarea fácil para el ciudadano (0.709).
- Para el constructo Calidad del Servicio (F3), la dimensión que más explica la satisfacción ciudadana es (V10), que la información y los servicios en línea de e-gobierno cubran las necesidades de los usuarios (0.845); le sigue (V9), el que los sitios web de e-gobierno ofrezcan información y servicios actualizados (0.761); y por último (V8), que todos los servicios de gobierno estén disponibles en línea (0.719).

Prueba de las Hipótesis

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 3. Resultados de la prueba de las hipótesis del modelo teórico de investigación – (elaboración propia).

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
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				

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.

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 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.

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 repercute determinantemente en la satisfacción de los usuarios de e-gobierno. Por lo tanto, la hipótesis H3 no se rechaza.

Conclusiones

El propósito principal de esta investigación fue analizar y evaluar los servicios de e-gobierno en Aguascalientes, México, teniendo como marco de referencia la satisfacción ciudadana en los servicios que actualmente oferta la administración pública. A partir de los resultados obtenidos, se comprueba que el e-gobierno es un procedimiento administrativo idóneo que debería ofertar servicios e incrementar la satisfacción ciudadana, haciendo uso de estos tres factores: la disponibilidad de servicios electrónicos, el diseño de página web y la calidad del servicio.

Los sitios web 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 (Fountain, 2001). Los resultados de la presente investigación muestran que 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 y satisfacción ciudadana.

Este trabajo hace 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 ha aportado un complemento científico que contribuya a realizar futuras investigaciones sobre los constructos e-gobierno y satisfacción ciudadana.

Recomendaciones y Trabajos Futuros

Se sugiere la posibilidad de continuar con el desarrollo de una nueva generación de gobernanza inteligente o administraciones inteligentes, es decir; administraciones públicas que utilicen de forma sofisticada las tecnologías de la información y la comunicación para interconectar e integrar procesos, instituciones e infraestructuras físicas para servir mejor a la ciudadanía.

En orden de facilitar a las administraciones públicas el realizar las acciones continuas, encaminadas a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, a través de un procedimiento administrativo idóneo, como lo ha demostrado ser el e-gobierno; es pertinente y se recomienda que se replique este tipo de investigación a nivel regional y nacional.

Referencias

- 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.
- 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.
- Criado, J. (2004). Entre sueños utópicos y visiones pesimistas: un análisis de la administración electrónica local en España. *Gestión y Política Pública*, XVIII (2), pp. 469-524.
- 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.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. y Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: it corporations, the state and e-government*. Oxford, Oxford University Press.
- Fountain, J. (2001). *Building the virtual state: information technology and institutional change*. Brookings Institution Press, Washington, DC.
- Gil-García, J. (2012). *Enacting electronic government success: an integrative study of government-wide websites, organizational capabilities, and institutions*. Nueva York, Springer.
- Gil-García, J., Valverde, M. y Hilderbrand, R. (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.
- Henriksson, A., Yi, Y., Frost, B. y Middleton, M. (2007). Evaluation instrument for e-government websites. *Electronic Government, an International Journal*, Vol. 4 No. 2, pp. 204-226.
- Hood, C., Margetts, H. (2007). *The tools of government in the digital age*. Londres, Palgrave.
- Huang, Z. and Bwoma, P. (2003). An overview of critical issues of e-government. *Issues of Information Systems*, Vol. 4 No. 1, pp. 164-170.
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I. y 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.
- Ndou, V. (2004). E-Government for developing countries: opportunities and challenges. *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries* 18 (1): 1–24.
- 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.
- Scott, M., DeLone, W. y Golden, W. (2009). Understanding net benefits: a citizen-based perspective on e-government success. *ICIS 2009 Proceedings*, Paper 86, Phoenix, Arizona.
- 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.
- 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.