

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i2.2231>

e-Government y su impacto en la Gestión Pública: Una revisión sistemática de la literatura

*e-Government and its impact on public management: A systematic review of the
literature*

Julio Cesar Chipana Roque

jchipanaroque@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3088-5770>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Lima – Perú

*Artículo recibido: 18 febrero 2026-Aceptado para publicación: 20 marzo 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.*

RESUMEN

El e-Government consiste en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Sector Público, con el fin de facilitar el acceso a los servicios públicos a la ciudadanía. Asimismo, el e-Government implica la innovación en la reforma del Estado e involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad y acercar el Estado a los ciudadanos. En la actualidad, las instituciones del Estado están fomentando la adopción del e-Government como parte de las políticas públicas, por lo que es de suma importancia estudiar cómo estas tecnologías de la información impactan en la mejora de la gestión pública. El objetivo de este artículo fue analizar el impacto del e-Government en la gestión pública, para lo cual se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la literatura relacionada, como resultado del cual se identificaron en total 144,169 investigaciones, de las cuales, se seleccionaron 52 como estudios primarios. Los estudios seleccionados para la revisión sistemática de la literatura (SRL) ayudaron a responder 8 preguntas de investigación planteadas para este estudio. En base a los resultados obtenidos de la revisión sistemática de la literatura (SRL), se concluye que la aplicación del e-Government genera diversos beneficios a la gestión pública de un país, al reducir las brechas digitales en favor de la ciudadanía.


Palabras clave: e-Government, gobierno electrónico, gobierno digital, Gestión Pública, brecha digital

ABSTRACT

E-Government refers to the use of Information and Communication Technologies (ICT) in the public sector to facilitate access to public services for citizens. Additionally, e-Government involves innovation in state reform and the application of technology to streamline processes, enhance competitiveness, and bring the government closer to citizens. Currently, state institutions

are encouraging the adoption of e-Government as part of public policies, making it essential to study how these information technologies impact the improvement of public management. The objective of this article was to analyze the impact of e-Government on public management. To achieve this, an exhaustive review of related literature was conducted, resulting in the identification of a total of 144,169 studies, of which 52 were selected as primary studies. The studies selected for the systematic literature review (SLR) helped to answer eight research questions posed for this study. Based on the findings from the systematic literature review (SLR), it is concluded that the implementation of e-Government generates various benefits to the public management of a country by reducing the digital divide in favor of citizens.

Keywords: e-Government, electronic government, digital government, public management, digital divide

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La emergencia global provocada por la COVID-19 ha influido en todos los aspectos de la existencia humana, tanto en el ámbito social como económico, además de afectar el adecuado funcionamiento de la administración estatal, siendo la única manera de contener la expansión del virus el distanciamiento físico y el confinamiento en solitario (Hodzic, 2021). El brote de la enfermedad del COVID-19 ha demostrado lo importante que es el establecimiento de canales digitales de comunicación eficaces y eficientes entre los gobiernos, los ciudadanos y las empresas (Gualdi y Idemitsu, 2021). Por lo tanto, la calidad de la administración electrónica debe mejorarse y ponerse a disposición del público en general (Hodzic, 2021).

En ese sentido, es importante aclarar que el término e-government se entiende como el uso de las tecnologías por parte de las autoridades gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la relación con los ciudadanos, promoviendo una mayor involucración de estos últimos en los procesos decisionales (Mensah et al., 2020); más aún, cuando a lo largo de más de 10 años, expertos en la administración pública han mostrado un creciente interés por la evolución de dicho concepto disruptivo, el cual ha sido definido por el Banco Mundial como un proceso de aplicación de tecnologías para optimizar la estructura organizacional y la entrega de servicios por parte del estado (Wallis y Zhao, 2018). De igual forma, Sundberg (2019) afirma que dicho concepto constituye un área de estudio que analiza la aplicación de las tecnologías en el ámbito gubernamental. De forma similar, Huang y Karduck (2017) señalan que el gobierno digital hace referencia a la aplicación de las herramientas digitales como elemento clave en la modernización estatal, con el objetivo de generar valor público.

En ese contexto, la expansión de los servicios ofrecidos por el e-government ha sido impulsada a nivel global en gran parte por el rápido progreso de las herramientas de tecnología (Sigwejo y Pather, 2016); razón por la cual, se puede inferir que el e-government es fundamental para que la calidad de los servicios brindados por el estado se incremente, aprovechando la efectividad, el trabajo conjunto y la transparencia (Wahyu et al., 2019). Esto es aún más relevante dado que este concepto ha sido reconocido como uno de los medios más eficaces para llevar a cabo decisiones participativas, claras e integradoras (Sigwejo y Pather, 2016).

El presente artículo tiene como objetivo determinar el impacto del e-Government en la Gestión Pública, mediante la realización de una revisión sistemática de la literatura, clasificando la literatura previa y relevante para proporcionar una base sólida para futuras investigaciones.

La estructura del presente artículo es la siguiente: En primer lugar, se presentarán estudios previos o investigaciones relacionadas. En segundo lugar, se describirá el método de revisión utilizado para el estudio, detallando los pasos seguidos para su redacción, siguiendo las recomendaciones mencionadas por Guirao et al. (2008) sobre las etapas a seguir para el desarrollo de un artículo de revisión, que son: 1. Establecer los propósitos de revisión, 2. Efectuar la

exploración bibliográfica, 3. Organización de la información, y 4. Redacción del artículo; así como la guía propuesta por Kitchenham (2007), que sugiere 7 pasos para la revisión sistemática de la literatura. En tercer lugar, se presentarán las perspectivas de los estudios primarios que fueron seleccionados, así como los hallazgos y discusiones en torno a las interrogantes de investigación formuladas. Finalmente, en cuarto lugar, se expondrán las conclusiones y recomendaciones.

Antecedentes y trabajos relacionados

Existen diversas definiciones sobre el e-Government (gobierno electrónico), en una de ellas, se define como un esfuerzo por desarrollar una gobernanza electrónica que mejore la calidad de los servicios públicos de manera eficaz y eficiente (Ahmad et al., 2021); otra definición lo describe como el uso de las tecnologías de la comunicación y la información en el gobierno con el fin de poder ofrecer servicios públicos que mejoren la eficiencia y eficacia administrativa, y también para avalar el valor de la democracia (Ali y Anwar, 2021); además, se menciona que el e-Government es un intercambio electrónico de información y servicios con ciudadanos, empresas y otras secciones del gobierno, e incluye datos gubernamentales abiertos y el uso de tecnologías de la información y la comunicación para permitir la innovación en la gobernanza (Hodzic, 2021); asimismo, las tecnologías de la información (TIC), se definen como herramientas reconocidas para crear una nueva ola de cambios tecnológicos entre el gobierno y los ciudadanos (Chohan et al., 2020). En conjunto, estas definiciones evidencian que el e-Government implica el uso de las tecnologías por parte del gobierno para brindar un mejor servicio público en beneficio de la ciudadanía.

Por lo tanto, el personal del sector público desempeña un papel importante en la promulgación de políticas y estrategias para utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para transformar las organizaciones gubernamentales en la aplicación de los sistemas de gobierno electrónico (Alghatam, 2021). Dicho esto, en la actualidad, la era digital ofrece oportunidades excepcionales para la economía global, impactando en múltiples áreas como el sector energético, servicios financieros, comercio al por menor, medios de transporte, educativo, sanitario e informativo (Ali et al., 2018). A continuación, se presentan algunas de las investigaciones halladas que evidencian el impacto que tiene el e-Government en la gestión pública.

En primer lugar, Abad et al. (2017) destacan los avances en la formación digital de los adultos mayores mediante la participación en diferentes actividades con entidades gubernamentales y proveedores de servicios, que en ocasiones son motivadas por la necesidad, pero con frecuencia por la practicidad, velocidad y agrado.

Por otro lado, Ali et al. (2018) concluyen que la digitalización puede conducir al desarrollo de la administración electrónica, por un lado, y que el desarrollo del gobierno electrónico puede promover el desarrollo de la digitalización, por otro. Asimismo, la relación

recíproca tiene implicaciones de largo alcance para la formulación de políticas y estrategias en las organizaciones gubernamentales.

Es también relevante señalar a Huang y Karduck (2017), quienes afirman que la tecnología digital representa una herramienta eficaz para renovar los servicios públicos, con el propósito de mejorar la sociedad y fomentar un gobierno más accesible, creativo y transparente.

Por último, es fundamental citar a Alvarenga et al. (2020), quienes afirman que la digitalización de los servicios públicos es, en este momento, una necesidad esencial para muchos gobiernos de todo el mundo, dado que una administración optimizada mediante la digitalización no solo generará un impacto creciente en las empresas, sino que también podrá fortalecer la participación de los ciudadanos e incentivar el crecimiento de la economía.

Finalmente, es importante mencionar que, para el desarrollo del presente artículo de revisión, se consideraron tecnologías de la información (TIC) innovadoras, como el caso del aplicativo web y de escritorio Mendeley, que es un gestor de bibliografías que permitió almacenar y organizar artículos de investigación. Asimismo, el aplicativo estadístico del Dr. Javier Gamboa-Cruzado, denominado Research Assistant RAj (Asistente de Investigación), ayudó a realizar el análisis y la comprensión de la literatura de manera acelerada, en otras palabras, facilitó la respuesta a los problemas de investigación (RQs) de forma rápida y contribuyó al desarrollo de los hallazgos de esta investigación.

MATERIALES Y MÉTODOS

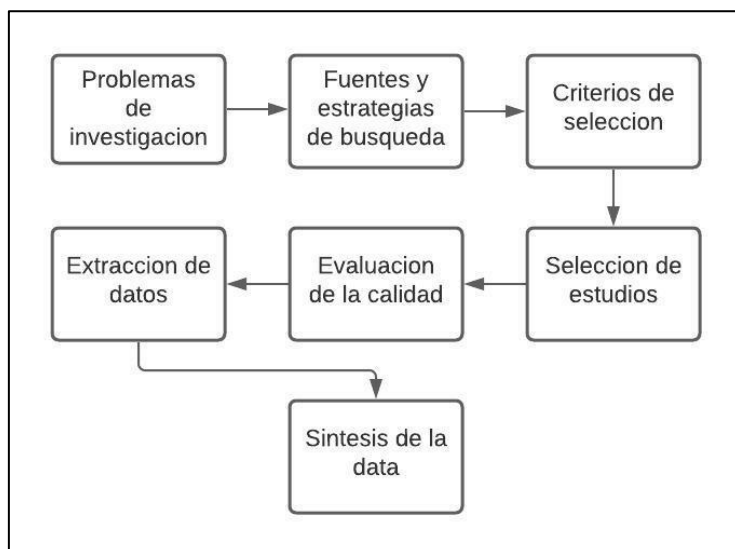
Protocolo de Investigación

El presente artículo de revisión sistemática de la literatura ha tomado en consideración la propuesta de Guirao (2008), en cuanto a las etapas a seguir para elaborar un artículo de revisión bibliográfica como son: 1. Establecer los propósitos de revisión: que consiste en determinar el objetivo del revisor y en función del mismo redactar un tipo u otro de revisión; 2. Efectuar la exploración bibliográfica: consiste en la búsqueda de la literatura en varios tipos de fuentes, establecimiento de la estrategia de búsqueda y especificación de los criterios de selección de documentos; 3. Organización de la información: no hay una organización establecida, por lo que cada autor tendrá que elaborar la suya propia, la regla fundamental para escribir un trabajo de esta clase es preparar un guion; 4. Redacción del artículo: consiste en redactar etimológicamente, con claridad, concisión, precisión, sencillez y naturalidad.

Además, se han considerado las 7 directrices propuestas por Kitchenham (2007) para realizar un artículo de tipo SRL, los cuales se detallan en la Figura 1.

Figura 1

Descripción de los pasos usados para la RSL



Nota: La figura describe los pasos usados para realizar una revisión sistemática de la literatura. Fuente: Kitchenham (2007).

Problemas y Objetivos de investigación

El propósito fundamental de esta investigación fue generar un entendimiento acerca del impacto del e-Government en la Gestión Pública, así como ofrecer una base de conocimiento que promoverá futuros estudios respecto al tema.

En ese sentido, para alcanzar los fines de este trabajo, se establecieron las siguientes preguntas de investigación:

RQ1 ¿Qué métodos del e-Government se están utilizando en la Gestión Pública?

RQ2 ¿En qué sectores se está aplicando mayormente el e-Government?

RQ3 ¿Quiénes son los investigadores con mayor cantidad de publicaciones sobre la aplicación del e-Government en la Gestión Pública?

RQ4 ¿Cuántos estudios se publicaron sobre el e-Government y su impacto en la Gestión Pública en los últimos cinco años?

RQ5 ¿Cuáles son las definiciones de e-Government que con frecuencia se han venido utilizando?

RQ6 ¿Cuáles son las palabras claves que con frecuencia se presentan en las investigaciones sobre e-Government y su impacto en la Gestión Pública?

RQ7 ¿Cuál ha sido la evolución de los conceptos más frecuentes en las investigaciones sobre el impacto del e-Government en la Gestión Pública?

RQ8 ¿Qué países han venido realizando investigaciones sobre el e-Government y su impacto en la Gestión Pública?

A continuación, en la Tabla 1 se presentan los objetivos propuestos por cada problema de investigación (RQ):

Tabla 1*Objetivos de las RQ planteadas*

RQ	Objetivos
RQ1	Identificar los métodos del e-Government que se están utilizando en la Gestión Pública.
RQ2	Determinar los sectores donde se está implementando principalmente el e-Government.
RQ3	Reseñar quiénes son los investigadores con mayor cantidad de publicaciones sobre la aplicación del e-Government en la Gestión Pública.
RQ4	Detallar cuántos estudios se publicaron sobre el e-Government y su impacto en la Gestión Pública.
RQ5	Detallar cuales son las definiciones de e-Government que frecuentemente se han venido utilizando.
RQ6	Reconocer cuales son las palabras clave que con frecuencia se presentan en las investigaciones sobre el e-Government.
RQ7	Detallar cuál ha sido la evolución de los conceptos más frecuentes en las investigaciones sobre el impacto del e-Government en la Gestión Pública.
RQ8	Determinar que países están implementando el e-Government para la mejora de la Gestión Pública.

Nota: Elaboración propia.**Fuentes y estrategias de búsqueda**

Las fuentes utilizadas para la investigación fueron seleccionadas de destacados repositorios en línea vinculadas con áreas como las ciencias económicas, contabilidad, ciencias sociales, administración pública, ingeniería y disciplinas relacionadas.

La Tabla 2 presenta las 6 fuentes seleccionadas para realizar la búsqueda.

Tabla 2*Repositorios en línea seleccionadas para realizar la búsqueda*

Fuentes
Web of Science
EBSCOhost
ProQuest
Google Scholar
Wiley Online Library
Scopus

Nota: Elaboración propia.

Para la estrategia de búsqueda se establecieron términos de búsqueda basados en los problemas de investigación, y se formularon expresiones matemáticas utilizando operadores booleanos (AND y OR), siguiendo la sintaxis específica de cada repositorio en línea.

En la Tabla 3 se presenta los términos utilizados en las expresiones matemáticas.

Tabla 3*Términos de búsqueda*

Términos
e-Government
Electronic Government
Digital Governance
Public Management OR Public Administration
Method OR Methodology OR Model

Nota: Elaboración propia.

Las expresiones matemáticas utilizadas en el proceso de búsqueda se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4*Tabla de fuentes y expresiones matemáticas (ecuaciones de búsqueda)*

Fuente	Expresiones matemáticas (ecuaciones de búsqueda)
Web of Science	ALL FIELDS: ("e-government" OR "e government" OR "electronic government" OR "digital governance") AND ALL FIELDS: ("public management" OR "public administration") AND ALL FIELDS: ((method OR methodology OR model))
EBSCOhost	"e-government" OR "e government" OR "electronic government" OR "digital governance" AND "Public Management" OR "public administration" AND (method OR methodology OR model)
ProQuest	("e-government" OR "e government" OR "electronic government" OR "digital governance") AND ("Public Management" OR "public administration") AND (method OR methodology OR model)
Google Scholar	("e-government" OR "e government" OR "electronic government" OR "digital governance") ("Public Management" OR "public administration") method OR methodology OR model
Wiley Online Library	""e-government" OR "e government" OR "electronic government" OR "digital governance"" anywhere and ""Public Management" OR "public administration"" anywhere and "(method OR methodology OR model)"
Scopus	ALL ("e-government" OR "e government" OR "electronic government" OR "digital governance") AND ALL ("public management" OR "public administration") AND ALL ((method OR methodology OR model))

Nota: Elaboración propia.**Resultados de la Búsqueda**

En la Tabla 5 y Figura 2, se muestra la distribución por repositorio en línea (fuente) de los 144,169 estudios base obtenidos tras aplicar las diversas expresiones matemáticas (ecuaciones

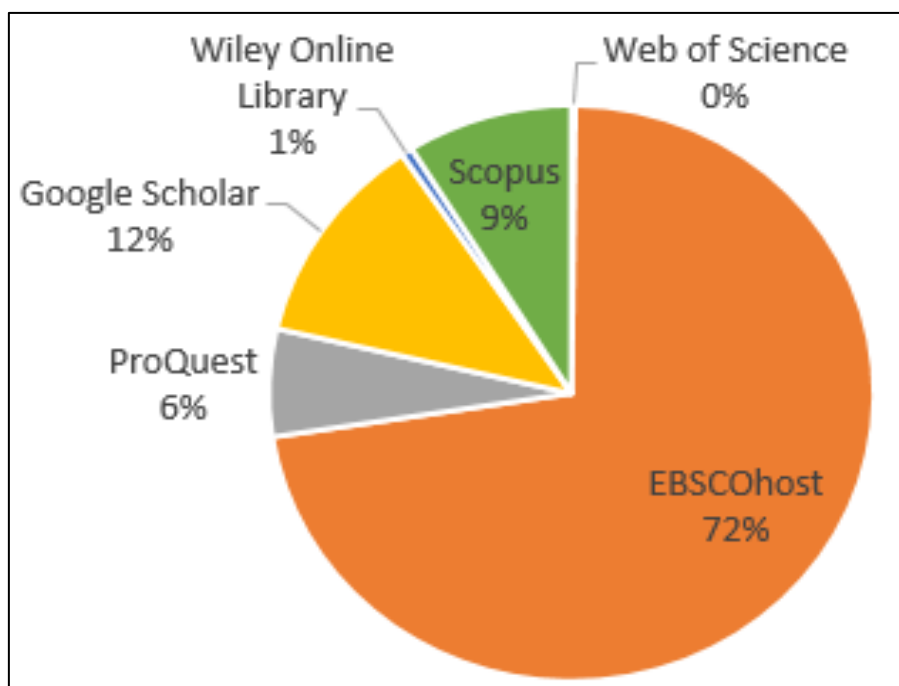
de búsqueda), destacándose EBSCOhost, Google Scholar y Scopus, como los repositorios con mayor cantidad de investigaciones relacionadas con el tema.

Tabla 5
Número de estudios por repositorio en línea (fuente)

Fuente	N.º de estudios
Web of Science	294
EBSCOhost	104 338
ProQuest	8 695
Google Scholar	17 200
Wiley Online Library	864
Scopus	12 778
TOTAL	144 169

Nota: Elaboración propia.

Figura 2
Consolidado de estudios por repositorio en línea (fuente)



Nota: La figura muestra la distribución de los 144 169 estudios base por fuente de búsqueda. Fuente: Elaboración propia.

Criterios de selección

Los criterios de exclusión (CE) definidos para la revisión y valoración precisa de la calidad de los estudios fueron los siguientes:

CE1: Los artículos tienen una antigüedad mayor a 5 años

CE2: Los artículos están escritos en idioma diferente al de inglés

CE3: Los artículos no se publicaron en conferencias o revistas revisadas por pares

CE4: Los artículos no son únicos

CE5: Los títulos y los keywords de los artículos no son muy adecuados

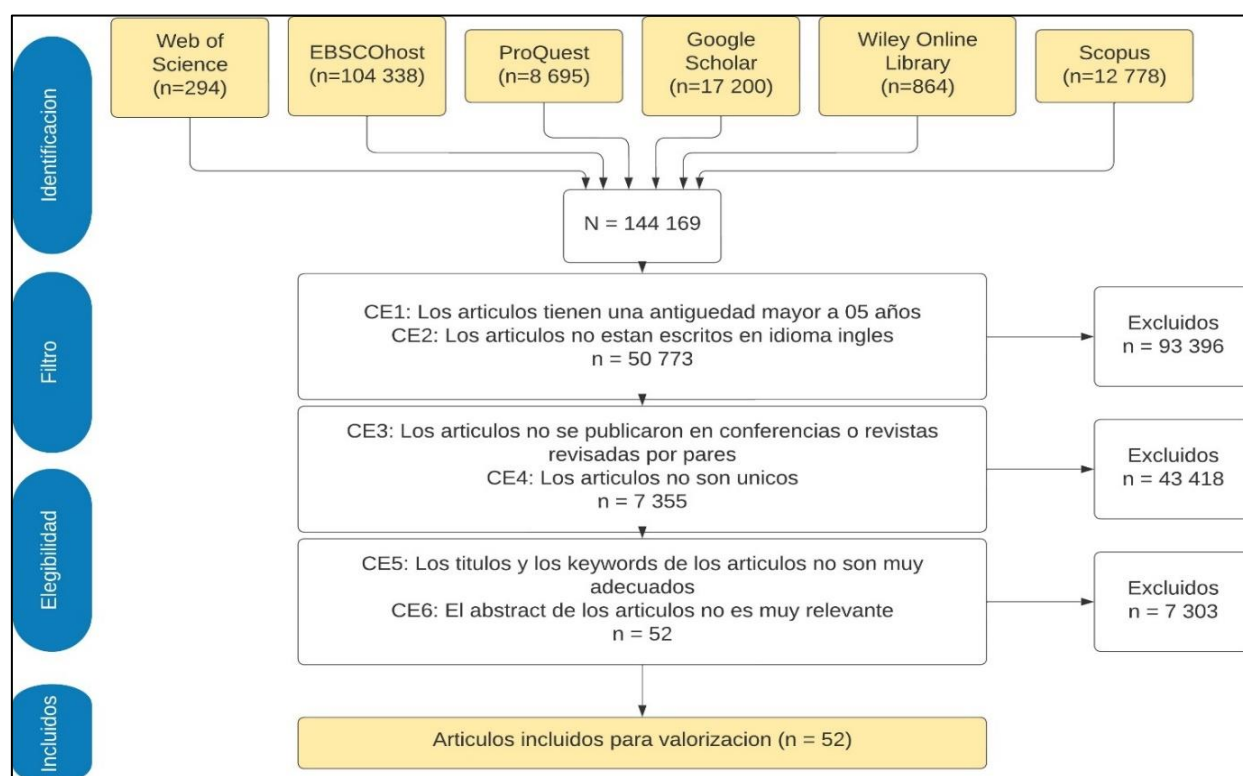
CE6: El abstract de los artículos no es muy relevante

Selección de estudios

Se comenzó con 144,169 estudios base, a los cuales se les aplicaron los 6 criterios de exclusión, distribuidos en 3 etapas, lo que resultó en la selección de 52 artículos que serán objeto de estudio, tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 3

Consolidado del total de resultados tras aplicar los criterios



Evaluación de la calidad

Durante la etapa 4 de selección de estudios, se evaluaron de forma independiente los 52 artículos primarios, aplicando los 6 criterios de calidad (QA) establecidos:

QA1: ¿Está claramente definido el objetivo de la investigación?

QA2: ¿Se explica de manera clara la metodología utilizada en la investigación?

QA3: ¿Se presentan de forma comprensible los hallazgos de la investigación?

QA4: ¿Se dispone del texto completo del documento?

QA5: ¿El documento incluye suficiente información contextual o antecedentes?

QA6: ¿Se detallan de manera clara los resultados de los experimentos realizados?

Durante esta etapa, se realizó la evaluación de los documentos primarios teniendo en consideración el objetivo del estudio, la rigurosidad de la metodología empleada, la confiabilidad de los hallazgos y la relevancia del estudio.

En base a lo expuesto, estos 6 criterios de calidad (QA) permitieron establecer una medida que ayudó a garantizar que los resultados del estudio pudieran constituir una aportación significativa a la revisión

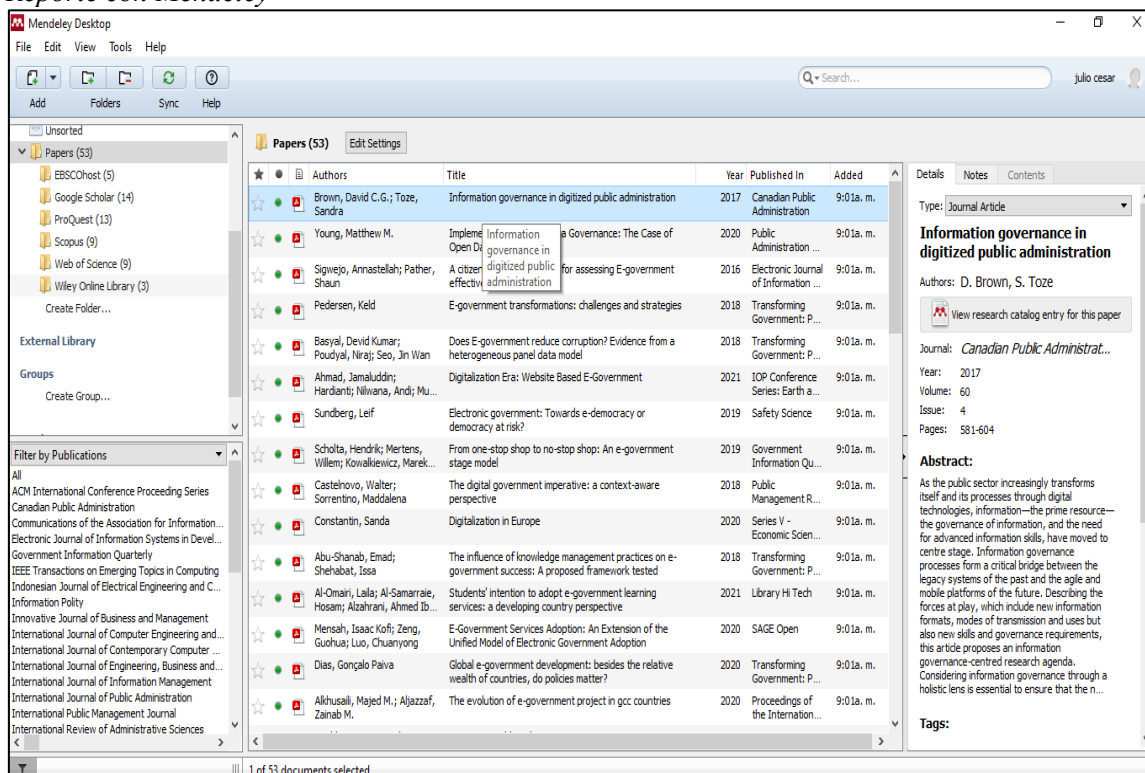
De los estudios evaluados para el aseguramiento de la calidad se han conservado los 52 artículos.

Extracción de datos

En esta fase, se recopiló información de cada uno de los 52 estudios primarios utilizando un formulario preestablecido en una hoja de cálculo de Excel. Los datos considerados durante la extracción fueron: Nombre del estudio, dirección web (URL), nombre de la revista o publicación, año de publicación, País de procedencia, cantidad de páginas, idioma, clasificación de la publicación, título de la publicación, enfoque metodológico, autores del estudio, filiación, número de citas, resumen del contenido, palabras clave, Detalle 1, 2 y 3 (de corresponder), y tamaño de la muestra.

Asimismo, utilizando la aplicación denominada Mendeley, se extrajeron las secciones que contenían información relevante para responder las preguntas de investigación tratadas en este artículo, tal como se muestra en la Figura 4.

Figura 4
Reporte con Mendeley



Síntesis de la data

Una vez obtenidos los datos de cada investigación, se llevó a cabo un análisis detallado de los mismos con el fin de abordar cada una de las preguntas planteadas.

Los datos recopilados para abordar las interrogantes planteadas en el presente estudio fueron organizados y presentados como cifras cuantitativas, las cuales se utilizaron para realizar una comparación estadística entre los diversos resultados obtenidos para cada pregunta. Los análisis estadísticos realizados permitieron identificar patrones relevantes en la investigación, así como las tendencias que se han seguido en los últimos años.

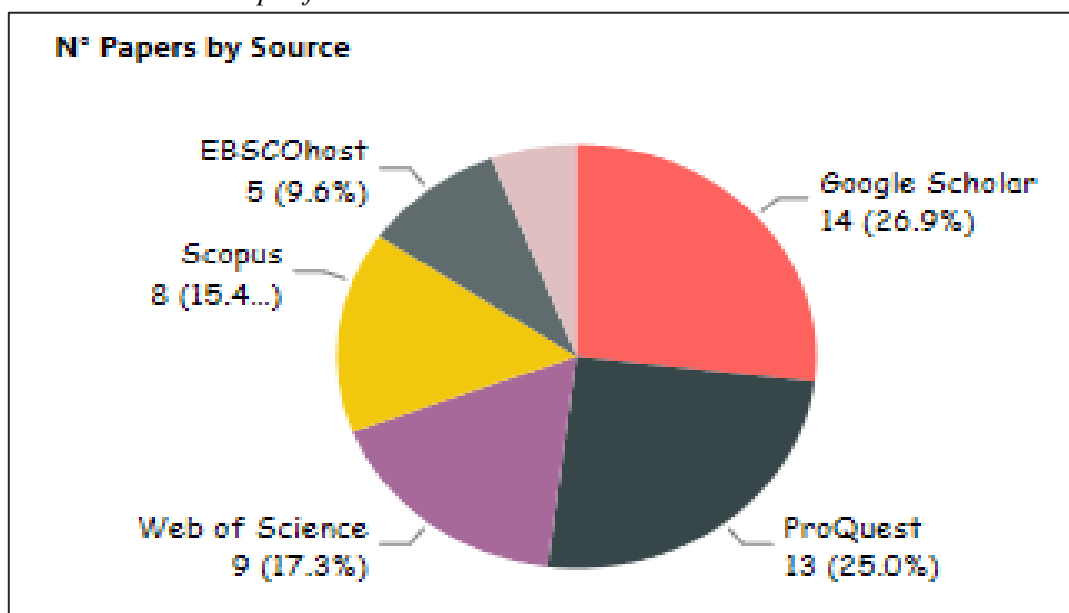
RESULTADOS Y DISCUSIONES

Panorama general de los estudios

Tras seguir los pasos propuestos (Figura 1), se seleccionaron de 52 estudios primarios para la recopilación y evaluación de los datos (Figura 3). En la Figura 5 se presenta el número de estudios primarios elegidos según su origen, mientras que la Figura 6 ilustra su distribución a lo largo del tiempo.

Figura 5

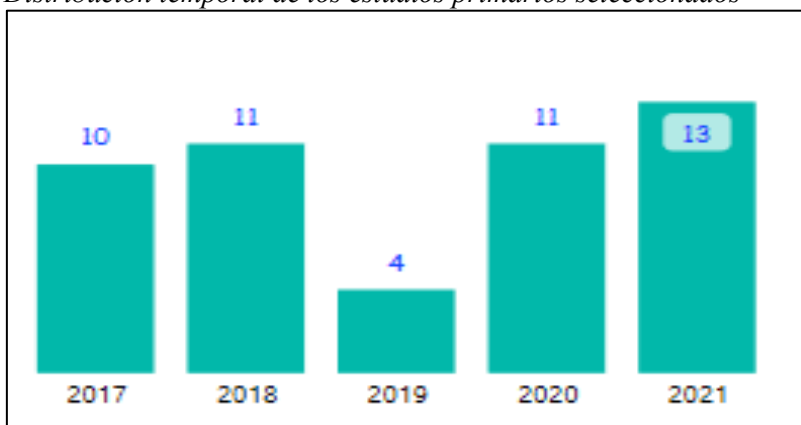
Estudios seleccionados por fuente



Nota: Elaboración propia.

Figura 6

Distribución temporal de los estudios primarios seleccionados



Nota: Elaboración propia.

En los últimos años, se han registrado explosiones masivas en la tecnología de la información en todo el mundo. Las computadoras súper papel han empujado lejos a los dispositivos delgados y portátiles. Estos se utilizan cada vez más para la toma de decisiones, no solo en el mundo modernizado, sino incluso en la administración pública (Alkhusaili y Aljazzaf, 2020), y esto lo contrastamos con una importante cantidad de investigaciones referidas al e-Government y su impacto en la Gestión Pública, en el presente artículo de revisión contamos con 144 169 estudios base, de los cuales fueron seleccionados finalmente 52 artículos. Esta selección puede ser comparada con la RSL, realizada por Qureshi et al. (2017), quienes obtuvieron una muestra de 1 608 estudios base y que luego de aplicar los criterios de selección finalmente fueron seleccionados un total de 90 artículos.

La Tabla 6 muestra las metodologías de investigación usadas para los estudios empíricos usados para la RSL.

Tabla 6

Método de investigación

Método de estudio	Cantidad	Porcentaje
No Experimental	50	96.15%
Experimental	2	3.85%
Total	52	100%

Nota: Elaboración propia.

Los investigadores de cada estudio primario seleccionado emplearon una variedad de conceptos en los títulos de sus artículos, y para facilitar a los lectores la visualización de todos ellos, en la Figura 7 se presenta una nube de términos. El tamaño de la fuente de cada término en la nube de palabras representa la frecuencia, cuanto más grande es la palabra, la frecuencia es mayor. De manera similar, a medida que la palabra se hace más pequeña, menor es la frecuencia con la que se utiliza el término.

Tabla 7
Modelos de e-Government actualmente utilizados

Modelos	Artículos	Cant. (%)
Modelo Cualitativo	(Abad-Alcalá et al., 2017)	1 (6.25)
Teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología (UTAUT)	(Afrizal y Wallang, 2021)	1 (6.25)
Modelo Mixto	(Alkhusaili y Aljazzaf, 2020)	1 (6.25)
Mínimos cuadrados parciales (PLS)	(Al-Omairi et al., 2021)	1 (6.25)
Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM)	(Chandio et al., 2017) (Mayasari et al., 2017) (Mensah, 2020) (Ozen y Pourmousa, 2018) (Zhao et al., 2015)	5 (31.25)
Modelo empírico	(Basyal et al., 2018) (Dias, 2020a)	2 (12.50)
Índice de Desarrollo del e-Government (EGDI)	(Dias, 2020b) (Dobrolyubova, 2017) (Wahyu et al., 2019)	3 (18.75)
Modelo Transformacional	(Ibrahim et al., 2017)	1 (6.25)
Modelo unificado de adopción del e-Government (UMEGA)	(Mensah et al., 2020)	1 (6.25)

Nota: Elaboración propia.

De los resultados según la RLS la tabla 7 muestra los modelos de e-Government que más veces se han venido aplicando en los estudios relacionados. Los hallazgos indicaron que el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) es el que tiene mayor frecuencia de uso, alcanzando un 31.25%. Al respecto, Cataldo (2012), concluye que el TAM es un modelo sólido, y que existe una gran cantidad de estudios que provee apoyo empírico a este. Pero a pesar de ello, el TAM y su estudio presenta algunas limitaciones que pueden dar espacios para que otros investigadores exploren con más detalles la adopción tecnológica. Asimismo, Acosta y Torres (2017), afirman que aún no se ha elaborado un modelo definitivo para adoptar las Tecnologías de la Información (TIC) en los proyectos de e-Government. Por lo tanto, existe una gran oportunidad para desarrollar un modelo nuevo de este tipo.

RQ2 ¿En qué sectores se está aplicando mayormente el e-Government?

Según los resultados obtenidos de la revisión sistemática de la literatura (SRL), se identificaron 6 sectores en las que se viene aplicando mayormente el e-Government. La tabla 8 muestra a los sectores y las referencias correspondientes.

Tabla 8*Sectores en donde se aplica el e-Government*

Sectores	Artículos	Cant. (%)
Servicio Público	(Abad-Alcalá et al., 2017) (Afrizal y Wallang, 2021) (Ahmad et al., 2021) (Alghatam, 2021) (Ali y Anwar, 2021) (Ali et al., 2018) (Alkhalifah, 2017) (Alkhusaili y Aljazzaf, 2020) (Alvarenga et al., 2020) (Banniester y Connolly, 2015) (Brown y Toze, 2017) (Castelnuovo y Sorrentino, 2018) (Chen et al., 2019) (Dias, 2020a) (Gualdi y Idemitsu, 2021) (Huang y Karduck, 2017) (Ibrahim et al., 2017) (Ingrams et al., 2020) (Krishnan et al., 2017) (Lindgren et al., 2021) (Manoharan et al., 2021) (Maragno et al., 2021) (Mensah, 2020) (Rey-Moreno et al., 2018) (Sangki, 2018) (Young, 2020)	18 (52.94)
Comercio	(Abu-Shanab y Shehabat, 2018) (Dias, 2020b)	2 (5.88)
Ciencia y Tecnología	(Acosta y Torres, 2017) (Cantador et al., 2021) (Chandio et al., 2017) (Chohan et al., 2020) (Constantin, 2020) (Ma y Zheng, 2018) (Mayasari et al., 2017) (Mensah et al., 2020) (Ozen y Pourmoussa, 2018) (Pappel et al., 2021) (Pedersen, 2018)	11 (32.35)
Educación	(Al-Omairi et al., 2021)	1 (2.94)
Economía	(Dobrolyubova, 2021)	1 (2.94)
Salud	(Hodzic, 2021)	1 (2.94)

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados de la Tabla 8, podemos observar que el sector donde más se aplica el e-Government es en el sector de servicios públicos, con más de la mitad del total equivalente a 52.94%, y quien le sigue es el sector Ciencia y Tecnología con 32.35%. Ahora bien, al llevar a cabo un análisis en conjunto con otras investigaciones, se puede citar a Mensah et al. (2020), quienes sostienen que la creciente exigencia de estándares de calidad en los servicios públicos, junto con una mayor transparencia gubernamental exigida por la ciudadanía en general y otros actores del desarrollo, ha impulsado a los gobiernos a adoptar tecnologías de la información apropiadas en sus sistemas de gestión pública, con el objetivo de satisfacer las crecientes expectativas de los ciudadanos.

RQ3 ¿Quiénes son los investigadores con mayor cantidad de publicaciones sobre la aplicación del e-Government en la Gestión Pública?

Se ha podido identificar luego de la RSL a los autores más productivos en las investigaciones sobre el e-Government en la Gestión Pública.

Figura 8
Autores más productivos por número de artículo

Range of the N° of Quotes and N° of Papers per Author								
RangoCitas	<5		≥15		≥5 and <15		Total	
Authors	Tot Art	No Citas	Tot Art	No Citas	Tot Art	No Citas	Tot Art	No Citas
Jenny Huang, Achim Karduck	5	0					5	0
Dias Gonçalo Paiva	2	0					2	0
Abad-Alcalá Leopoldo, Llorente-Barr...	1	4					1	4
Abu-Shanab Emad, Shehabat Issa	1	0					1	0
Afrizal Dedy, Wallang Muslimin					1	6	1	6
Ali Alkhalifah	1	2					1	2
Alkhusaili Majed M., Aljazzaf, Zainab ...	1	0					1	0
Al-Omairi Laila, Al-Samarraie Hosam....	1	1					1	1
Alvarenga Ana, Matos Florinda, Godi...	1	4					1	4
Bannister Frank, Connolly Regina			1	49			1	49
Total	36	36	7	252	9	59	52	347

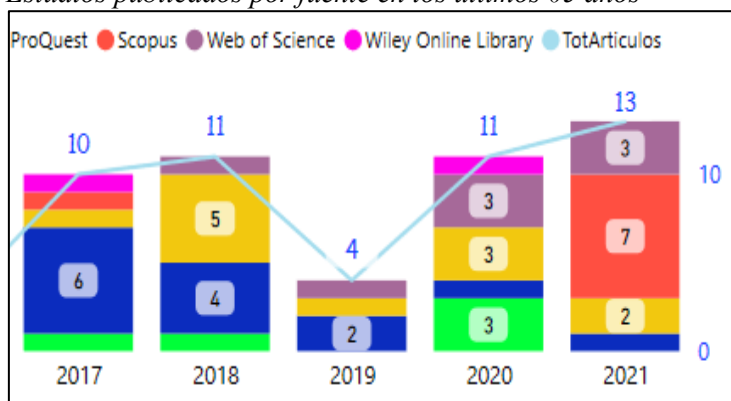
Nota: Elaboración propia.

Se encontró que existen dos autores (Jenny Huang, y Achim Karduck) con mayor producción de artículos relacionados con el e-Government y la Gestión Pública. Al respecto, J. Huang continuó produciendo artículos relacionados con el e-Government, en los cuales concluyó que, a pesar de 20 años de esfuerzo en la transformación del gobierno digital, muchas grandes organizaciones gubernamentales todavía operan con procesos manuales y tienen mala reputación en la gestión de datos (Huang et al., 2020).

RQ4 ¿Cuántos estudios se publicaron sobre el e-Government y su impacto en la Gestión Pública en los últimos 05 años?

Según los resultados de la revisión sistemática de la literatura (SRL), se ubicaron a un total de 52 estudios dentro de los últimos 05 años. La figura 9 muestra los estudios distribuidos fuente y año de publicación.

Figura 9
Estudios publicados por fuente en los últimos 05 años



Nota: Elaboración propia.

Se identificaron a un total de 52 artículos durante los últimos cinco años sobre e-Government y su impacto en la Gestión Pública. Según los resultados obtenidos, el año 2021

registró la mayor cantidad de investigaciones, con un total de 13, lo que representa el 25% del total de estudios; seguido del año 2020 con 11 estudios, que representa el 21.15%; y el año 2018, también con 11 estudios, que igualmente representa el 21.15%. Los periodos restantes tienen menos estudios, como se muestra en la Figura 9. Los resultados expuestos nos permiten inferir que, desde el año 2019, los estudios sobre el e-Government y Gestión Pública han aumentado. Esta apreciación es comparada con lo mencionado por Samsor (2020), quien menciona que, en la actualidad, el e-Government juega un papel fundamental al facilitar el acceso a los servicios gubernamentales, lo que permite a los ciudadanos comunicarse de manera más ágil con el estado.

RQ5 ¿Cuáles son las definiciones de e-Government que con frecuencia se han venido utilizando?

Según los resultados obtenidos de la RSL la tabla 9 nos muestra las definiciones respecto al e-Government que con frecuencia vienen siendo más veces utilizadas en las investigaciones.

Tabla 9
Definiciones de Gobierno Electrónico

Definiciones /Juicios	Artículos	Cant. (%)
Administración Electrónica	(Abad-Alcalá et al., 2017) (Rey-Moreno, 2018)	2 (7.41)
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	(Acosta y Torres, 2017) (Alghatam, 2021) (Ali y Anwar, 2021) (Alkhalifah, 2017) (Chen et al., 2019) (Chohan et al., 2020) (Gualdi y Idemitsu, 2021) (Ingrams et al., 2020) (Mensah et al., 2020a) (Sigwejo y Pather, 2016)	10 (37.04)
Gobernanza electrónica	(Ahmad et al., 2021) (Ali et al., 2018) (Brown y Toze, 2017) (Hodžić, 2021) (Manoharan et al., 2021) (Pappel et al., 2021)	6 (22.22)
Gobierno digital	(Alvarenga et al., 2020) (Castelnovo y Sorrentino, 2018) (Huang y Karduck, 2017) (Ibrahim et al., 2017) (Mensah, 2020a) (Sundberg, 2019) (Wahyu et al., 2019)	7 (25.93)
Transformación digital	(Dobrolyubova, 2021) (Young, 2020)	2 (7.41)

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados se encontró que las definiciones más utilizadas en los estudios de investigación sobre e-Government y su impacto en la Gestión Pública son: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), mencionadas en 10 artículos; seguido por gobierno digital, con siete artículos; gobernanza electrónica, con seis artículos; y transformación digital y administración electrónica, con dos artículos cada una. En este sentido, se está de acuerdo con Alvarenga et al. (2020), quienes señalan que la digitalización de los servicios públicos es, en este momento una necesidad esencial para numerosos gobiernos de todo el mundo; más aún, cuando la digitalización de un gobierno no solo tendrá un impacto positivo en las empresas, sino que también fomentará una mayor participación de los ciudadanos y contribuirá al impulso del crecimiento económico.

RQ6 ¿Cuáles son las palabras claves que con frecuencia se presentan en las investigaciones sobre e-Government y su impacto en la Gestión Pública?

Según los resultados de la RSL, se han encontrado diversas palabras claves en los artículos de investigación. Para ayudarnos a revisar todas estas expresiones se muestra la nube de palabras en la Figura 10. Es de precisar que el tamaño de la fuente de cada termino en la nube de palabras representa la frecuencia, cuanto más grande es la palabra, mayor es la frecuencia con la que se utiliza, y cuanto más pequeña es, menor es su frecuencia de uso.

Figura 10

Palabras claves con mayor frecuencia en artículos de investigación



Nota: Elaboración propia.

Se encontró que las palabras clave que con mayor frecuencia fueron utilizadas en los estudios de investigación sobre e-Government y su impacto en la Gestión Pública son: “e-government”, utilizada en 33 artículos; “digital government” y “digital transformation”, utilizadas en ocho artículos respectivamente; “public administration”, utilizada en 7 artículos; y otras palabras clave que fueron utilizadas en menos de cuatro artículos. Según los resultados, podemos mencionar que entre las palabras más utilizadas se encuentra “digital transformation”; por tanto, es relevante analizar cómo algunos autores abordan este concepto, como lo menciona Alvarenga et al. (2020), quienes afirman que la transformación digital es una necesidad para la empresa moderna, ya sea pública o privada, debido a la rapidez y la vertiginosa velocidad con la que la digitalización ha irrumpido y se ha apoderado de las vidas, lo que ha dificultado que muchas organizaciones aún no hayan sido capaces de adaptarse a ella.

RQ7 ¿Cuál ha sido la evolución de los conceptos más frecuentes en las investigaciones sobre el impacto del e-Government en la Gestión Pública?

Según los resultados de la RSL, se han encontrado diversos conceptos más utilizados en las investigaciones. La Figura 11 nos muestra la evolución de los conceptos más utilizados a lo largo de estos últimos años.

Figura 11

Evolución de conceptos (Bigramas) en los últimos 03 años

EMERGING				
Bigrama	2018	2020	2021	Total
public sector	4	4	8	16
public services	1	4	6	11
e-government development	3	2	3	8
public administration	1	4	3	8
service delivery	3	3	2	8
best practices		1	4	5
digital government	2	1	2	5
e-government projects	1	2	2	5
facilitating conditions	2	2	1	5
literature review	2	3		5
private sector	1	1	3	5
public service	2		3	5
united nations	2	2	1	5
cronbach alpha	1	3		4
dependent variable	1	2	1	4
Total	528	522	601	1651

Nota: Elaboración propia.

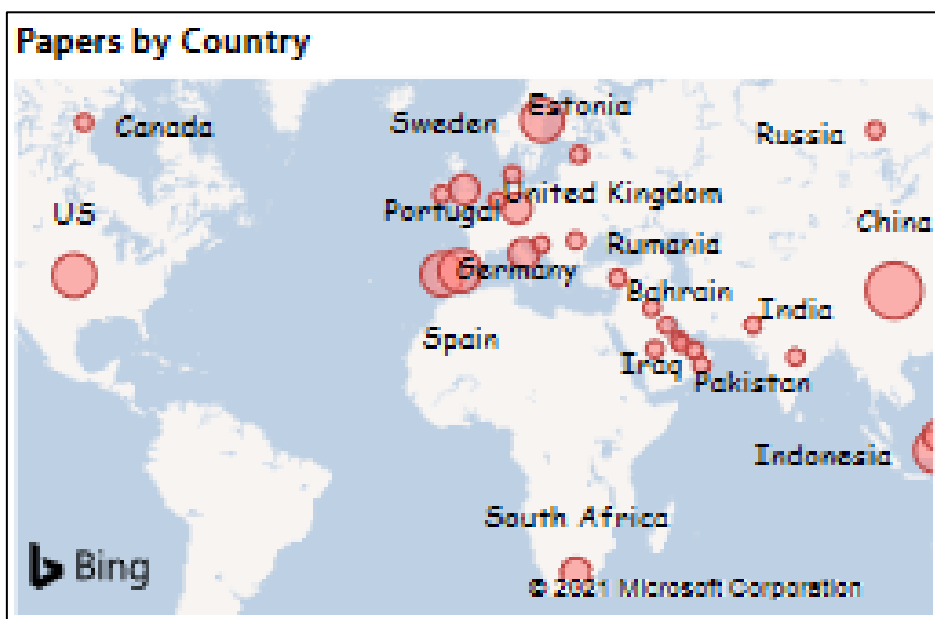
Se encontró que los conceptos más utilizados y que han evolucionado a lo largo de los años en los estudios de investigación del e-Government y su impacto en la Gestión Pública son: “Public sector” con 16 menciones, “public services” con 11 menciones, “e-government development”, “public administration”, y “service delivery” con 8 menciones, y otros bigramas con menos de 7 menciones. Al respecto, Chen et al. (2019), concluyen que los servicios integrados de gobierno electrónico centrados en el ciudadano son el sello distintivo de un gobierno electrónico maduro. De igual manera, señala que los gobiernos a nivel global han destinado recursos al progreso del gobierno electrónico con el objetivo de ofrecer a sus habitantes acceso a datos oficiales y servicios a través de internet, además de fomentar principios fundamentales de la sociedad.

RQ8 ¿Qué países han venido realizando investigaciones sobre el e-Government y su impacto en la Gestión Pública?

De la revisión sistemática de los 52 artículos, se reveló a 31 países en donde se utiliza el e-Government. La figura 12 y 13, muestran un mapa georreferenciado de los países identificados y la distribución de estudios investigados por país.

Figura 12

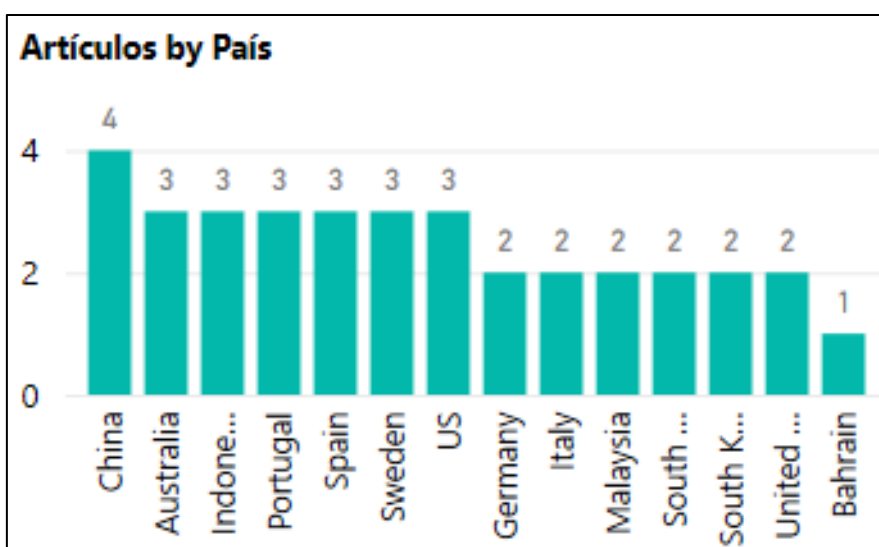
Mapa georreferenciado de países



Nota: Elaboración propia.

Figura 13

Distribución de estudios investigados por país



Nota: Elaboración propia.

Se encontraron que los países con mayor cantidad de estudios relacionados al e-Government y su impacto en la Gestión Pública son: “China” con 4 estudios, “Australia”,

“Indonesia”, “Portugal”, “Spain”, “Sweden”, y “US”, con 3 estudios cada uno. Por lo tanto, corresponde comparar lo que mencionan las investigaciones de los países con mayor cantidad de estudios respecto los objetivos de la presente revisión de la literatura, Chohan et al. (2020), se propusieron llenar una brecha bibliográfica y practica en el valor público del gobierno electrónico y finalmente, identificaron cinco temas globales para el desarrollo del modelo de madurez. Las etapas del modelo de madurez propuestas son la disponibilidad, la interacción, la integración, la transacción y la participación pública del gobierno electrónico.

Por otro lado, Ma y Zheng (2018), explican que según la última encuesta de países europeos realizada en 2015, casi la mitad de la población nunca había utilizado los servicios de administración electrónica. Solo el 61% de las personas de entre 16 y 74 años que utilizaron internet en el último año interactuaron con una autoridad pública.

CONCLUSIONES

En conclusión, el presente artículo se realizó siguiendo la estructura de una revisión sistemática de la literatura (SRL), el cual es un método que integra la mayor cantidad de información disponible sobre un tema o cuestión de investigación particular. Este método proporciona un análisis estadístico exhaustivo respecto al e-Government y su impacto en la Gestión Pública, mediante la extracción de información específica de 52 artículos y respondiendo a las preguntas de investigación. Como resultado del presente artículo de revisión es que podemos afirmar que el objetivo del e-Government es promover la calidad y la garantía de los servicios gubernamentales y permitir ahorros de tiempo y esfuerzo en la administración gubernamental. Como principales ventajas podemos concluir que el e-Government mejora drásticamente la eficiencia y la eficacia del Gobierno, ya que permite racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos y optimizar los recursos; asimismo, permite responder a las necesidades de la ciudadanía garantizando servicios oportunos y de calidad. Al respecto, el país que tuvo uno mayor cantidad de investigaciones respecto al e-Government fue China, que es la primera potencia económica del mundo.

Por otro lado, existe una limitación en el tiempo requerido para revisar los artículos, razón por la cual, se recomienda para una futura investigación considerar publicaciones más recientes sobre este tema, toda vez que el e-Government en la mayoría de los países en desarrollo sigue avanzando.

REFERENCIAS

- Abad Alcalá, L., Llorente Barroso, C., Sánchez Valle, M., Viñarás Abad, M., & Pretel Jiménez, M. (2017). Electronic government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens. *El profesional de la información*, 26(1), 34-42. doi:<http://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.04>
- Abu-Shanab, E., & Shehabat, I. (2018). The influence of knowledge management practices on e-government success: A proposed framework tested. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(3/4), 286-308. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/TG-02-2018-0016>
- Accenture. (2018). *Driving Unconventional Growth through the Connected Car*.
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in Indonesia. 22(1), 435-441. doi:10.11591/ijeecs.v22.i1.pp435-441
- Aguilar, R. (25 de Agosto de 2022). *Android 13, pero en el coche: llega Android Automotive 13 cargado de novedades*. Obtenido de [xataka.com: https://www.xataka.com/movilidad/android-automotive-13-oficial-novedades-toda-informacion-android-13-para-coches](https://www.xataka.com/movilidad/android-automotive-13-oficial-novedades-toda-informacion-android-13-para-coches)
- Ahmad, J., Hardianti, H., Nilwana, A., Muliani, & Hamid, H. (2021). Digitalization Era: Website Based E-Government. *IOP Conference Series Earth and Environmental Science*, 717(1). doi:10.1088/1755-1315/717/1/012047
- Alghatam, N. (2020). E-government through the lens of trading zones: A case of e-government implementation in Dubai. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 87(2). doi:10.1002/isd2.12156
- Ali, A. (2017). A research Methodology to Explore the Adoption of E-Government,. *International Journal of Computer Engineering and Information Technology*, 9(9), 216-224. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1949474132?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Ali, M. A., Hoque, M., & Alam, K. (2018). An empirical investigation of the relationship between e-government development and the digital economy: the case of Asian countries. *Journal of Knowledge Management*, 22(5), 1176-1200. doi:<https://doi.org/10.1108/JKM-10-2017-0477>
- Alkhusaili, M., & Aljazzaf, Z. (2020). The Evolution of E-government Project in GCC Countries. *Proceedings of the 5th NA International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2001-2012. Obtenido de <http://semanticscholar.org/paper/The-Evolution-of-E-government-Project-in-GCC-Alkhusaili-Aljazzaf/205da720d141b2262648ce98166680886209c8ed>

- Al-Omairi, L., Al-Samarraie, H., Alzahrani, A., & Alalwan, N. (2020). Students' intention to adopt e-government learning services: a developing country perspective. *Library Hi Tech*, 39(1), 308-334. doi:<https://doi.org/10.1108/LHT-02-2020-0034>
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(14), 5824. doi:10.3390/su12145824
- Android developers. (2022). *Calidad de las apps para Android para vehículos*. Obtenido de <https://developer.android.com/>: <https://developer.android.com/docs/quality-guidelines/car-app-quality?hl=es-419>
- Android source. (2023). *Detalles de la versión de Android Automotive 13*. Obtenido de source.android.com: https://source.android.com/docs/devices/automotive/start/releases/t_release?hl=es-419
- Bannister, F., & Connolly, R. (2015). The great theory hunt: Does e-government really have a problem? *Government Information Quarterly*, 32(1), 1-11. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.10.003>
- Basyal, D., Poudyal, N., & Seo, J. (2018). Does E-government reduce corruption? Evidence from a heterogeneous panel data model. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(2), 134-154. doi:10.1108/TG-12-2017-0073
- BLOG UBU Investiga. (06 de Julio de 2017). *Vehículos Híbridos 20 años de TOYOTA PRIUS*. Obtenido de <https://ubuinvestiga.es/vehiculos-hibridos-20-anos-de-toyota-prius/>
- Borja Acosta, J., & Sánchez Torres, J. (2017). A Methodology to Explore Key Factors and Barriers Affecting the Adoption of ICTs in E-Government. *European Conference on Digital Government*, 351-355. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2213115350/Record/8A362A31F1E84648PQ/2?source-type=Conference%20Papers%20&%20Proceedings>
- Brown, D., & Toze, S. (2017). Information governance in digitized public administration. *Canadian Public Administration*, 60(4), 581-604. doi:<https://doi.org/10.1111/capa.12227>
- Buendía, R. (2017). *¡Pioneros de la industria! Estos autos estrenaron todo eso que hoy tiene tu coche*. Obtenido de <https://www.motorpasion.com.mx/industria/quien-fue-el-primero>
- Cantador, I., Viejo Tardío, J., Cortés Cediél, M. E., & Rodríguez Bolívar, M. P. (9 de junio de 2021). A Chatbot for Searching and Exploring Open Data: Implementation and Evaluation in E-Government. *dg.o '21: Proceedings of the 22nd Annual International Conference on Digital Government Research*, 168-179. doi:10.1145/3463677.3463681
- Casterlnovo, W., & Sorrentino, M. (31 de marzo de 2017). The digital government imperative: a context-aware perspective. *Public Management Review*, 20(5), 709-725. doi:10.1080/14719037.2017.1305693
- Cataldo, A. (2012). Limitaciones y oportunidades del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) - Una revisión de la literatura. 1-6. doi:10.13140/2.1.4971.2644

- Chandio, F. H., Burfat, F. M., Abro, A. A., & Naqvi, H. F. (5 de setiembre de 2017). Citizens' Acceptance and Usage of Electronic-Government Services: A Conceptual Model of Trust and Technological Factors. *Sindh University Research Journal - SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. doi:10.26692/SURJ/2017.09.36
- Chen, Y.-C., Hu, L.-T., Tseng, K.-C., Juang, W.-J., & Chang, C.-K. (17 de noviembre de 2019). Cross-boundary e-government systems: Determinants of performance. *Government Information Quarterly*, 36(3), 449-459. doi:10.1016/j.giq.2019.02.001
- CHERY. (2021). *Vehículos inteligentes: Tendencia tecnológica global para 2021 y más allá*. Obtenido de blog chery: <https://blog.chery.com/ec/vehiculos-inteligentes-tendencia-tecnol%C3%B3gica-global-para-2021-y-mas-alla>
- Chohan, S. R., Hu, G., Si, W., & Pasha, A. T. (28 de agosto de 2020). Synthesizing e-government maturity model: a public value paradigm towards digital Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(3), 495-522. doi:10.1108/TG-11-2019-0110
- Constantin, S. (14 de diciembre de 2020). Digitalization in Europe. *Series V: Economic Sciences*, 13(2), 95-100. doi:<https://doi.org/10.31926/but.es.2020.13.62.2.9>
- Días, G. P. (1 de agosto de 2020). Determinants of e-government implementation at the local level: an empirical model. *Online Information Review*, 44(7), 1307-1326. doi:10.1108/OIR-04-2020-0148
- Dias, G. P. (18 de abril de 2020). Global e-government development: besides the relative wealth of countries, do policies matter? *Transforming Government: People, Process and Policy*, 13(3), 381-400. doi:10.1108/TG-12-2019-0125
- Ding, Y. (2021). Intelligent transportation systems: V2V communication. In *2021 IEEE 5th Information Technology and Mechatronics Engineering Conference (ITOEC)*.
- Dobrolyubova, E. (11 de mayo de 2021). Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward. *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61-86. doi:10.2478/nispa-2021-0003
- Epifanio, S. (2020). *La historia del encendido eléctrico*. Obtenido de <https://topmotor.com.ar/index.php/2020/08/16/la-historia-del-encendido-electrico/>
- Fernández, Y. (Enero de 2023). *Novedades de Android Auto: Coolwalk para todos y todo lo que Google ha anunciado para su sistema operativo para coches*. Obtenido de Xataka.com: <https://www.xataka.com/basics/novedades-android-auto-coolwalk-para-todos-todo-que-google-ha-anunciado-para-su-sistema-operativo-para-coches#:~:text=Google%20integrado%20en%20m%C3%A1s%20coches,primeros%20coches%20con%20Android%20Automotive>.
- Foro Coches Eléctricos. (11 de Abril de 2020). *Un poco de historia. General Motors EV1: el coche eléctrico de los años 90 que fue destruido por su propio fabricante*. Obtenido de

- <https://forococheselectricos.com/2020/04/un-poco-de-historia-general-motors-ev1-el-coche-electrico-de-los-anos-90-que-fue-destruido-por-su-propio-fabricante.html>
- Frost & Sullivan. (2021). *Global Connected Car Market Outlook, 2021*. Obtenido de <https://ww2.frost.com/frost-perspectives/global-connected-car-market-outlook-2021/>
- Google for developers. (2023). *Google Design for Driving*. Obtenido de <https://developers.google.com/cars/design/automotive-os/design-system/overview?hl=es-419>
- Gualdi, F., & Idemitsu, K. (9 de junio de 2021). Navigating Public Values. *dg.o '21: Proceedings of the 22nd Annual International Conference on Digital Government Research*, 398-407. doi:10.1145/3463677.3463723
- Guirao-Goris, J. A., Olmedo Salas, A., & Ferrer Ferrandis, E. (2008). *El artículo de revisión*. Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria. Obtenido de https://www.uv.es/joguigo/valencia/Recerca_files/el_articulo_de_revision.pdf
- Gutiérrez, D. (20 de Marzo de 2023). *Esta empresa taiwanesa quiere fabricar (ella sola) el 50% de todos los coches eléctricos a nivel mundial*. Obtenido de https://www.hibridosyelectricos.com/coches/esta-empresa-taiwanesa-quiere-fabricar-ella-sola-50-todos-coches-electricos-nivel-mundial_68791_102.html
- Hodžić, S., Ravšelj, D., & Jurlina Alibegović, D. (29 de junio de 2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Central European Public Administration Review*, 19(1), 159-180. doi:10.17573/cepar.2021.1.07
- Huang, J., & Karduck, A. (2017). A Methodology for Digital Government Transformation. *Journal of Economics, Business and Management*, 5(6), 246-254. doi:10.18178/joebm.2017.5.6.521
- Huang, J., Chang, E., & Jlalvand, F. (2020). Implementation of the Road Map to Digital Government Transformation (DGT). *Engineering Intelligent Systems*, 28(3), 147-156. Obtenido de [https://www.semanticscholar.org/paper/Implementation-of-the-Road-Map-to-Digital-\(DGT\)-Huang-Chang/84833b24566a1c7eef0ca46191bca25f95e15b40](https://www.semanticscholar.org/paper/Implementation-of-the-Road-Map-to-Digital-(DGT)-Huang-Chang/84833b24566a1c7eef0ca46191bca25f95e15b40)
- Ibrahim, R., Hilles, S. M., & Adam, S. M. (abril de 2017). Electronic government Services Usage, Adoption and Evaluation: A Review Paper. *International Journal of Contemporary Computer Research (IJCCR)*, 1(1), 6-13. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453ed%20snp55rrgjt55\)\)/reference/referencespapers?referenceid=3401809](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453ed%20snp55rrgjt55))/reference/referencespapers?referenceid=3401809)
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (17 de abril de 2018). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731-769. doi:10.1080/10967494.2018.1467987

- Jamal Ali, B., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1), 48-60. doi:<https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.1.5>
- Kitchenham, B. (2007). Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering - version 2.3. *Technical report, EBSE Technical Report EBSE-2007-01, 126(5)*, 1-65. Obtenido de https://legacyfileshare.elsevier.com/promis_misc/525444systematicreviewsguide.pdf
- Krishnan, S., Teo, T. S., & Lymm, J. (5 de marzo de 2017). Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data. *International Journal of Information Management*, 37(4), 297-312. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002
- La Merced Pilar . (1886). *Hace 132 años nacía el primer automóvil*. Obtenido de <https://lamercedpilar.com/universo-mb/hace-132-anos-nacia-el-primer-automovil#:~:text=El%2029%20de%20enero%20de,carruaje%20motorizado%20de%20cuatro%20ruedas>.
- Las Heras, E. (2019). *Hace 60 años, Volvo presentaba el primer vehículo con cinturón de seguridad de tres puntos*. Obtenido de <https://noticias.autocosmos.com.mx/2019/05/31/hace-60-anos-volvo-presentaba-el-primer-vehiculo-con-cinturon-de-seguridad-de-tres-puntos>
- Líderes. (15 de Mayo de 2015). *Google probará en las calles sus propios vehículos sin conductor*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/google-prueba-calles-vehiculos-inteligentes.html>
- Lindgren, I., Melin, U., & Sæbø, Ø. (7 de junio de 2021). What is E-Government? Introducing a Work System Framework for Understanding E-Government. (522, Ed.) *Communications of the Association for Information Systems*, 48(1), 503. doi:10.17705/1CAIS.04842
- Ma, L., & Zheng, Y. (8 de diciembre de 2017). Does e-government performance actually boost citizen use? Evidence from European countries. *Public Management Review*, 20(10), 1513-1532. doi:10.1080/14719037.2017.1412117
- Magro, O. (Abril de 2023). *Subidón de las matriculaciones de coches durante marzo (+66,1%). Toyota sigue al frente de la tabla de ventas en el mes el que se produce el debut de BYD en España ¿Podrá hacerse un hueco en la parte alta?* Obtenido de motor.es: <https://www.motor.es/noticias/ventas-coches-2023-espana-marzo-202394073.html>
- Manoharan, A. P., Ingrams, A., Kang, D., & Zhao, H. (2 de marzo de 2020). Globalization and Worldwide Best Practices in E-Government. *International Journal of Public Administration*, 44(6), 465-476. doi:10.1080/01900692.2020.1729182
- Maragno, G., Gastaldi, L., & Corso, M. (9 de junio de 2021). e-Government for Public Values creation: a systematic literature review. *dg.o '21: Proceedings of the 22nd Annual*

- International Conference on Digital Government Research*, 386-397.
doi:10.1145/3463677.3463692
- MarketsandMarkets. (2020). *Connected Car Market by Service (Connected Services, Safety & Security, and Autonomous Driving), Form (Embedded, Tethered, and Integrated), Network (DSRC, and Cellular), End Market, Transponder, Hardware, and Region - Global Forecast to 2025*.
- Mayasari, L., Hendrowati, R., Sofia, A., & Wiadi, L. (diciembre de 2017). Implementation of E-Government Through Implementation of Technology Acceptance Model. *Journal of Applied Management (JAM)*, 15(4), 659-669. doi:http://dx.doi.org/
- Mensah, I. K. (19 de junio de 2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of EGovernment Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303-311. doi:10.1080/01900692.2019.1628059
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Zage Open*, 10(2), 1-17. doi:10.1177/2158244020933593
- Mertens, R. (2021). Principles of user interface design for Android Automotive applications. *7th International Conference on Automotive User Interfaces and Interactive Vehicular Applications - AutomotiveUI*.
- Molina-Markham, A., Shen, B., Fu, K., Gibbons, P. B., & Shenker, S. (2018). Security and privacy for the Internet of Things: A survey of existing protocols and open research issues. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, 20(3), 2717-2735. doi:10.1109/COMST.2018.2825060
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Sistemas avanzados de asistencia al conductor y seguridad vial: una oportunidad para salvar vidas*.
- Ozen, O., Pourmousa, H., & Alipour, N. (2018). Investigation of the critical factors affecting E-Government acceptance: a Systematic Review and a Conceptual Model. *Innovative journal of business and management*, 7(3), 77-84. Obtenido de <https://www.forskerforum.no/wp-content/uploads/2019/06/%C3%96zen-2018-2.pdf>
- Pappel, I., Tsap, V., & Draheim, D. (2021). The e-LocGov Model for Introducing e-Governance into Local Governments: an Estonian Case Study. *IEEE Transactions on Emerging Topics in Computing*, 9(2), 597-611. doi:10.1109/TETC.2019.2910199
- Pedersen, K. (24 de abril de 2018). E-government transformations: challenges and strategies. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(1), 84-109. doi:10.1108/TG-06-2017-0028
- Porma, C. (2013). *Control de Tracción*. Obtenido de <https://cristianporma95.blogspot.com/2013/06/control-de-traccion.html>

- Qureshi, H. A., Salman, Y., Irfan, S., & Jabeen, N. (2017). A systematic review of e-Government evaluation. *Pakistan Economic and Social Review*, 55(2), 355-390. Obtenido de https://pu.edu.pk/images/journal/pesr/PDF-FILES/3-v55_2_17.pdf
- ResearchAndMarkets. (2021). *Electric Vehicle Market by Vehicle Type (Passenger Cars, LCVs, HCVs, Two-wheelers), Propulsion Type (BEV, PHEV, FCEV), End Use (Private, Commercial, Industrial), Power Output (Less Than 100kW, 100-250 kW, Above 250 kW), Charging Standard, and Region*. Obtenido de <https://www.researchandmarkets.com/reports/5312617/electric-vehicle-market-by-vehicle-type>
- Rey-Moreno, M., Felício, J. A., Medina-Molina, C., & Rufín, R. (2018). Facilitator and inhibitor factors: Adopting e-government in a dual model. *Journal of Business Research*, 88, 542-549. doi:10.1016/j.jbusres.2017.11.015
- Samat, S. (10 de Mayo de 2023). *Qué hay de nuevo en el ecosistema Android*. Obtenido de Blog de Google: <https://blog.google/intl/es-419/actualizaciones-de-producto/que-hay-de-nuevo-en-el-ecosistema-android/>
- Samsor, A. M. (2020). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade Politics and Development*, 5(1), 51-70. doi:10.1108/itpd-01-2020-0001
- Sangki, J. (2018). Vision of future e-government via new e-government maturity model: Based on Korea's e-government practices. *Telecommunications Policy*, 42(10), 860-871. doi:10.1016/j.telpol.2017.12.002
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., & Becker, J. (2018). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, 36(1), 11-26. doi:10.1016/j.giq.2018.11.010
- Schwantes, J. R., & Cardone, G. (2020). From Android Auto to Android Automotive: Google's new infotainment operating system. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 22(4), 191-204. doi:10.1080/15228053.2020.1826923
- Sigwejo, A., & Pather, S. (5 de diciembre de 2017). A Citizen-Centric Framework For Assessing E-Government Effectiveness. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 74(1), 1-27. doi:10.1002/j.1681-4835.2016.tb00542.x
- Singh, P. (2020). Android automotive: Exploring the connected car experience. *International Journal of Information Management*, 88-97. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.008
- Skargren, F. (2020). What is the point of benchmarking e-government? An integrative and critical literature review on the phenomenon of benchmarking e-government. *Information Polity*, 25(1), 67-89. doi:10.3233/IP-190131
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, 118, 22-32. doi:10.1016/j.ssci.2019.04.030

- Vaidya, A. (2021). *Android Automotive - A New Milestone in Vehicle Infotainment*. Obtenido de Analytics Insight: <https://www.analyticsinsight.net/android-automotive-a-new-milestone-in-vehicle-infotainment/>
- Volkswagen. (04 de Octubre de 2018). *¿Quién inventó el primer automóvil Volkswagen?* Obtenido de <https://www.vw.com.mx/es/experiencia/cultura/primer-auto-volkswagen.html>
- Wahyu Sulistya, A. Q., Bastian Sulistiyo, B., Aditya, F., Aritonang, I. D., Amos Simangunsong, S., Shihab, M. R., & Ranti, B. (2019). A Case Study of Indonesian Government Digital Transformation: Improving Public Service Quality through E-government Implementation. *2019 5th International Conference on Science and Technology (ICST)*, 1-6. doi:10.1109/ICST47872.2019.9166234
- Wallis, J., & Zhao, F. (2017). e-Government Development and Government Effectiveness: A Reciprocal Relationship. *International Journal of Public Administration*, 41(7), 479-491. doi:10.1080/01900692.2016.1273950
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2016). A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 144-163. doi:10.1177/0020852315599047
- Yang, D., Horrey, G., Tefft, B., & Kim, W. (Enero de 2023). *Interacciones del usuario con tecnologías de automatización de vehículos: una revisión de investigaciones anteriores y un marco propuesto*. Obtenido de Fundación AAA para la Seguridad Vial: <https://aaafoundation.org/user-interactions-with-vehicle-automation-technologies-a-review-of-previous-research-and-a-proposed-framework/>
- Young, M. M. (2020). Implementation of Digital-Era Governance: The Case of Open Data in U.S. Cities. *Public Administration Review*, 80(2), 305-315. doi:10.1111/puar.13156
- Zhao, F., Wallis, J., & Singh, M. (2015). E-government development and the digital economy: a reciprocal relationship. *Internet Research*, 25(5), 734-766. doi:10.1108/IntR-02-2014-0055
- Zhao, H., Ahn, M. J., & Manoharan, A. P. (2017). E-government, corruption reduction and culture: a study based on panel data of 57 countries. *18th Annual International Conference on Digital Government Research*, 10(3), 310-318. doi:10.1145/3085228.3085292