

J-40402082-9

F
u
n
d
a
c
i
ó
n

A
u
l
a

V
i
r
t
u
a
l

Aula Virtual



Generando Conocimiento

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



ISSN: 2665-0398

Vol. 7 Nº 14 Año 2026

Deposito Legal: LA2020000026

Periodicidad Continua



REVISTA CIENTÍFICA AULA VIRTUAL

Director Editor:

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

Consejo Asesor:

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

Revista Científica Arbitrada de Fundación Aula Virtual

Email: revista@aulavirtual.web.ve

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



Generando Conocimiento

ISSN: 2665-0398

Depósito Legal: LA2020000026

País: Venezuela

Año de Inicio: 2020

Periodicidad: Continua

Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"

Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Volumen: 7

Número: 14

Año: 2026

Período: Enero 2026 - Junio 2026 (continua)

Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001

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



GOBIERNO DIGITAL Y CONFIANZA CIUDADANA: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA ORIENTADA A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA AGENDA METODOLÓGICA BASADA EN EVIDENCIA

DIGITAL GOVERNMENT AND CITIZEN TRUST: A SYSTEMATIC REVIEW AIMED AT BUILDING AN EVIDENCE-BASED METHODOLOGICAL AGENDA

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 03/02/2026

Aceptado: 04/03/2026

Publicado: 10/03/2026

Código Único AV: e692

Páginas: 1(242-248)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18937506>

Autor:

Yusey del Pilar Yasmín Flores-Cano

Licenciada en Sociología

Doctora en Administración

 <https://orcid.org/0000-0002-5141-9448>

E-mail: yflores@unap.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional del Altiplano

País: República del Perú

Idaluz Magly Neira Ortega

Licenciada en Sociología

Doctora en Ciencias Sociales, Gestión Pública y Desarrollo Territorial

 <https://orcid.org/0000-0001-8463-9044>

E-mail: i.neira@unap.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional del Altiplano

País: República del Perú

Saby Yazmina Cairo Méndez

Licenciada en Administración

Maestra en Gerencia Pública

 <https://orcid.org/0000-0002-3573-4368>

E-mail: scairo@unap.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional del Altiplano

País: República del Perú

Mariella Catherine Garay Mercado

Abogada

Maestra en Gestión Pública

 <https://orcid.org/0000-0002-4278-8225>

E-mail: mariella.garay@udh.edu.pe

Afiliación: Universidad de Huánuco

País: República del Perú

Resumen

La transformación digital del sector público ha sido promovida como un mecanismo clave para mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la confianza ciudadana; sin embargo, la evidencia empírica disponible ha mostrado limitaciones metodológicas que restringen la comprensión integral de estos procesos. En este contexto, el presente artículo tuvo como objetivo formular una agenda de investigación basada en evidencia que establezca directrices metodológicas para la integración de enfoques cualitativos y mixtos en futuros estudios sobre el impacto del gobierno digital en la confianza ciudadana, identificando al menos cinco líneas prioritarias derivadas de brechas detectadas en la literatura. Se desarrolló un artículo de revisión sistemática conforme a lineamientos PRISMA, mediante la síntesis de estudios empíricos recientes publicados en bases de datos indexadas. Los resultados evidenciaron una marcada predominancia de diseños cuantitativos transversales, así como una representación limitada de aproximaciones cualitativas y mixtas, lo que ha restringido el análisis de mecanismos causales asociados a justicia percibida, experiencia institucional, coproducción digital y valores públicos. A partir de estos hallazgos, se propusieron cinco líneas prioritarias orientadas a fortalecer diseños mixtos longitudinales, diferenciar dimensiones de confianza, incorporar alfabetización digital, profundizar en gobernanza ética y promover participación ciudadana. Se concluyó que el avance del campo requiere un desplazamiento metodológico hacia enfoques integrados capaces de capturar la complejidad socio-técnica del gobierno digital y su incidencia en la legitimidad institucional.

Palabras Clave Gobierno digital, confianza ciudadana, revisión sistemática, métodos mixtos, agenda metodológica.

Abstract

The digital transformation of the public sector has been promoted as a key mechanism for improving administrative efficiency and strengthening citizen trust; however, the available empirical evidence has shown methodological limitations that restrict a comprehensive understanding of these processes. In this context, this article aimed to formulate an evidence-based research agenda that establishes methodological guidelines for integrating qualitative and mixed-methods approaches in future studies on the impact of digital government on citizen trust, identifying at least five priority areas derived from gaps detected in the literature. A systematic review article was developed according to PRISMA guidelines, through the synthesis of recent empirical studies published in indexed databases. The results showed a marked predominance of cross-sectional quantitative designs, as well as a limited representation of qualitative and mixed-methods approaches, which has restricted the analysis of causal mechanisms associated with perceived justice, institutional experience, digital co-production, and public values. Based on these findings, five priority areas were proposed: strengthening longitudinal mixed-methods designs, differentiating dimensions of trust, incorporating digital literacy, deepening ethical governance, and promoting citizen participation. It was concluded that the advancement of the field requires a methodological shift toward integrated approaches capable of capturing the socio-technical complexity of digital government and its impact on institutional legitimacy.

Keywords Digital government, citizen trust, systematic review, mixed methods, methodological agenda.

Introducción

La transformación digital en el sector público constituye un fenómeno de alcance global que ha venido reconfigurando de manera sustantiva la relación entre gobiernos y ciudadanía (Fazil et al., 2024; Mego et al., 2023). Durante las últimas décadas, los Estados incorporaron progresivamente tecnologías digitales con el propósito de modernizar la administración pública, optimizar la provisión de servicios y promover la participación ciudadana (Chumbiauca-Castillo, 2024; Sembinova, 2025). Este proceso, habitualmente conceptualizado como gobierno electrónico o e-gobierno, se consolidó como una estrategia central orientada al fortalecimiento de la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la confianza pública (Mego et al., 2023; Shah et al., 2025).

La relevancia de examinar el impacto del gobierno digital sobre la confianza ciudadana se sustenta en evidencia creciente que sugiere que la digitalización de los servicios públicos incide de manera significativa en las percepciones de legitimidad y efectividad gubernamental (Fazil et al., 2024; Fifaliana, 2026). Si bien el e-gobierno transformó sustancialmente los mecanismos de prestación de servicios públicos, el efecto concreto de esta transición digital sobre la confianza de los ciudadanos aún no se encuentra plenamente esclarecido, lo que pone de manifiesto la necesidad de investigaciones más comprehensivas y

contextualizadas (Fazil et al., 2024; Fifaliana, 2026). En esta misma línea, Shah et al., (2025) sostienen que el e-gobierno se posicionó como una herramienta clave para la modernización administrativa, al promover mayores niveles de transparencia, rendición de cuentas y eficiencia operativa (Mego et al., 2023).

No obstante, la literatura científica evidencia una limitación metodológica relevante que afecta la comprensión integral de estos procesos. Los estudios empíricos que abordan la relación entre e-gobierno y confianza ciudadana se caracterizaron predominantemente por diseños cuantitativos de corte transversal, con escasa incorporación de enfoques cualitativos o metodologías mixtas (Fazil et al., 2024; Mego et al., 2023). Esta orientación metodológica restringió el análisis profundo de los mecanismos causales y de los factores contextuales que median la vinculación entre transformación digital y confianza pública (Chumbiauca-Castillo, 2024; Fazil et al., 2024).

Chumbiauca-Castillo (2024) señaló que la planificación estratégica constituye un componente esencial para el éxito de los programas de e-gobierno, al favorecer mejoras sostenidas en accesibilidad, transparencia y eficiencia de los servicios públicos. Sin embargo, la comprensión de la interacción entre estos elementos demanda aproximaciones metodológicas que superen las limitaciones propias de los diseños cuantitativos

tradicionales. De manera complementaria, Wujarso (2025) documentó que la transformación digital gubernamental generó beneficios significativos, entre ellos una mayor eficiencia en costos, una mejora en la prestación de servicios y un incremento en la participación ciudadana, aunque persistieron desafíos vinculados con la seguridad de la información, la escasez de recursos y la resistencia al cambio organizacional (Seminova, 2025).

La literatura científica reciente abordó de manera creciente la relación entre gobierno digital, confianza ciudadana y eficiencia de los servicios públicos; sin embargo, predominó el empleo de enfoques metodológicos específicos que evidenciaron brechas significativas en la comprensión integral de estos fenómenos.

Fifaliana (2026) desarrolló una revisión sistemática de 49 estudios empíricos publicados entre 2004 y 2024, orientada al análisis de la relación entre el uso del e-gobierno y la confianza ciudadana. Este trabajo constituyó un aporte relevante al identificar el predominio de diseños cuantitativos basados en encuestas transversales, así como una utilización limitada de enfoques cualitativos y métodos mixtos. Asimismo, se documentó que la mayoría de investigaciones se concentraron en variables como calidad del servicio, transparencia, seguridad de los datos y satisfacción del usuario como impulsores principales de la confianza, lo cual puso de manifiesto la necesidad

de aproximaciones metodológicas más diversificadas que permitieran comprender los mecanismos causales subyacentes.

De manera complementaria, Kiram et al., (2024) emplearon un diseño de métodos mixtos para examinar el rol del e-gobierno en contextos geográficamente aislados de Filipinas. Su investigación integró análisis cuantitativos de registros gubernamentales con entrevistas cualitativas, demostrando que la combinación metodológica permitió captar tanto los patrones de utilización de los servicios como las percepciones ciudadanas respecto de la digitalización gubernamental. Este estudio evidenció el valor de los diseños mixtos para comprender cómo las plataformas digitales influyeron en el compromiso ciudadano con los servicios públicos.

Por su parte, Fadrial et al., (2024) realizaron un estudio cualitativo centrado en los factores que incidieron en la adopción del e-gobierno para fortalecer la confianza pública en gobiernos locales de Indonesia. Los autores identificaron la presencia de obstáculos específicos en contextos rurales que dificultaron la implementación efectiva del e-gobierno, destacando que la comprensión de estas dinámicas requirió aproximaciones cualitativas capaces de captar las particularidades contextuales. Esta investigación subrayó la importancia de desarrollar marcos metodológicos que integraran

perspectivas cualitativas para abordar brechas críticas de conocimiento.

Finalmente, Afrizal et al., (2023) analizaron los servicios digitales gubernamentales durante la pandemia de COVID-19 en Indonesia mediante métodos cualitativos basados en análisis del discurso en redes sociales. Sus hallazgos mostraron que este tipo de aproximaciones permitió comprender la coproducción de servicios públicos digitales y las dinámicas de interacción entre gobierno y ciudadanía, reforzando la necesidad de diversificar las metodologías empleadas en la investigación sobre gobierno digital y confianza pública.

La revisión de la literatura científica reciente evidenció brechas metodológicas significativas que limitaron la comprensión integral del impacto del gobierno digital en la confianza ciudadana y en la eficiencia de los servicios públicos. Estas deficiencias justificaron la necesidad de estructurar una agenda de investigación orientada a futuros estudios que incorporaran aproximaciones metodológicas más comprehensivas.

El primer vacío identificado correspondió a la predominancia de diseños cuantitativos de corte transversal, en detrimento de enfoques cualitativos y mixtos. Fifaliana (2026) documentó de manera sistemática que los estudios basados en encuestas transversales dominaron el campo de investigación sobre e-gobierno y confianza ciudadana, con una

utilización limitada de metodologías cualitativas y mixtas. Esta restricción metodológica redujo la capacidad analítica para comprender los mecanismos causales subyacentes y las dinámicas contextuales que mediaron la relación entre digitalización gubernamental y percepciones ciudadanas. De forma complementaria, Shah et al., (2025) reconocieron explícitamente que su investigación se sustentó exclusivamente en análisis cuantitativo mediante muestreo aleatorio simple, señalando la necesidad de incorporar perspectivas cualitativas que permitieran comprender con mayor profundidad cómo las plataformas digitales incidieron en la satisfacción ciudadana.

El segundo vacío se relacionó con la atención insuficiente a los factores contextuales y culturales que condicionaron la efectividad del e-gobierno. Chi et al., (2024) identificaron que la investigación existente sobre el uso gubernamental de redes sociales y su impacto en la confianza ciudadana careció de marcos teóricos que integraran variables contextuales específicas, por lo que propusieron una agenda de investigación orientada a subsanar dichas limitaciones. Esta brecha adquirió especial relevancia considerando que los contextos institucionales, culturales y socioeconómicos variaron sustancialmente entre países y regiones, influyendo de manera diferenciada en los resultados de las iniciativas de gobierno digital.

El tercer vacío concierne a la limitada integración de marcos teóricos emergentes asociados con tecnologías propias de la Cuarta Revolución Industrial. Chumbiauca-Castillo (2024) evidenció que, si bien la planificación estratégica constituyó un componente central para el éxito de los programas de e-gobierno, la literatura mostró una comprensión fragmentada respecto de cómo los marcos estratégicos debían adaptarse para incorporar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el blockchain. Esta debilidad teórica comprometió la capacidad analítica para evaluar de manera sistemática los efectos de dichas tecnologías sobre la confianza pública y la eficiencia administrativa.

A partir de los vacíos identificados, el presente artículo de revisión sistemática tuvo como objetivo formular una agenda de investigación basada en evidencia que estableciera directrices metodológicas para la integración de enfoques cualitativos y mixtos en futuros estudios sobre el impacto del gobierno digital en la confianza ciudadana, así como identificar al menos cinco líneas prioritarias de investigación derivadas de las brechas metodológicas detectadas.

Metodología

La presente investigación adopta el diseño de revisión sistemática de literatura, siguiendo las directrices establecidas en la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews

and Meta-Analyses). Este enfoque metodológico permite identificar, evaluar y sintetizar de manera rigurosa la evidencia disponible sobre el impacto del gobierno digital en la confianza ciudadana, con especial énfasis en las aproximaciones metodológicas empleadas en los estudios primarios. El protocolo PRISMA se implementó en cuatro fases secuenciales: identificación, cribado, elegibilidad e inclusión.

La estrategia de búsqueda en Scopus se estructuró mediante la siguiente fórmula booleana: ("e-government" OR "e-governance" OR "digital government" OR "digital governance" OR "electronic government") AND ("citizen trust" OR "public trust" OR "trust in government" OR "citizen confidence") AND ("public service" OR "service delivery" OR "service efficiency" OR "public administration") AND ("qualitative" OR "mixed method*" OR "case study" OR "interview*" OR "focus group" OR "quantitative" OR "survey")

Para guiar la revisión sistemática, se formularon las siguientes preguntas de investigación:

PI1: ¿Cuál es la distribución metodológica (cuantitativa, cualitativa, mixta) de los estudios empíricos sobre el impacto del e-gobierno en la confianza ciudadana publicados entre 2019 y 2026?

PI2: ¿Qué contribuciones específicas aportan los estudios cualitativos y mixtos a la comprensión

de los mecanismos causales entre transformación digital gubernamental y confianza pública?

PI3: ¿Cuáles son las principales brechas metodológicas identificadas en la literatura sobre gobierno digital y confianza ciudadana?

PI4: ¿Qué directrices metodológicas pueden derivarse de la evidencia sintetizada para orientar futuras investigaciones con enfoques cualitativos y mixtos en este campo?

Las búsquedas se realizaron en las bases de datos Scopus, siguiendo las recomendaciones metodológicas para revisiones sistemáticas en el campo del e-gobierno. Se emplearon las siguientes palabras clave en inglés y español: e-government, digital government, citizen trust, public trust, service efficiency, qualitative research, mixed methods.

Los criterios de inclusión establecidos fueron:

a) estudios empíricos publicados entre 2019 y 2026; b) investigaciones que aborden la relación entre gobierno digital y confianza ciudadana o eficiencia de servicios públicos; c) artículos publicados en revistas científicas con revisión por pares; d) estudios que reporten explícitamente su diseño metodológico; e) publicaciones en inglés o español.

Se excluyeron de la revisión: a) artículos de opinión, editoriales y cartas al editor sin componente empírico; b) estudios que no

especifiquen claramente su metodología de investigación; c) investigaciones centradas exclusivamente en aspectos técnicos de infraestructura digital sin considerar variables de confianza ciudadana o eficiencia; d) tesis doctorales, informes gubernamentales y literatura gris no sometida a revisión por pares; e) estudios duplicados o versiones preliminares de investigaciones posteriormente publicadas en formato completo.

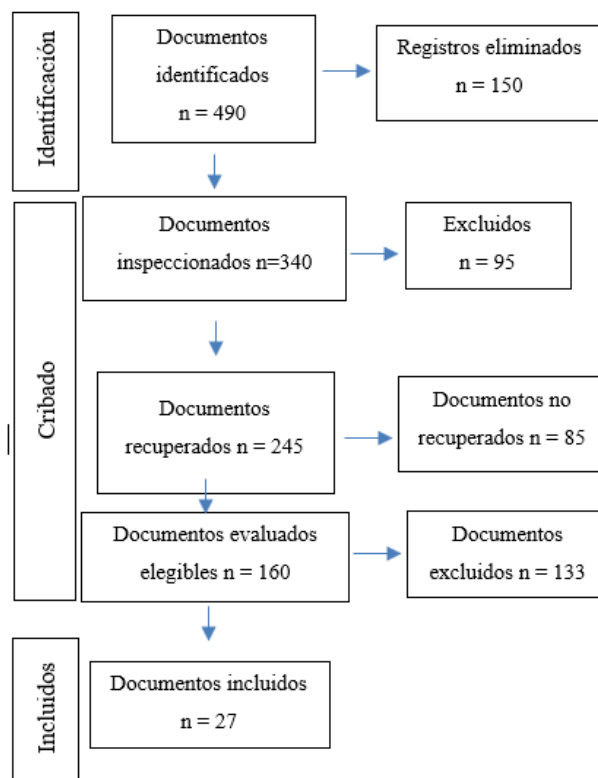


Figura 1. Identificación de estudios que utilizan el método prismático

Resultados

Autor	País	Diseño (PI1)	Aportes causales cualitativos/mixtos (PI2)	Brechas metodológicas (PI3)	Directrices metodológicas (PI4)
Afrizal et al., (2023)	Indonesia	Cualitativo	Coproducción digital mediada por percepción social	Solo Twitter; sin entrevistas	Triangulación digital + presencial
Al-Haddad et al., (2023)	Jordania	Cuantitativo	—	Transversal; sin voz ciudadana	Incorporar entrevistas longitudinales
Alyileili & Opoku (2026)	EAU	Mixto	Justicia percibida → uso continuado	Falta accountability municipal	Modelo governance–implementation–outcomes
Ardiputra et al., (2025)	Indonesia	Cualitativo	Transparencia financiera eleva confianza local	Sin medición ciudadana directa	Gobernanza participativa
Bodó & Janssen (2022)	Europa	Cualitativo teórico	Infraestructura tecnológica erosiona confianza	Sin evidencia empírica	Evaluación de riesgo institucional
Dobrolyubova (2022)	Global	Revisión	Confianza como predictor y resultado	Dominio survey	Diseños longitudinales
Faller (2024)	Filipinas	Cuantitativo	Liderazgo político media confianza	Descriptivo	Métodos mixtos
Cagigas et al., (2022)	España	Experimental	Configuración blockchain ↑ aceptación	Sin percepción ciudadana	Estudios funcionario–ciudadano
Hakeem & Sulphay (2025)	India	Cuantitativo	Actitud media utilidad → intención	Transversal	Estudios mixtos
Homburg & Moody (2021)	Paraguay	Cuantitativo	Confianza tecnológica > institucional	Sin cualitativo	Engagement ciudadano
Hutahaean et al., (2023)	Indonesia	Mixto	Configuraciones causales confianza–participación	Falta entrevistas profundas	fsQCA + cualitativo
Isabella et al., (2025)	Global	Bibliométrico	Alfabetización como mediador	Sin causalidad	Agenda literacy–confianza
Jabri & Ahmad (2025)	Túnez	Mixto	Experiencia offline moldea confianza digital	Limitada longitudinalidad	UX + evaluación contextual
Lee et al., (2019)	Corea del Sur	Cuantitativo	Confianza inicial → adopción	Sin cualitativo	Accountability colaborativa
Morales Rocha et al., (2023)	Perú	Cuantitativo	Gobierno abierto explica confianza	Sin mecanismos sociales	Integrar análisis cualitativo
Nurlinah et al., (2025)	Indonesia	Cuantitativo	Confianza media digitalización → participación	Transversal	Mixtos territoriales
Paneva & Kaharevic (2023)	UE/Balcanes	Cuantitativo	Inclusión digital condiciona confianza	Nivel macro	Multinivel cualitativo
Ranerup & Henriksen (2019)	Suecia	Cualitativo	Tensión eficiencia–valores públicos	Caso único	Marcos éticos
Rodriguez Müller et al., (2025)	UE	Cualitativo	Blockchain promete confianza relacional	Sin validación ciudadana	Evaluación impacto real
Sakuntala et al., (2024)	India	Cualitativo	Tecnología anticorrupción depende marco legal	Sin medición ciudadana	Mixtos legales–sociales

Autor	País	Diseño (PI1)	Aportes causales cualitativos/mixtos (PI2)	Brechas metodológicas (PI3)	Directrices metodológicas (PI4)
Samudra (2025)	Indonesia	Cualitativo	Transparencia institucional genera confianza	Sin contraste cuantitativo	Encuestas + entrevistas
Taufiqurokhman et al., (2024)	Indonesia	Cuantitativo	Calidad digital → confianza directa	Sin explicación causal	Triangulación cualitativa
Tubekova et al., (2023)	Kazajistán	Cuantitativo	Satisfacción media OGD → confianza	Sin cualitativo	Modelos mixtos
Wang (2025)	China	Cuantitativo	Alfabetización digital modera confianza	No probabilístico	Longitudinal mixto
Xanthopoulou et al., (2023)	Grecia	Cuantitativo	Calidad/seguridad → confianza	Solo funcionarios	Multi-actor
Yuan et al., (2023)	China	Cuantitativo	Engagement mediado por calidad informacional	Sin etnografía	Etnografía digital
Moskvyeh et al., (2025)	Ucrania	Cualitativo	E-participación fortalece accountability	Sin causalidad directa	Operacionalizar eficiencia

Tabla 1. Síntesis integrada de diseños metodológicos, brechas y directrices de investigación sobre e-government y confianza ciudadana

Discusión de resultados

Los resultados de esta revisión sistemática evidenciaron una marcada predominancia de diseños cuantitativos transversales en la investigación sobre el impacto del gobierno digital en la confianza ciudadana, lo cual coincidió con hallazgos previos que documentaron la hegemonía de estudios basados en encuestas y modelamiento estadístico en este campo (Dobrolyubova, 2022; Fifaliana, 2026). Esta configuración metodológica limitó la comprensión de los procesos causales subyacentes, al centrarse principalmente en asociaciones entre variables como utilidad percibida, satisfacción o intención de uso, sin profundizar en los mecanismos sociales e institucionales que median la relación entre

transformación digital gubernamental y percepciones ciudadanas.

En línea con investigaciones anteriores, los estudios cuantitativos revisados confirmaron consistentemente efectos positivos de la calidad del servicio digital, la transparencia y la alfabetización digital sobre la confianza pública (Taufiqurokhman et al., 2024; Tubekova et al., 2023; Nurlinah et al., 2025). Estos resultados convergieron con lo reportado por Hakeem & Sulphay (2025) y Yuan et al., (2023), quienes evidenciaron que la actitud hacia la tecnología y la calidad informacional de las plataformas gubernamentales constituyen predictores significativos del compromiso ciudadano. No obstante, la revisión reveló que dichos estudios tendieron a operacionalizar la confianza como un constructo unidimensional, lo

que restringió el análisis de sus componentes relacionales, normativos y contextuales.

En contraste, los trabajos cualitativos y mixtos aportaron una comprensión más profunda de los mecanismos causales, al evidenciar que la confianza no emerge exclusivamente del desempeño tecnológico, sino de procesos interactivos que involucran justicia percibida, experiencia offline, coproducción digital y valores públicos (Alyileili & Opoku, 2026; Afrizal et al., 2023; Ranerup & Henriksen, 2019). Estos hallazgos coincidieron con Bodó & Janssen (2022), quienes sostuvieron que las fallas en infraestructuras tecnológicas y sistemas automatizados pueden erosionar la confianza institucional incluso cuando los servicios digitales presentan altos niveles de eficiencia operativa. De manera complementaria, Jabri & Ahmad (2025) documentaron que la experiencia presencial con la administración pública condiciona significativamente la percepción de legitimidad de los servicios digitales, lo cual explicó parcialmente las divergencias observadas entre confianza tecnológica y confianza institucional.

Asimismo, la evidencia cualitativa mostró tensiones persistentes entre eficiencia administrativa y valores públicos, particularmente en contextos de automatización y adopción de inteligencia artificial (Ranerup & Henriksen, 2019; Rodríguez Müller et al., 2025). Estos resultados convergieron con Sakuntala et al., (2024) y Samudra

(2025), quienes subrayaron que la implementación de tecnologías anticorrupción o de gobierno abierto solo genera confianza sostenible cuando se articula con marcos normativos sólidos y prácticas participativas. Esta convergencia sugirió que la confianza ciudadana constituye un fenómeno socio-técnico, cuya comprensión requiere aproximaciones metodológicas que integren dimensiones tecnológicas, institucionales y culturales.

Desde una perspectiva comparativa, la revisión también identificó divergencias relevantes en función del contexto territorial y del nivel de inclusión digital. Mientras que estudios macrocomparativos mostraron que la confianza explica el uso del e-government únicamente cuando se acompaña de conectividad y competencias digitales adecuadas (Paneva & Kaharevic, 2023), investigaciones a nivel local evidenciaron brechas urbano-rurales significativas en la mediación entre transformación digital y participación ciudadana (Nurlinah et al., 2025). Estas diferencias resaltaron la necesidad de diseños multinivel capaces de capturar heterogeneidades contextuales que permanecen invisibles en modelos agregados.

En conjunto, estos hallazgos permitieron establecer que, si bien la literatura ha avanzado en la identificación de factores asociados al uso de servicios digitales, persiste una limitada comprensión de cómo se construye, mantiene o erosiona la confianza pública en escenarios de

digitalización acelerada. Esta brecha explicó la fragmentación teórica observada y reforzó la pertinencia del objetivo de este estudio: formular una agenda metodológica basada en evidencia.

Esta revisión presentó varias limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, el análisis se centró exclusivamente en artículos indexados, lo que pudo excluir evidencia relevante proveniente de literatura gris o estudios regionales no indexados. En segundo lugar, la heterogeneidad metodológica y conceptual de los estudios incluidos dificultó la comparación directa de resultados, particularmente debido a la diversidad de operacionalizaciones del constructo “confianza”. En tercer lugar, la revisión se apoyó mayoritariamente en estudios transversales, lo cual limitó la posibilidad de inferir dinámicas temporales. Finalmente, la ausencia de una evaluación formal del riesgo de sesgo en algunos trabajos pudo haber afectado la robustez comparativa de los hallazgos.

A partir de las brechas identificadas, esta revisión propuso cinco líneas prioritarias de investigación. Primero, se recomendó el desarrollo de diseños mixtos longitudinales que integren mediciones cuantitativas repetidas con técnicas cualitativas, con el fin de analizar la evolución de la confianza ciudadana en el tiempo.

Segundo, se planteó la necesidad de diferenciar analíticamente entre confianza

tecnológica y confianza institucional, incorporando estudios de caso comparados y etnografía digital para explorar sus interacciones. Tercero, se sugirió incorporar sistemáticamente la alfabetización digital como variable mediadora, mediante enfoques multinivel que articulen factores individuales y estructurales.

Cuarto, se destacó la importancia de profundizar en la gobernanza ética de tecnologías emergentes, combinando evaluación técnica, análisis normativo y percepción ciudadana. Finalmente, se propuso fortalecer investigaciones centradas en coproducción digital y participación cívica, utilizando métodos participativos que permitan capturar prácticas emergentes de involucramiento ciudadano.

En síntesis, los resultados indicaron que el avance del campo depende de un desplazamiento metodológico desde enfoques predominantemente explicativos hacia aproximaciones integradas e interpretativas, capaces de capturar la complejidad socio-técnica del gobierno digital. La adopción de diseños cualitativos y mixtos, sensibles al contexto y orientados a procesos, permitiría avanzar hacia una comprensión más profunda del papel de la transformación digital en la construcción de confianza ciudadana y en la mejora sostenible de los servicios públicos.

Conclusiones

Los resultados de esta revisión sistemática evidenciaron una marcada predominancia de enfoques cuantitativos transversales en los estudios sobre el impacto del gobierno digital en la confianza ciudadana, acompañada de una representación limitada de diseños cualitativos y mixtos. Si bien la literatura ha avanzado en la identificación de asociaciones significativas entre variables como calidad del servicio digital, alfabetización tecnológica, transparencia y participación ciudadana, los hallazgos mostraron que estos abordajes resultaron insuficientes para explicar los mecanismos sociales, institucionales y contextuales que median la construcción de la confianza pública.

En contraste, los estudios cualitativos y mixtos aportaron evidencia sustantiva sobre procesos relacionales clave —incluyendo justicia percibida, experiencia offline, coproducción digital y tensiones entre eficiencia administrativa y valores públicos—, lo cual permitió ampliar la comprensión del fenómeno desde una perspectiva socio-técnica integrada.

En relación con el objetivo de investigación —formular una agenda de investigación basada en evidencia que establezca directrices metodológicas para la integración de enfoques cualitativos y mixtos en futuros estudios sobre el impacto del gobierno digital en la confianza ciudadana—, esta revisión permitió identificar cinco líneas prioritarias

claramente derivadas de las brechas metodológicas detectadas: a) el desarrollo de diseños mixtos longitudinales que capturen la evolución temporal de la confianza ciudadana; b) la diferenciación analítica entre confianza tecnológica y confianza institucional mediante enfoques interpretativos; c) la incorporación sistemática de la alfabetización digital como variable mediadora en modelos multinivel; d) el fortalecimiento de investigaciones sobre gobernanza ética de tecnologías emergentes, particularmente inteligencia artificial y automatización administrativa; y e) la profundización de estudios centrados en coproducción digital y participación ciudadana a través de metodologías cualitativas y participativas. Estas directrices ofrecen un marco metodológico coherente para avanzar hacia una comprensión más profunda del impacto del gobierno digital en contextos diversos.

Este trabajo correspondió a un artículo de revisión sistemática, desarrollado conforme a los lineamientos PRISMA, orientado a sintetizar evidencia empírica reciente y a identificar patrones metodológicos, vacíos de investigación y oportunidades analíticas emergentes. Desde esta perspectiva, el estudio no solo integró resultados previos, sino que también contribuyó a reorientar el campo hacia aproximaciones más comprehensivas, capaces de capturar la complejidad socio-técnica

inherente a los procesos de transformación digital gubernamental.

Finalmente, las implicaciones de esta investigación trascendieron el ámbito metodológico, al poner de relieve la necesidad de comprender la confianza ciudadana como un fenómeno dinámico y relacional, influido tanto por el desempeño tecnológico como por factores institucionales y culturales. Las futuras investigaciones podrían beneficiarse de enfoques territorialmente sensibles, evaluaciones longitudinales y metodologías participativas que integren la voz ciudadana en el diseño y evaluación de servicios públicos digitales. En este sentido, la agenda propuesta constituye un punto de partida para estudios más integrados que contribuyan al desarrollo de políticas digitales orientadas no solo a la eficiencia administrativa, sino también al fortalecimiento sostenible de la legitimidad democrática y el valor público.

Referencias

- Afrizal, Munaf, Y., Yogia, M. A., Suri, D. M., Prayuda, R., & Amri, P. (2023). Government-owned digital services to overcome the spread of COVID-19: Case in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(5), 1553–1563. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180526>
- Al-Haddad, S., Sharabati, A.-A., Al Khasawneh, M., Mazahreh, S. A., & Kawar, Y. T. (2023). Behavioral acceptance of electronic government in Jordan. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.4018/IJEGR.321459>
- Alyileili, M., & Opoku, A. (2026). Sustainable and inclusive AI governance in municipal self-service systems: Ethical, smart-government, and generative AI perspectives. *Sustainability*, 18(2), 849. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su18020849>
- Ardiputra, S., Milyan, M., Akhmad, Z., Sulthan, M., & Ardiputra, M. A. (2025). Optimizing budget policy in village fund allocation (ADD): A governance and public administration perspective on rural development. *Frontiers in Political Science*, 7, 1581806. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1581806>
- Bodó, B., & Janssen, H. (2022). Maintaining trust in a technologized public sector. *Policy and Society*, 41(3), 414–429. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1093/polsoc/puac019>
- Cagigas, D., Clifton, J., Díaz-Fuentes, D., Fernández-Gutiérrez, M., Echevarría-Cuenca, J., & Gilsanz-Gómez, C. (2022). Explaining public officials' opinions on blockchain adoption: A vignette experiment. *Policy and Society*, 41(3), 343–357. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1093/polsoc/puab022>
- Chi, J., Kamarudin, S., & Rahman, S. (2024). Connecting pixels to trust: A systematic review of the relationship between government social media usage and citizens' trust in government. *Studies in Media and Communication*, 12(3), 201. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.11114/smc.v12i3.6797>
- Chumbiauca-Castillo, J. (2024). Strategic planning and its relationship with e-government: A systematic literature review. *International Journal of Professional Business Review*, 9(10), e04961. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.26668/businessreview/2024.v9i10.4961>

- Dobrolyubova, E. I. (2022). Evaluating digital government performance using surveys: International literature review and prospects for future research. *Public Administration Issues* (Special Issue I), 152–181. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-5-152-181>
- Fadrial, R., Sujianto, S., Simanjuntak, H., & Wirman, W. (2024). A qualitative study on the influencing factors of e-government adoption to improve public trust in local government: Case study of Rokan Hulu Municipality. *Indonesian Journal of Computer Science*, 13(3). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i3.3931>
- Faller, N. L. (2024). Analysis on political, social, and technical characteristics of e-governance in Eastern Visayas, Philippines. *Environment and Social Psychology*, 9(12), 3300. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.59429/esp.v9i12.3300>
- Fazil, A. W., Hakimi, M., Aslamzai, S., & Quch, M. M. (2024). A review of e-government practices in the age of digitalization. *International Journal of Multidisciplinary Approach Research and Science*, 2(2), 511–527. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.59653/ijmars.v2i02.568>
- Fifaliana, R. M. (2026). A systematic literature review of empirical research on the impact of e-government use on citizens' trust in government. *Chinese Public Administration Review*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1177/15396754251413048>
- Hakeem, M. J., & Sulphay, M. M. (2025). An evaluation of factors affecting the acceptance of smart city ICT services in India. *Public Administration and Policy*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1108/PAP-07-2024-0114>
- Homburg, V., & Moody, R. (2021). Citizens' social media adoption in Paraguay. *Brazilian Journal of Public Administration*, 55(5), 1077–1100. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-005>
- Hutahaean, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Do social media, good governance, and public trust increase citizens' e-government participation? *Human Behavior and Emerging Technologies*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1155/2023/9988602>
- Isabella, Agustian, E., Baharuddin, T., & Ibrahim, A. H. H. (2025). Bridging e-government with digital literacy: A literature review. *Journal of Governance & Regulation*, 14(1), 361–371. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22495/jgrv14i1siart12>
- Jabri, A., & Ahmad, M. M. (2025). E-service quality and public trust: A foundation for effective digital service delivery in Northern Tunisian municipalities. *Social Sciences & Humanities Open*, 12, 102308. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102308>
- Kiram, D., Kiram, M., & Hamsaji, A. (2024). Bridging the archipelago: E-governance and access to public services in Sulu, Philippines. *Economy*, 2(2), 147–159. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.61996/economy.v2i2.773>
- Lee, T. D., Park, H., & Lee, J. (2019). Collaborative accountability for sustainable public health: A Korean perspective on ICT-based health risk communication. *Government Information Quarterly*, 36(2), 226–236. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.008>
- Mego, M. L. S., Farroñan, R. L. S., Vásquez, E. E. B., & Rodríguez, V. H. P. (2023). New e-government strategies in Peruvian universities. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), e703. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.703>
- Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M. A., Morillos Valderrama, S. O., & Quispe Mamani, D. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú

- como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 459–476. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Moskvych, L., Kryvov, I., Dobroboh, L., Shevchyshyn, O., & Riaboshapka, Y. (2025). Contribution of civil society to holding public authorities accountable: Emerging tools for engagement. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 18(10).
- Nurlinah, Ansar, M. C., & Chowdhury, K. (2025). Impact of government digital transformation on citizen trust and participation: Evidence from Gowa Regency, Indonesia. *Frontiers in Human Dynamics*, 7, 1700582. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3389/fhumd.2025.1700582>
- Paneva, T., & Kaharevic, A. (2023). In e-government we trust? Correlating factors of e-government use in the Western Balkan and EU countries. *Balkan Social Science Review*, 22, 293–319.
- Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019). Value positions viewed through automated decision-making. *Government Information Quarterly*, 36, 101377. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.004>
- Rodriguez Müller, A. P., Martin Bosch, J., & Tangi, L. (2025). Expected public values from blockchain adoption in the European public sector. *International Journal of Public Sector Management*, 38(1), 53–76. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1108/IJPSM-12-2023-0363>
- Sakuntala, S. S., Sarakanam, S., Dhavan, A., Taggar, R., & Kohli, G. (2024). IT trends for combating corruption in India. *Public Administration and Policy*, 27(2), 126–139. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1108/PAP-05-2023-0058>
- Samudra, A. A. (2025). Integration of public administration and governance theory to combat corruption in Indonesia. *Public Administration Issues*, (6), 117–140. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2025-0-6-117-140>
- Sembinova, M., Salykova, L., & Khalid, N. (2025). ISO 31000 in digital public governance: A systematic review. *Public Administration and Civil Service*, 95(4), 78–88. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.52123/1994-2370-2025-1631>
- Shah, F., Shah, A., & Jabbar, A. (2025). The impact of e-governance implementation on public trust and service efficiency. *AMAR*, 3(3), 54–62. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.63075/3yey1t51>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). Impact of e-service quality on public trust and satisfaction. *International Journal of Data and Network Science*, 8, 765–772. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Tubekova, D., Almukhambetova, B., & Izatullayeva, B. (2023). Open government data and citizen trust in Kazakhstan. *Public Policy and Administration*, 22(4), 519–534. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.13165/VPA-23-22-4-10>
- Wang, Y. (2025). Role of Yueshengshi in smart city development. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 20(3), 1143–1154. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18280/ijstdp.200320>
- Wujarso, R., Hakim, A. R., Faizah, N., Yasin, V., & Andhitiyara, R. (2025). Digital Transformation in Public Sector Institutions: A Systematic Literature Review and Comparative Country Analysis. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 17(4).
- Xanthopoulou, P., Antoniadis, I., & Avlogiaris, G. (2023). Drivers of digital governance adoption. *Problems and Perspectives in Management*,



21(4), 454–467. Documento en línea. Disponible
[https://doi.org/10.21511/ppm.21\(4\).2023.35](https://doi.org/10.21511/ppm.21(4).2023.35)

Yuan, Y.-P., Dwivedi, Y. K., Tan, G. W.-H., Cham, T.-H., Ooi, K.-B., Aw, E. C.-X., & Currie, W. (2023). Government digital transformation. *Government Information Quarterly*, 40, 101775. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775>