

Pontificia Universidad Católica del Perú
Escuela de Posgrado



**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ACEPTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS
CIUDADANOS - MAPEO SISTEMÁTICO**

**Trabajo de investigación para optar el grado de Magíster en
Informática con Mención en Ingeniería de Software que
presenta**

Alfredo Jerónimo Oré Sanabria

Dirigido por

Mag. Claudia María del Pilar Zapata Del Río

Mag. Eder Ramiro Quispe Vílchez

San Miguel, 2018

Resumen

El gobierno electrónico generalmente se refiere a la aplicación de un modelo de comercio electrónico a nivel gubernamental de un país, y su éxito se mide a menudo en términos de satisfacción del usuario y calidad del servicio. El presente estudio tiene como objetivo analizar el éxito en términos de estrategias de diseño de software para el desarrollo de servicios de gobierno electrónico, así como la implementación y utilización de herramientas de evaluación empleadas, la calidad del servicio y las tecnologías utilizadas, mediante un mapeo sistemático de la literatura. Este estudio evidencia que se están realizando importantes investigaciones sobre servicios de gobierno electrónico en países del continente de Europa, parte del Sudeste asiático y Oceanía, entre las que destacan: China, Malasia e Indonesia, asimismo en América en los países de Canadá, EEUU, Brasil y Ecuador.



Tabla de Contenido

Capítulo 1. Generalidades	7
1.1 Marco teórico	7
1.1.1 Gobierno Electrónico	7
1.1.2 Brecha Digital	8
1.2 Objetivos, Resultados esperados	9
1.2.1 Objetivo general	9
1.2.2 Objetivos específicos	9
1.2.3 Resultados esperados	9
Capítulo 2. Metodología	10
Capítulo 3. Ejecución del Mapeo Sistemático	12
3.1 Preguntas de Investigación	12
3.2 Estrategia de Búsqueda	13
3.2.1 Primera Fase de búsqueda	14
3.2.2 Segunda Fase de búsqueda	15
3.3 Selección de estudios y evaluación de calidad	15
3.3.1 Criterios de Inclusión y Exclusión	15
3.3.2 Criterios de Calidad de la Investigación	16
3.4 Extracción de Datos	16
3.4.1 Formulario de Extracción de Datos	16
3.4.2 Extracción y Síntesis de Datos	18
3.5 Análisis y clasificación	19
3.6 Evaluación de validez	19
Capítulo 4. Resultados generales de los estudios revisados	20
4.1 Investigaciones por Año	20
4.2 Investigaciones por Países	20

4.3	Investigaciones por Sectores de gobierno electrónico	22
4.4	Datos generales por pregunta de investigación	23
Capítulo 5.	Metodologías de diseño de software para Gobierno Electrónico	25
Capítulo 6.	Evaluación de Usabilidad en Gobierno Electrónico	29
Capítulo 7.	Tecnologías usadas en Gobierno Electrónico	33
Capítulo 8.	Metodologías desarrolladas para la medición de la Calidad del Servicio de Gobierno Electrónico	37
Capítulo 9.	Conclusiones	42
Capítulo 10.	Referencias	44

Índice de tablas

Tabla 1	Diferencias entre el gobierno tradicional y el digital	8
Tabla 2	Criterios PICOC	12
Tabla 3	Términos derivados del PICOC	13
Tabla 4	Palabras alternativas y sinónimas	14
Tabla 5.	Preguntas de Calidad de Investigación	16
Tabla 6.	Formulario de extracción de datos	17
Tabla 7.	Selección de Documentos	18
Tabla 8.	Cantidad de estudios por sectores	23
Tabla 9.	Estudios relacionados a las preguntas generales de investigación	23
Tabla 10.	Estudios de metodologías de diseño de software agrupados	25
Tabla 11.	Cantidad de estudios sobre Metodologías de diseño de software para gobierno electrónico por países	27
Tabla 12.	Cantidad de estudios sobre Metodologías de diseño de software para gobierno electrónico por sectores	28
Tabla 13.	Herramientas de evaluación de usabilidad para servicios de gobierno electrónico agrupados	29
Tabla 14.	Cantidad de estudios que utilizan herramientas de usabilidad para servicios de gobierno electrónico por países	31

Tabla 15. Cantidad de estudios que utilizan herramientas de usabilidad para servicios de gobierno electrónico por sectores.	32
Tabla 16. Tecnologías aplicadas a servicios de gobierno electrónico, sectores y países.	33
Tabla 17. Aplicaciones del Blockchain.	35
Tabla 18. Casos de uso internacionales aplicados al contexto del gobierno de Dubái.	35
Tabla 19. Modelos de evaluación de satisfacción de usuarios	37
Tabla 20. Metodologías de Calidad de servicio.	38
Tabla 21. Cantidad de estudios sobre medición de calidad de servicios de gobierno electrónico por países.	39
Tabla 22. Cantidad de estudios de medición de calidad de servicio de gobierno electrónico por sectores.	40

Índice de Ilustraciones

Imagen 1 .Visión General del estudio de mapeo y la revisión de la literatura [7]	10
Imagen 2. Cantidad de Investigaciones encontradas por Año.....	20
Imagen 3. Países con mayor cantidad de investigaciones sobre gobierno electrónico.	21
Imagen 4. Distribución de los 103 estudios sobre servicios de gobierno electrónico en el mundo	21
Imagen 5. Sectores específicos desarrollados por 30 estudios.	22
Imagen 6. Metodologías basadas en Ontologías.	26
Imagen 7. Investigaciones sobre Metodologías de diseño de servicios de gobierno electrónico por años	27
Imagen 8. Investigaciones sobre herramientas de evaluación de usabilidad de servicios de gobierno electrónico por años.....	30
Imagen 9. Arquitectura de pruebas de carga [17].....	34
Imagen 10. Las cinco características de Big Data [15].....	34

Imagen 11. Estudios de Metodologías de Medición de Calidad de Servicio para gobierno electrónico por años 39



Capítulo 1. Generalidades

El concepto de gobierno electrónico generalmente se refiere a la aplicación de un modelo de comercio electrónico, a nivel gubernamental [1]. Al igual que el comercio electrónico está sujeto a normas que lo regulan, así mismo, al estar normado se convierte en una buena herramienta de apoyo a la Administración Pública. Es necesario tener en cuenta las leyes que rigen el Gobierno Electrónico, así como también nuestra realidad socio cultural, ya que ello limita su desarrollo.

Existen algunos estudios que informan las decisiones iniciales de adopción de gobierno electrónico, la estrategia de implementación y los obstáculos, y la conciencia de los ciudadanos sobre las iniciativas de gobierno electrónico [2].

En contraste a lo dicho anteriormente, hasta ahora se ha informado relativamente poco sobre los aspectos posteriores a la implementación de las iniciativas de gobierno electrónico. El éxito, que a menudo se mide en términos de satisfacción del usuario, representa un importante resultado posterior a la implementación de iniciativas de gobierno electrónico. Debido a las enormes inversiones ya realizadas en iniciativas de gobierno electrónico, ahora es el momento de medir y analizar su éxito en términos de diseño de software para el desarrollo de estos servicios, así como la implementación y utilización de herramientas de evaluación empleadas, la calidad del servicio y las tecnologías utilizadas.

Es en este contexto que la presente investigación mostrará las diferentes estrategias utilizadas para generar mayor aceptación en los ciudadanos en el uso de los sistemas de gobierno electrónico, enfocándonos en el diseño del software, las herramientas de evaluación y las tecnologías utilizadas.

1.1 Marco teórico

1.1.1 Gobierno Electrónico

Existen muchas definiciones sobre Gobierno Electrónico dentro de la literatura, pero todas hacen referencia a la aplicación del modelo de comercio electrónico, en el que una institución pública compra o proporciona bienes, servicios o información a empresas, ciudadanos individuales, sus empleados y otros organismos gubernamentales [1].

El Gobierno Electrónico está evolucionando a través de servicios electrónicos y móviles avanzados, y tiene como objetivos mejorar la relación entre las personas y su gobierno, hacer que la prestación de servicios públicos sea más efectiva, accesible y receptiva a las necesidades de las personas. También tiene como objetivo aumentar la participación

en la toma de decisiones y hacer que las instituciones públicas sean más transparentes y responsables

1.1.2 Brecha Digital

Podemos definir Brecha Digital como qué tan accesibles son las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a las personas, ya sea de forma individual u organizada en asociaciones, comunidades, Estados o países; haciendo una comparación entre las que utilizan las TIC o las que tienen acceso, pero no saben cómo utilizarlas.

En el estudio [3], se muestran las diferencias entre un gobierno tradicional y digital que se podrían aplicar en la mayoría de los gobiernos de los países en desarrollo (ver tabla1):

Tabla 1 Diferencias entre el gobierno tradicional y el digital

Gobierno Tradicional	Gobierno Digital
Controles burocráticos, clara jerarquía de autoridad.	Servicio al cliente y empoderamiento de la comunidad, jerarquía nivelada / borrosa
Centrado en el proceso	Centrada en el cliente
Funciones administrativas aisladas y recolección de datos.	Servicio integrado de recursos y enfoque de conocimiento
Especialización funcional de unidades de sesgo geográfico.	Ruptura de la barrera unitaria, integración gubernamental.
Decisión basada en reglas uniformes y aprobaciones de informes complejos	Decisión basada en negociación y controles y aprobaciones implícitas.
Funciones administrativas aisladas	Servicios de recursos integrados
Tecnologías de información desunidas	Soluciones de red integradas
Proceso que consume tiempo	Respuestas agilizadas y rápidas

Los avances en el gobierno electrónico deben ir de la mano con los esfuerzos para cerrar la brecha digital. Demasiadas personas no tienen acceso a Internet o dispositivos móviles. Reducir la brecha digital y garantizar que los más pobres y los más vulnerables se beneficien del progreso en el área de las TIC y el gobierno electrónico requiere un enfoque integrado de las políticas públicas. Esto significa abordar las diversas facetas de la desigualdad entre personas, países y regiones, un esfuerzo que las TIC también pueden facilitar enormemente, al tiempo que se toman medidas para reforzar el acceso para todos y aumentar la cooperación regional e internacional. "No dejar a nadie atrás" exige mejorar el acceso a la conexión de banda ancha de alta velocidad para todos a través de una infraestructura confiable y de alta calidad, y adoptar un enfoque holístico que aborde los factores sociales, económicos y ambientales que influyen en la inclusión digital [4].

1.2 Objetivos, Resultados esperados

1.2.1 Objetivo general

El objetivo general de esta investigación es identificar las estrategias que se utilizan para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos

1.2.2 Objetivos específicos

Para lograr alcanzar el objetivo principal se determinaron los siguientes objetivos específicos en la investigación:

- OE 1. Identificar las metodologías de diseño de software utilizadas de acuerdo a cada sector de servicio de gobierno electrónico.
- OE 2. Identificar las herramientas de evaluación de software (Aceptación, usabilidad, UX) utilizadas de acuerdo con el sector de servicio de gobierno electrónico
- OE 3. Clasificación de tecnologías usadas a nivel mundial para la implementación de gobierno electrónico.

1.2.3 Resultados esperados

Los resultados esperados por cada objetivo específico son los siguientes:

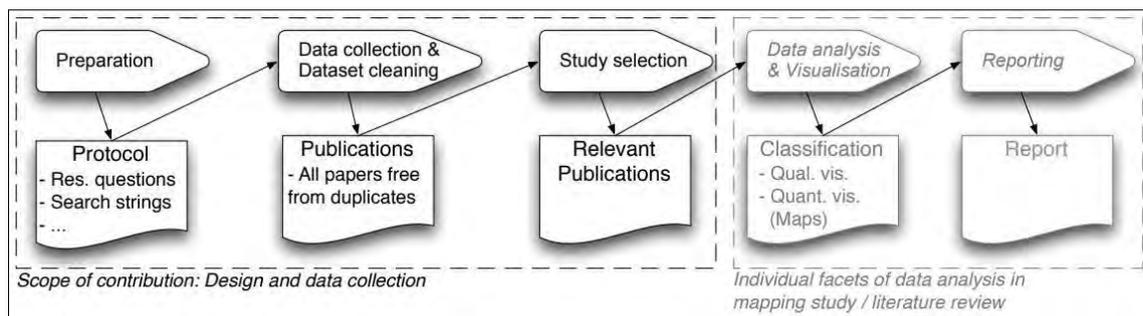
- R 1. Identificación de sectores de servicio público. (OE1)
- R 2. Identificación de metodologías de diseño de Software utilizadas de acuerdo con el sector de servicio. (OE1)
- R 3. Identificación de herramientas de evaluación de Software. (OE2)
- R 4. Identificación de herramientas de evaluación de Software utilizadas de acuerdo con el sector de servicio. (OE2)
- R 5. Identificación de tecnologías usadas para la implementación de gobierno electrónico. (O3)

Capítulo 2. Metodología

Esta investigación de basa en la metodología de Petersen [6] sobre mapeo sistemático, el cual muestra las pautas y recomendaciones que debería de seguir un estudio de mapeo sistemático en Ingeniería de Software.

Un mapeo sistemático está diseñado para ofrecer una visión general de un área de investigación a través de la clasificación y el conteo de contribuciones en relación con las categorías de esa clasificación [6].

Imagen 1 .Visión General del estudio de mapeo y la revisión de la literatura [7].



Un mapeo y una revisión sistemática de la literatura comparten algunos puntos en común respecto al diseño y colección de la data (por ejemplo, con respecto a la preparación, protocolo, colección de los datos y la selección de estudios) como se muestra en la imagen 1, pero son diferentes en términos de objetivos y, por lo tanto, enfoques para el análisis de datos [7].

Si bien las revisiones sistemáticas apuntan a sintetizar evidencia, considerando también la solidez de la evidencia, los mapas sistemáticos se ocupan principalmente de estructurar un área de investigación [6].

Los estudios de mapeo son considerados un valioso aporte científico y el número de estudios ha aumentado significativamente en los últimos años [6], por lo tanto, bajo esa consideración se eligió el mapeo sistemático como metodología para la presente investigación.

El mapeo sistemático presenta las siguientes etapas [6]:

1. **Preguntas de investigación:** Elaboración de las preguntas para determinar el ámbito de la investigación.
2. **Estrategia de Búsqueda:** Utilización de PICOC.
3. **Selección de estudios y evaluación de la calidad:** Se aplican los criterios de inclusión y exclusión, así como las preguntas de evaluación de Calidad de los estudios primarios seleccionados.

4. **Extracción de datos:** Se determina la forma de extracción de los datos.
5. **Análisis y clasificación:** Se determina la forma de clasificar y presentar los datos obtenidos en la investigación.
6. **Evaluación de validez:** Se deben tener en cuenta los siguientes tipos de validez: validez descriptiva, validez teórica, generalización, validez interpretativa.



Capítulo 3. Ejecución del Mapeo Sistemático

En este capítulo se realizará la ejecución de las etapas descritas en la metodología según el estudio de Petersen [6].

3.1 Preguntas de Investigación

Este estudio tiene por objetivo es identificar las estrategias que se utilizan para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos, para ello se busca responder la pregunta principal de la investigación:

- ¿Qué estrategias se han utilizado para generar mayor aceptación en los ciudadanos en el uso de los sistemas de gobierno electrónico?

Las preguntas de investigación para este mapeo sistemático se han estructurado con la ayuda de los criterios PICOC (Population, Intervention, Comparison, Outcome, Context). [8] según se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 2 Criterios PICOC

Criterio	Descripción
Population	Sistemas de Gobierno Electrónico a nivel mundial.
Intervention	Estrategias de gobierno en el uso de servicios de Gobierno Electrónico y evaluación de usabilidad en los ciudadanos y calidad de servicios.
Comparison	No aplica
Outcomes	Metodologías empleadas, evaluación de la usabilidad.
Context	Gobierno electrónico

A partir de la pregunta principal se formularon las preguntas específicas para los estudios, técnicas y metodologías usadas para poder identificar las estrategias utilizadas para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos.

P1.- ¿Qué metodologías de diseño de Software se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?

P1a.- ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de Software?

P1b.- ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de Software?

P2- ¿Qué herramientas de evaluación de Software fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?

P2a- ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de Software?

P2b- ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de Software?

P3- ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?

P3a.- ¿En qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?

P3b.- ¿En qué sectores de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?

P4.- ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?

P4a- ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?

P4b- ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?

3.2 Estrategia de Búsqueda

Estrategia para definir términos de búsqueda

- 1) Se definieron términos de búsqueda desde las preguntas de investigación para poder identificar Population, Intervention y Context.

Tabla 3 Términos derivados del PICOC

Criterio	Términos
Population	e-government
Intervention	Usability Evaluation Quality Service
Context	e-government

- 2) Se buscaron palabras alternativas y sinónimos con la ayuda de un diccionario de sinónimos desde las palabras más representativas de los criterios del PICOC del cuadro 2.

Tabla 4 Palabras alternativas y sinónimas

Término	Alternativas
e-government	digital government, electronic government
user satisfaction	Citizen Satisfaction
Usability	usability evaluation

- 3) Se usó el operador lógico OR para construir la cadena de búsqueda desde los términos encontrados.

e-government **OR** digital government **OR** electronic government

user satisfaction **OR** citizen satisfaction **OR** usability evaluation

- 4) Se usó el operador lógico AND para construir la cadena de búsqueda desde los términos encontrados.

(e-government OR “digital government” OR “electronic government”)

AND (“user satisfaction” OR “citizen satisfaction” OR “usability evaluation”)

El resultado de la cadena de búsqueda se utilizó en la base de datos SCOPUS, obteniéndose la siguiente sintaxis:

TITLE-ABS-KEY ((e-government OR “digital government” OR “electronic government”)) AND (“user satisfaction” OR “citizen satisfaction” OR “usability evaluation”))

En la base de datos IEEE y Springer Link se obtuvo la siguiente sintaxis:

("e-government" OR "digital government" OR "electronic government")
AND ("user satisfaction" OR "citizen satisfaction" OR "usability evaluation")

3.2.1 Primera Fase de búsqueda

En esta fase principal se realizará la búsqueda en Bases de Datos en línea, motores de búsqueda, revistas electrónicas, actas de congresos para que el proceso de búsqueda sea exhaustivo y evitar la posibilidad de perder evidencia. No se está limitando el periodo

de búsqueda, se encuentra abierta para todos los años, para no acotar el alcance de la búsqueda de las investigaciones.

Los recursos elegidos para las búsquedas electrónicas de acuerdo a las sugerencias de la Universidad Católica del Perú son los siguientes:

Bases de Datos en línea:

- SCOPUS
- IEEE XPLORE
- Springer Link

Tesis:

- Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

3.2.2 Segunda Fase de búsqueda

Esta fase se realizará para complementar la búsqueda en la fase principal en la que se desarrollarán las siguientes actividades:

- 1) Se revisarán referencias de los artículos identificados en la fase de búsqueda principal. Esta actividad será iterativa y se agregaran los artículos encontrados a la lista de los estudios primarios
- 2) De ser necesario se contactará con investigadores específicos para recibir asesoramiento.

3.3 Selección de estudios y evaluación de calidad

3.3.1 Criterios de Inclusión y Exclusión

Se definieron criterios para poder realizar la investigación los cuales son:

Inclusión:

- 1) Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español.
- 2) Se debe contar con acceso al contenido de la publicación.
- 3) Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.
- 4) Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.
- 5) Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos.

Exclusión:

- 1) Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.
- 2) Los artículos de opinión
- 3) Las publicaciones duplicadas. En caso hubiera resultados duplicados, se considerarán aquellas cuyo contenido pueda ser accedido.

3.3.2 Criterios de Calidad de la Investigación

Se definieron una lista de preguntas para evaluar la calidad de la investigación. Se tomó como referencia las preguntas enumeradas en los estudios [9] y [10].

Se escogieron estas preguntas generales y abiertas a diferentes trabajos de investigación, dado que no se abarca procesos específicos de Gobierno Electrónico, y se muestran en la tabla 5.

Tabla 5. Preguntas de Calidad de Investigación

Q1	¿Se indica claramente el objetivo del estudio?
Q2	¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?
Q3	¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?
Q4	¿Se discute los resultados del estudio?
Q5	¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?
Q6	¿Se discute las limitaciones del estudio?

Se utilizó una escala de calificación de 3 niveles de cumplimiento. Si el estudio sometido a evaluación Sí cumple con satisfacer la pregunta de calidad se le asigna 1 punto, si No cumple se le asigna un puntaje de 0 y si cumple Parcialmente se le asigna 0.5 puntos.

3.4 Extracción de Datos

3.4.1 Formulario de Extracción de Datos

El formulario utilizado para la extracción de datos de la investigación contiene los campos necesarios con la información extraída para responder a cada pregunta de la investigación de todos los estudios revisados. El formato del formulario se encuentra en la tabla 6. Cada campo del formato tuvo como anexo a un campo de datos adicionales y observaciones de las investigaciones que contienen detalles adicionales de la investigación. La información que contiene el formato y que sustenta los resultados de esta investigación se encuentran en la sección de **Anexos (Anexo 5: Formulario completo de la extracción de datos)**.

Tabla 6. Formulario de extracción de datos.

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	Identificador del Estudio. Ejemplo: S-26	General
Título	Título del estudio	General
Autores	Autores del estudio	General
Año de Publicación	Año de publicación del estudio	General
Cantidad de Referencias	Referencias que tiene el estudio	General
Base de Datos	Base de datos de procedencia de la búsqueda	General
Criterio de Inclusión I1	Cumple: Si/No	General
Criterio de Inclusión I2	Cumple: Si/No	General
Criterio de Inclusión I3	Cumple: Si/No	General
Criterio de Inclusión I4	Cumple: Si/No	General
Criterio de Inclusión I5	Cumple: Si/N	General
Criterio de Exclusión E1	Cumple: Si/No	General
Criterio de Exclusión E2	Cumple: Si/No	General
Criterio de Exclusión E3	Cumple: Si/No	General
Criterio de Calidad Q1	Cumple: Si/No	General
Criterio de Calidad Q2	Cumple: Si/No	General
Criterio de Calidad Q3	Cumple: Si/No	General
Criterio de Calidad Q4	Cumple: Si/No	General
Criterio de Calidad Q5	Cumple: Si/No	General
Criterio de Calidad Q6	Cumple: Si/No	General
Puntaje de Calidad QT	Puntaje total de criterios de Calidad	General
P1	¿Qué metodologías de diseño de Software se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	P1
P1a	¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de Software?	P1a
P1b	¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de Software?	P1b
P2	¿Qué herramientas de evaluación de Software fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	P2
P2a	¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de Software?	P2a
P2b	¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de Software?	P2b
P3	¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	P3
P3a	¿En qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	P3a
P3b	¿En qué sectores de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	P3b

P4	¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	P4
P4a	¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	P4a
P4b	¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	P4b

3.4.2 Extracción y Síntesis de Datos

Se realizó la ejecución del protocolo definido en esta investigación utilizando la herramienta Mendeley (Reference Management Software & Researcher Network)¹ como soporte para esta ejecución, así como el formulario para la extracción de datos (Ver tabla 6).

La búsqueda de las Bases de Datos seleccionadas para esta investigación se inició el 06 de Junio del 2018 con la Base de Datos SCOPUS, encontrándose la cantidad de 268 documentos, luego se continuó con la Base de Datos IEEE obteniéndose 151 documentos, seguidamente con Springer Link con 96 documentos y Tesis PUCP con 2 documentos. En total se obtuvieron 517 documentos, se eliminaron los duplicados entre las diferentes Bases de Datos quedando 181 documentos, seguidamente se filtraron por Título y Resúmenes de las investigaciones y se obtuvieron 115 documentos, finalmente se filtraron por el criterio de Inclusión, Exclusión y Preguntas de Calidad de la investigación y se obtuvieron 103 documentos que han sido revisados a detalle. En la tabla 7 se muestran los criterios seguidos en la selección de los documentos por cada Bases de Datos.

Tabla 7. Selección de Documentos

Base de Datos	SCOPUS	IEEE XPLORE	Springer Link	Tesis PUCP	TOTAL
Encontrados	268	151	96	2	517
Sin duplicados	110	41	28	2	181
Seleccionados por Título y resúmenes	115				

1

<https://www.mendeley.com>

Seleccionados por Criterios de I, E, Calidad	54	39	10	0	103
Revisados	103				

La lista completa de los 103 estudios revisados en esta investigación se encuentra en la sección **Anexos (Anexo 1: Lista de Estudios revisados en esta investigación)**.

3.5 Análisis y clasificación

La información extraída en este estudio fue tabulada por países y sectores de gobierno electrónico y fueron aplicadas para el análisis, clasificación y presentación de los resultados generales que se muestran en el capítulo 4.

Se determinó este tipo de clasificación (países y sectores) debido a que responde directamente a las preguntas de investigación y el resultado de la contabilización de los datos obtenidos contribuirá con el análisis de las estrategias que se utilizan para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos

En los capítulos 5, 6, 7 y 8, que corresponden a los resultados obtenidos por cada pregunta de investigación se sigue el esquema similar al capítulo 4 (tabulación y gráficos por países y sectores), adicionando el respectivo análisis y discusión de los mismos en cada pregunta de investigación.

3.6 Evaluación de validez

Petersen en su estudio [6], recomienda tomar en cuenta los siguientes tipos de validez en un estudio de mapeo sistemático: validez descriptiva, validez teórica, generalización y validez interpretativa.

La validez descriptiva es la medida en que las observaciones se describen de manera precisa y objetiva [6], y para reducir la amenaza en este estudio se ha elaborado el formulario de extracción de datos (Tabla 6) en forma cuidadosa e iterativa, considerando los datos relevantes para la extracción de los datos.

La validez teórica está determinada por nuestra capacidad de poder capturar lo que pretendemos capturar [6], y para mitigar esta amenaza y no tener un sesgo por parte del investigador respecto a la búsqueda de información o la obtención en la cadena de búsqueda, se tuvo la colaboración oportuna de los asesores.

Las amenazas respecto a la generalización y validez interpretativa de las conclusiones obtenidas también fueron mitigadas con la colaboración y opiniones de los asesores en esta investigación.

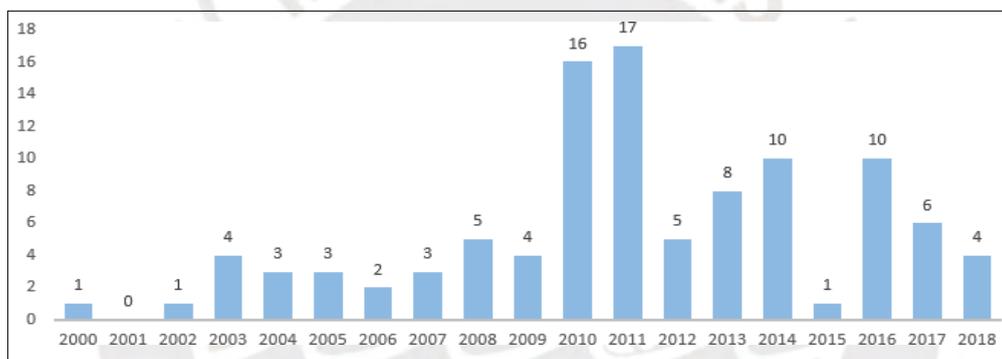
Capítulo 4. Resultados generales de los estudios revisados

En este capítulo se muestran los datos más relevantes recopilados en forma general, entre ellas tenemos las Investigaciones por año, por países, por sectores de gobierno electrónico y datos generales por cada pregunta de investigación planteada en este estudio.

4.1 Investigaciones por Año

En la imagen 1 se muestra la cantidad de investigaciones encontradas por año, desde el 2000 hasta el 2018, en ella se observa que en los años 2010 y 2011 hubo mayor producción de documentos relacionadas a esta investigación (16 y 17 documentos respectivamente.) y con la mínima producción (1 documento) los años: 2000, 2002 y 2015.

Imagen 2. Cantidad de Investigaciones encontradas por Año.



Entre los años del 2000 al 2018 hubo al menos un documento de investigación relacionado a los servicios de gobierno electrónico, con excepción del año 2001 donde no hubo documento.

4.2 Investigaciones por Países

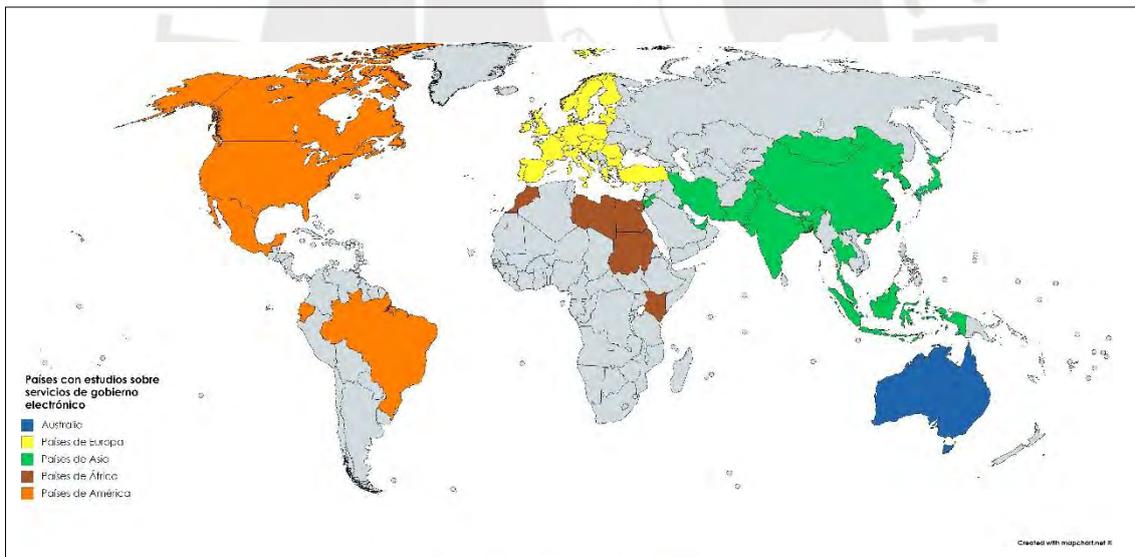
El país que tiene mayor investigación sobre servicios de gobierno electrónico es China con una cantidad de 18 documentos (17.4%), Malasia con 14 documentos (13.6%) e Indonesia con 8 documentos (7.7%), EEUU con 6 documento (5.8%) el resto de países tiene una cantidad menor igual a 5 documentos. Estas cantidades se pueden observar en la imagen 3.

Imagen 3. Países con mayor cantidad de investigaciones sobre gobierno electrónico.



La imagen 4 muestra los países que más han desarrollado estudios sobre gobierno electrónico ubicados por continentes, los países de China, Malasia e Indonesia se encuentran ubicados la parte del Sudeste asiático y están representados con el color verde, seguido de EEUU en el continente Americano con 6 estudios, Brasil con 6 estudios, Canadá con 1 estudio, México con 1 estudio y Ecuador con 1 estudio, todos ellos representados con el color naranja.

Imagen 4. Distribución de los 103 estudios sobre servicios de gobierno electrónico en el mundo.



(Imagen elaborada con Mapchart).²

Los países del Continente Europeo se encuentran representados con el color Amarillo y entre ellos los que tienen mayores estudios se encuentran Grecia con 5 estudios, Italia con 4 estudios y los países miembros de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta,

² <https://mapchart.net/> (Create Custom Map)

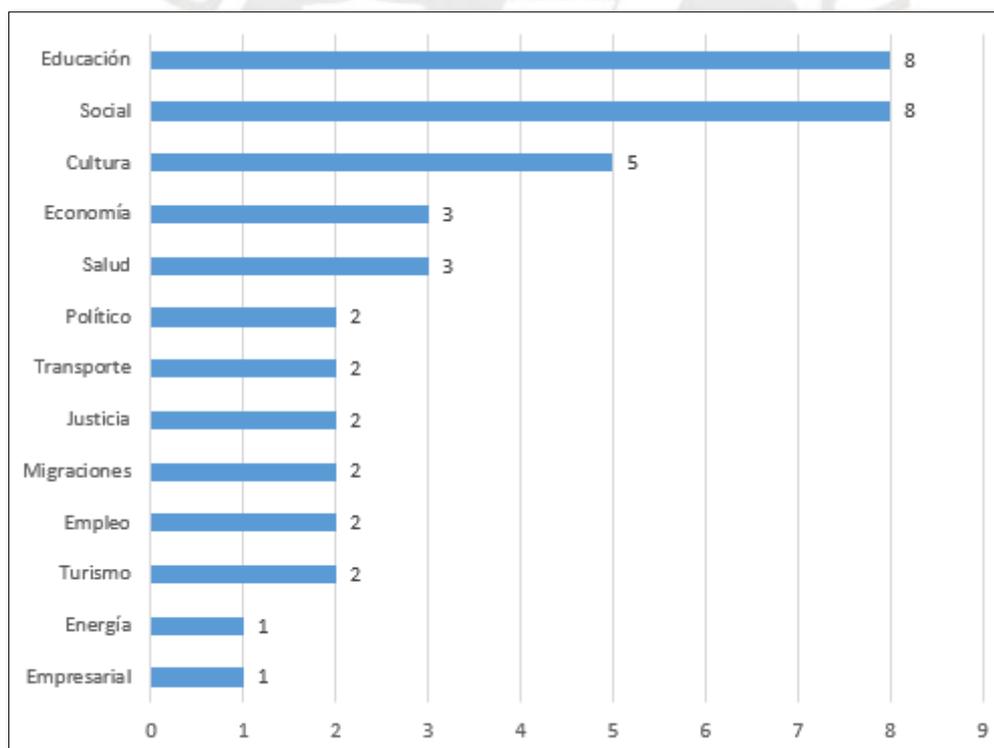
Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia) con 4 estudios

El continente Africano representado con el color marrón contiene a los países de Marruecos, Libia, Egipto y Sudán, todos ellos con 1 estudio.

4.3 Investigaciones por Sectores de gobierno electrónico

De los 103 estudios, se encontró que 73 estudios han realizado sus investigaciones orientados al sector de la Administración central de gobierno, y los otros 30 han especificado los sectores donde se han desarrollado, algunos estudios tienen más de un sector especificado (ver Tabla 8), dentro de este grupo de 30 estudios se encuentran los sectores de mayor investigación sobre servicios de gobierno electrónico como Educación (8 estudios), Social (8 estudios) y Cultura (5 estudios), como se muestra en la imagen 5.

Imagen 5. Sectores específicos desarrollados por 30 estudios.



La imagen 5 se complementa con la tabla 8 donde se observa los estudios por cada sector indicado, en ella se muestran los 73 estudios que refieren al sector de Administración Central de Gobierno. Existen estudios que han especificado más de un sector como el estudio [S-30] que se refiere al sector Social, Salud y Educación, el

estudio [S-16] que se refiere al sector Social y Cultura, y el estudio [S-17] que se refiere al sector Social, Salud, Justicia, Transporte, Cultura y Educación.

Tabla 8. Cantidad de estudios por sectores

Sectores	Cantidad	Estudios
Administración central de Gobierno	73	[S-1], [S-2], [S-3], [S-4], [S-5], [S-8], [S-9], [S-11], [S-12], [S-13], [S-14], [S-15], [S-18], [S-19], [S-20], [S-21], [S-22], [S-25], [S-26], [S-27], [S-28], [S-29], [S-33], [S-34], [S-35], [S-36], [S-38], [S-39], [S-40], [S-41], [S-42], [S-43], [S-44], [S-45], [S-46], [S-49], [S-50], [S-51], [S-53], [S-54], [S-55], [S-57], [S-58], [S-59], [S-60], [S-61], [S-63], [S-65], [S-66], [S-67], [S-68], [S-69], [S-70], [S-71], [S-72], [S-73], [S-78], [S-79], [S-80], [S-81], [S-82], [S-86], [S-87], [S-88], [S-89], [S-90], [S-91], [S-93], [S-95], [S-100], [S-101], [S-102], [S-103]
Social	8	[S-16], [S-17], [S-31], [S-30], [S-47], [S-48], [S-85], [S-92]
Educación	8	[S-10], [S-17], [S-23], [S-30], [S-75], [S-83], [S-84], [S-98]
Cultura	5	[S-16], [S-17], [S-47], [S-52], [S-97]
Salud	3	[S-17], [S-30], [S-75]
Economía	3	[S-17], [S-23], [S-56], [S-96]
Turismo	2	[S-64], [S-75]
Empleo	2	[S-74], [S-94]
Migraciones	2	[S-23], [S-99]
Justicia	2	[S-17], [S-62]
Transporte	2	[S-17], [S-24]
Político	2	[S-16], [S-47]
Empresarial	1	[S-76]
Energía	1	[S-77]

4.4 Datos generales por pregunta de investigación

De los 103 documentos revisados se han encontrado 21 documentos referentes a las metodologías para el diseño de Software, 22 documentos para herramientas de evaluación de usabilidad de Software, 3 documentos referentes a tecnologías utilizadas por los gobiernos para el desarrollo de servicios de gobierno electrónico y 57 documentos para las metodologías utilizadas para la medición de la Calidad de Servicio de gobierno electrónico, los cuales responden a las preguntas de investigación en la cantidad y porcentaje que se indica en la tabla 9.

Tabla 9. Estudios relacionados a las preguntas generales de investigación.

Preguntas de Investigación	Número de Documentos	Porcentaje
P1. ¿Qué metodologías de diseño de Software se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	21	20.4%
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de Software fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	22	21.4%
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	3	2.9%
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	57	55.3%

Se evidencia que más de la mitad de los documentos revisados (55.3%) están relacionadas con las metodologías utilizadas para medir la Calidad de Servicio de gobierno electrónico de esta investigación, lo que hace suponer que hay mayor investigación en temas de Calidad de Servicio a nivel mundial sobre servicios de gobierno electrónico.

Estas metodologías de diseño de Software, metodologías de medición de calidad de servicio, herramientas de evaluación de usabilidad y tecnologías utilizadas serán desarrolladas a continuación en los siguientes capítulos, en la que se responden las preguntas de investigación.



Capítulo 5. Metodologías de diseño de software para Gobierno Electrónico

En este capítulo se responderán las preguntas de investigación referente a las metodologías de diseño de software para el gobierno electrónico:

P1. ¿Qué metodologías de diseño de Software se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?

P1a.- ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de Software?

P1b.- ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de Software?

Se mostrarán los resultados encontrados, las metodologías de diseño por países, por sectores, el análisis y discusión de los resultados.

Resultados:

Se han encontrado 21 estudios sobre metodologías y modelos propuestos para el diseño de Software para gobierno electrónico, los cuales fueron agrupados sobre la característica base con la que fueron diseñados, y con sus respectivos identificadores de las Metodologías de diseño (MD#) y estudios respectivos (S-#), tal como se muestra en la tabla 10.

Tabla 10. Estudios de metodologías de diseño de software agrupados.

Grupo	Metodologías de diseño	Estudios	Cantidad
Integridad de la Información	MD5, MD7, MD14, MD15, MD16, MD17, MD18, MD20	[S-1], [S-29], [S-37], [S-30], [S-42], [S-75], [S-87], [S-101]	8
Ontología	MD2, MD8, MD11, MD13, MD19	[S-27], [S-61], [S-62], [S-66], [S-100]	5
Seguridad	MD1, MD4, MD9, MD12, MD21	[S-7], [S-32], [S-33], [S-74], [S-79]	5
Técnicas combinadas	MD3	[S-67]	1
Sistemas de empleo para Discapacitados	MD6	[S-31]	1
Modelo matemático: Factorial de dos niveles	MD10	[S-64]	1

La información detalla de las 21 metodologías de diseño de software de servicios de gobierno electrónico se encuentran en la sección **ANEXOS**. (**Anexo 2: Metodologías de diseño de Software para Gobierno Electrónico**)

Dentro de los 5 estudios que se basaron en Ontologías, el estudio [11] (S-61), ha desarrollado una metodología de diseño de servicios de gobierno electrónico haciendo uso de la ontología, cuyos beneficios es proporcionar apoyo en la comunicación y

soporte flexible para los servicios de transacciones electrónicas no triviales. Como únicas dificultades en su desarrollo se tiene el esfuerzo para construir y mantener la ontología.

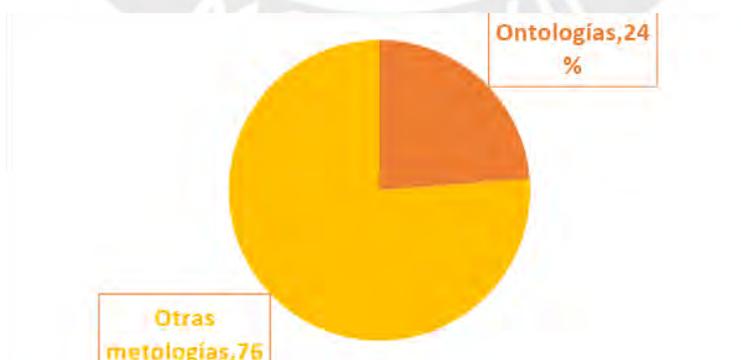
En el estudio [12] (S-62) realizado en Suiza, se ha implementado un enfoque de creación de Ingeniería Institucional de Sistema de Información y servicios en línea basados en una ontología de leyes existentes de ese país (Sector Justicia), mediante la creación de Hiperconceptos y la relación con los servicios de gobierno electrónico. Las dificultades encontradas con este enfoque es que los fragmentos legales no se corresponden con la práctica existente por tres posibles casos: La ley es incompleta para cubrir una práctica comercial, la ley es incoherente con la práctica y existe un vacío legal.

Otros 5 estudios han desarrollado modelos propuestos de arquitectura centrados básicamente en la Seguridad de la información ([S-7], [S-32], [S-33], [S-74], [S-79]).

Los estudios [S-1], [S-29], [S-30], [S-37], [S-42], [S-75], [S-87], [S-101] presentan modelos propuestos centrados en la Integridad de la información, donde se resalta la “Ruptura de la barrera unitaria e integración gubernamental”, que es una característica actual de un gobierno electrónico digital frente a uno tradicional (Ver Tabla 1)

Finalmente se tiene el estudio [S-67] que muestra técnicas combinadas proactivas y reactivas para el diseño de software de servicios de gobierno electrónico. El estudio [S-31] presenta una propuesta de diseño de software para la búsqueda de empleo para personas con discapacidad en los EEUU, y el estudio [S-64] muestra la utilización de un modelo matemático para diseñar un portal utilizando tres factores para la medir la satisfacción del usuario: Navegación, Formularios / Reportes y Documentación utilizando dos niveles: Alta Calidad y Baja Calidad.

Imagen 6. Metodologías basadas en Ontologías.

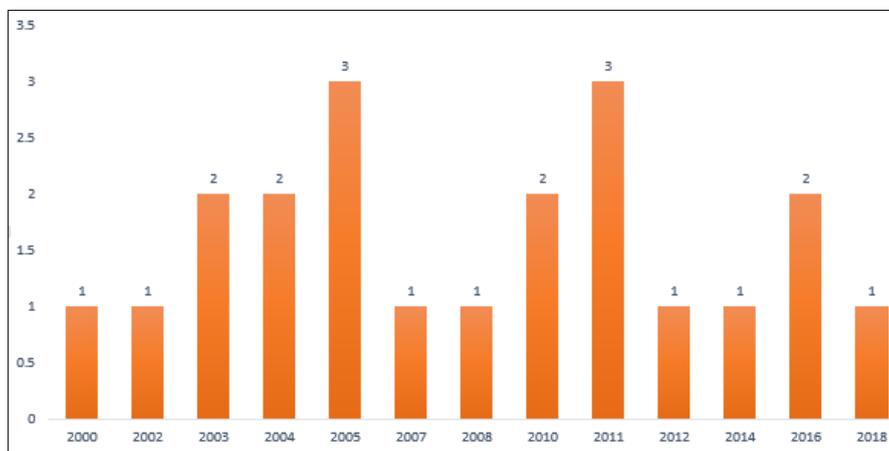


Metodologías de diseño por países

La Imagen 7 muestra la cantidad de investigaciones sobre Metodologías de Diseño de Servicios de gobierno electrónico que inició en el año 2000 hasta el 2018, se puede

observar que las investigaciones fueron casi constantes de al menos una investigación por año, con excepción de los años 2001, 2006, 2009, 2013, 2015 y 2017 donde no hubo investigaciones realizadas.

Imagen 7. Investigaciones sobre Metodologías de diseño de servicios de gobierno electrónico por años.



La tabla 11 muestra a los estudios agrupados por países, en donde se evidencia a Grecia como el país con mayor número de investigaciones (4 estudios) sobre Metodologías de diseño de Software para Gobierno Electrónico, dos de esas metodologías propuestas se basan en Ontología (S-27 y S-61).

Tabla 11. Cantidad de estudios sobre Metodologías de diseño de software para gobierno electrónico por países.

Países	Metodologías de diseño	Estudios	Cantidad
Grecia	MD4, MD13, MD17, MD19	[S-27], [S-29], [S-61], [S-79]	4
Alemania	MD13, MD20	[S-27], [S-75]	2
EEUU	MD6, MD16	[S-1], [S-31]	2
España	MD13, MD21	[S-27], [S-32]	2
Países de la Unión Europea	MD12, MD15	[S-74], [S-87]	2
Brasil	MD1	[S-7]	1
Canadá	MD3	[S-67]	1
Montenegro	MD7	[S-42]	1
Egipto	MD5	[S-101]	1
Italia	MD18	[S-37]	1
Malasia	MD10	[S-64]	1
Marruecos	MD2	[S-66]	1
Pakistán	MD11	[S-100]	1
Reino Unido	MD14	[S-30]	1
Rumania	MD9	[S-33]	1
Suiza	MD8	[S-62]	1

Metodologías de diseño por Sectores

La tabla 12 muestra la cantidad de estudios sobre Metodologías de diseño de Software para Gobierno electrónico por Sectores, donde el sector “Administración central de

Gobierno” es el que más cantidad de estudios agrupa (11 estudios), seguidos del sector Social (2), Educación (2) y Salud (2).

Tabla 12. Cantidad de estudios sobre Metodologías de diseño de software para gobierno electrónico por sectores.

Sectores	Metodologías de diseño	Estudios	Cantidad
Administración central de Gobierno	MD2, MD3, MD4, MD7, MD9, MD11, MD13, MD15, MD16, MD17	[S-1], [S-27], [S-29], [S-33], [S-42], [S-61], [S-66], [S-67], [S-79], [S-87], [S-100]	11
Social	MD6, MD14	[S-31], [S-30]	2
Educación	MD14, MD20	[S-30], [S-75]	2
Salud	MD14, MD20	[S-30], [S-75]	2
Identificación electrónica nacional	MD1	[S-7]	1
Justicia	MD8	[S-62]	1
Turismo	MD10, MD20	[S-64], [S-75]	1
Empleo	MD12	[S-74]	1
Político	MD5	[S-101]	1
Agricultura y Forestal	MD18	[S-37]	1

Análisis y Discusión:

La tabla 11 muestra a Grecia como el país que tiene mayor número de investigaciones (4), Asimismo, se muestra que de las 21 investigaciones encontradas sobre metodologías de diseño, 5 son basadas en el uso de Ontologías ([S-27], [S-61], [S-62], [S-66], [S-100],) que se desarrollaron en los años 2005, 2003, 2011, 2016 y 2008 respectivamente que hacen un 24% del total de investigaciones, las demás investigaciones tienen metodologías propuestas diferentes a la Ontología y hacen un total de 76% (Ver Imagen 6).

Asimismo se evidencia que los países que realizaron una investigación sobre diseño de gobierno electrónico dentro del Continente Americano son EEUU y Brasil, siendo éste último país el que realizó la investigación más reciente en el año 2018 (S-7).

Estos resultados permiten verificar que se están realizando estudios sobre gobiernos electrónicos basados en Ontologías a lo largo de los años (Del 2003 al 2016) y aplicados a diferentes sectores de gobierno, y que representa aproximadamente a la 4ta. Parte del total de estudios revisados en esta investigación (Ver Imagen 5).

Asimismo, se evidencia que en la mayoría de investigaciones (8 estudios) que responden a esta pregunta sobre diseño de software están basadas en la Integración de la información y pertenecen a los países de Egipto, Montenegro, Reino Unido, Países de la Unión Europea, EEUU, Grecia, Italia y Alemania.

Capítulo 6. Evaluación de Usabilidad en Gobierno Electrónico

En este capítulo se responderán las preguntas de investigación referente a las herramientas de evaluación de Usabilidad de los servicios de gobierno electrónico de los estudios revisados:

P2. ¿Qué herramientas de evaluación de usabilidad fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?

P2a- ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de Software?

P2b- ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de Software?

Se mostrarán los resultados encontrados, las herramientas de evaluación por países, por sectores, el análisis y discusión de los resultados.

Resultados:

Se encontraron 22 estudios sobre herramientas de evaluación de usabilidad para servicios de gobierno electrónico utilizadas en esta investigación, las cuales fueron agrupadas por los elementos y/o características más comunes que se utilizaban en la investigación. En la tabla 13 se muestran las herramientas de Usabilidad para servicios de gobierno electrónico (HE#) y sus respectivos estudios (S-#), Asimismo, las herramientas más usadas en la evaluación de servicios de gobierno electrónico son las Entrevistas y Cuestionarios (8 estudios) seguidas de las evaluaciones heurísticas de Nielsen (4 estudios).

Tabla 13. Herramientas de evaluación de usabilidad para servicios de gobierno electrónico agrupados.

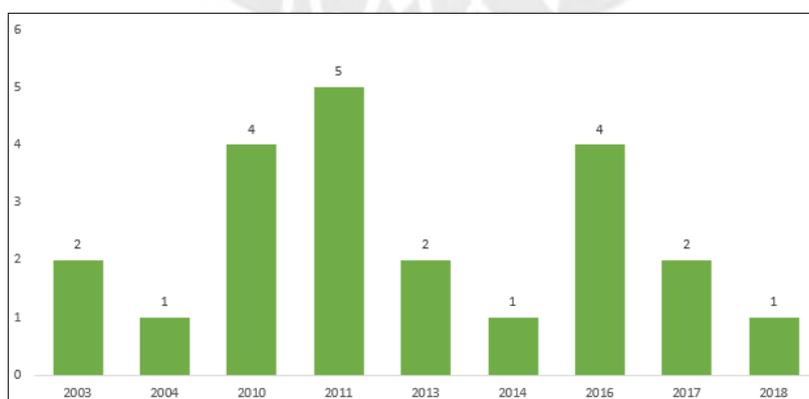
Grupo	Herramientas de Usabilidad	Estudios	Cantidad
Entrevistas y Cuestionarios	HE7, HE8, HE9, HE11, HE12, HE17, HE19, HE20,	[S-17], [S-45], [S-15], [S-50], [S-55], [S-85], [S-90], [S-94]	8
Heurística de Nielsen	HE1, HE2, HE15, HE18,	[S-23], [S-91], [S-93], [S-103]	4
Análisis Estadístico	HE3, HE5, HE16,	[S-38], [S-39], [S-89]	3
Experiencia del usuario	HE4, HE10,	[S-2], [S-97]	2
Técnicas combinadas	HE21, HE22	[S-9], [S-92]	2
Evaluación de Software basado en ISO / IEC 9126	HE6	[S-76]	1
Ingeniería de requisitos	HE13	[S-60]	1
Evaluación de la Puntualidad de la información Web	HE14	[S-82]	1

La lista de los 22 estudios sobre herramientas de evaluación de usabilidad de software sobre servicios de gobierno electrónico se encuentra la sección **ANEXOS. (Anexo 3: Herramientas de evaluación de usabilidad para servicios de Gobierno Electrónico)**

En el estudio [13] (S-60) se elaboró una interfaz de máquina electrónica de votación con énfasis en el proceso de ingeniería de requisitos, donde el requisito fundamental fue que el proceso de votación seguido por el votante debe ser como el papel. Se elaboró un protocolo de 3 colores como el semáforo para medir la interacción entre el votante y la interfaz, lo cual tuvo éxito, aunque con una debilidad importante de que todavía no se comprende completamente cómo interactúan los requisitos de voto electrónico y que podría llevar a algún tipo de taxonomía del sistema de votación electrónica basada en modelos de requisitos que ayudará a producir sistemas de votación que sean aceptables para todos.

En el estudio [14](S-103) realizado en Tailandia, se desarrolló un estudio a 10 gobiernos locales sobre disponibilidad, preparación de dispositivos móviles, accesibilidad y usabilidad de sus sitios web, utilizándose como metodología de evaluación la heurística de Jakob Nielsen, encontrándose que la mayoría de los sitios web de los gobiernos locales son bastante accesibles. Pero aún necesitan una mejora para alcanzar un mayor nivel de accesibilidad. Asimismo, el mayor problema es la representación de la información visualmente, dado que se encontró incompatibilidades de contraste de color, por lo que un usuario con discapacidad visual o con baja visión puede tener dificultades para encontrar información, finalmente también es importante proporcionar información bilingüe en los sitios web de los gobiernos locales.

Imagen 8. Investigaciones sobre herramientas de evaluación de usabilidad de servicios de gobierno electrónico por años.



La imagen 8 muestra las investigaciones sobre herramientas de usabilidad de servicios de gobierno electrónico encontradas por año, y que muestra que la mayor producción realizada fueron los años 2010, 2011 y 2016.

Herramientas de Usabilidad por países

En la tabla 14 se muestra la Cantidad de investigaciones que utilizan herramientas de evaluación de usabilidad en servicios de gobierno electrónico realizadas por países, en la que se puede destacar a Malasia e Indonesia con 3 estudios cada uno, seguidos de Brasil y China con 2 estudios cada uno.

Ecuador y Brasil son dos únicos países sudamericanos que realizan evaluación Usabilidad para el uso de los servicios de gobierno electrónico.

Tabla 14. Cantidad de estudios que utilizan herramientas de usabilidad para servicios de gobierno electrónico por países.

Países	Herramientas de usabilidad	Estudios	Cantidad
Malasia	HE8, HE10, HE15	[S-50], [S-93], [S-97]	3
Indonesia	HE6, HE7, HE16	[S-38], [S-85], [S-76]	3
Brasil	HE11, HE20	[S-15], [S-90]	2
China	HE14, HE19	[S-82], [S-94]	2
Turquía	HE9	[S-17]	1
Tailandia	HE1	[S-103]	1
Bangladesh	HE2	[S-23]	1
Dubái	HE3	[S-89]	1
Kuwait	HE4	[S-2]	1
Kenia	HE5	[S-39]	1
Estonia	HE12	[S-55]	1
Francia	HE13	[S-60]	1
Irlanda	HE13	[S-60]	1
Jordania	HE17	[S-45]	1
Ecuador	HE18	[S-91]	1
EEUU	HE21	[S-9]	1
Taiwán	HE22	[S-92]	1

Herramientas de Usabilidad por sectores

En la tabla 15 se muestran la cantidad de estudios que utilizan herramientas de usabilidad para servicios de gobierno electrónico por sectores con sus respectivos estudios. De las 22 investigaciones vinculadas a la pregunta sobre herramientas de evaluación de usabilidad de Software de servicios de gobierno electrónico, 16 abarcaron los sectores de Administración central de gobierno, 2 estudios en Educación ([S-23], [S-17]), 2 estudios en Seguridad Social ([S-85], [S-17]), los otros estudios tienen sólo un estudio en los sectores específicos de Migraciones, Exportaciones, Finanzas, Empresas, Justicia, Cultura, Empleados del Gobierno e Inclusión Social.

Tabla 15. Cantidad de estudios que utilizan herramientas de usabilidad para servicios de gobierno electrónico por sectores.

Sectores	Herramientas de usabilidad	Estudios	Cantidad
Administración central de Gobierno	HE1, HE3, HE4, HE5, HE8, HE11, HE12, HE13, HE14, HE15, HE16, HE17, HE18, HE20, HE21	[S-2], [S-9], [S-15], [S-38], [S-39], [S-45], [S-50], [S-55], [S-60], [S-82], [S-89], [S-90], [S-91], [S-93], [S-103]	15
Educación	HE2, HE9	[S-17], [S-23]	2
Seguridad Social	HE7, HE9	[S-17], [S-85]	2
Migraciones	HE2	[S-23]	1
Exportaciones	HE2	[S-23]	1
Finanzas	HE2	[S-23]	1
Empresas	HE6	[S-76]	1
Justicia	HE9	[S-17]	1
Cultura	HE10	[S-97]	1
Empleados de Gobierno	HE19	[S-94]	1
Inclusión Social	HE22	[S-92]	1

Análisis y Discusión:

Los resultados permiten verificar que las herramientas de evaluación de la usabilidad sobre servicios de gobierno electrónico se han mantenido en constante crecimiento en los periodos del 2010, 2011 y 2016, como se muestra en la imagen 7, lo cual nos podría llevar a pensar que los estudios están contribuyendo al interés de los gobiernos en desarrollar software sobre servicios electrónicos con mejores interfaces de diseño. Asimismo, en Sudamérica existen 3 estudios desarrollados: 2 en Brasil ([S-15], [S-90]) y 1 en Ecuador ([S-91]) tal como se evidencia en la tabla 14.

Capítulo 7. Tecnologías usadas en Gobierno Electrónico

En este capítulo se responderán las preguntas de investigación referente a las tecnologías encontradas en los estudios revisados para el gobierno electrónico:

P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?

P3a. ¿En qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?

P3b. ¿En qué sectores de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?

A continuación se mostrarán los resultados encontrados, las tecnologías por países, por sectores, el análisis y discusión de los resultados.

Resultados:

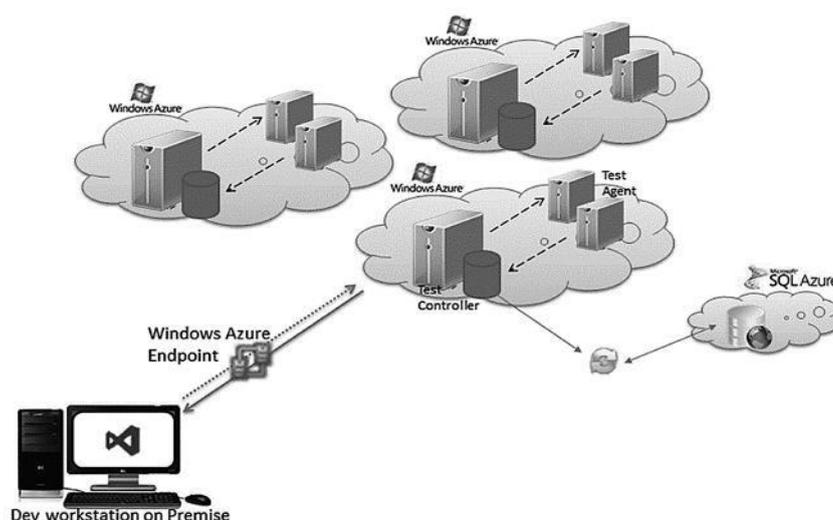
Del estudio realizado se encontraron estas 3 tecnologías: Big Data [15] (S-25), Blockchain [16] (S-26) y Migración de servicios de gobierno electrónico en la Nube [17] (S-36).

Tabla 16. Tecnologías aplicadas a servicios de gobierno electrónico, sectores y países.

Tecnología aplicada a servicios de gobierno electrónico	Sectores de aplicación	Países	Año	Estudio
Servicios de Gobierno electrónico en plataforma Nube	Administración central de Gobierno	Estonia	2016	[S-36]
Big Data	Administración central de Gobierno	Malasia	2017	[S-25]
Blockchain	Salud, Economía, Judicial, Transporte y Cultura.	Emiratos Árabes Unidos	2018	[S-26]

En Estonia se realizó un proyecto de migración de una infraestructura de servicios de gobierno electrónico básica hacia la nube en una solución llamada Virtual Data Embassy y como plataforma de nube Microsoft Azure [17] (S-36), el estudio demostró que la migración de servicios a la nube fue exitosa y las aplicaciones que se probaron funcionaron con éxito durante el proyecto, aunque hubo dificultades como escalamiento y falta de documentación de las aplicaciones, el esquema de la arquitectura de pruebas de carga empleado es como se muestra en el imagen 8:

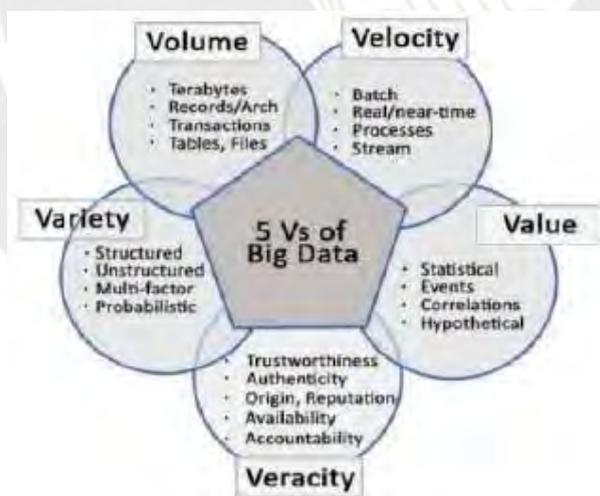
Imagen 9. Arquitectura de pruebas de carga [17]



La tecnología para administrar grandes bases de datos o Big Data se está convirtiendo en uno de los sectores de inversión más poderosos para el gobierno electrónico, el cual tiene muchos beneficios y oportunidades como: Integrar datos valiosos en el gobierno electrónico a los procesos de toma de decisiones, la transparencia, la colaboración, la participación electrónica y la eficiencia del servicio público.

La imagen 9 muestra las características de Big Data en cinco partes principales:

Imagen 10. Las cinco características de Big Data [15].



Como dificultad que tienen los gobiernos de Malasia (Asia) es su implementación, razón por la cual se debe dar importancia a ello para que la inversión en proyectos de construcción de Big Data Analytics sea valiosa y redituable [15] (S-25).

Blockchain es una tecnología revolucionaria que está transformando la forma de pensar acerca de la confianza, ya que permite la transacción de datos en una estructura descentralizada sin la necesidad de tener autoridades centrales confiables. En Emiratos

Árabes Unidos (UAE) se realizó un estudio [16] (S-26) de la aplicación de esta tecnología para los servicios gubernamentales, donde se mostró que existe un enorme potencial en el uso de Blockchain para los servicios gubernamentales, ya que puede ofrecer servicios gubernamentales de una manera más económica, distribuida y voluntaria. En este estudio se muestran las aplicaciones del Blockchain en tres campos: Moneda, Contratos y Aplicaciones Sociales, como se muestra en la tabla 17:

Tabla 17. Aplicaciones del Blockchain.

Aplicaciones del Blockchain	Moneda	Contratos	Aplicaciones Sociales
	Transferencia de moneda Remesa Pago electrónico	Valores Bonos Futuros Préstamos Las hipotecas Propiedad inteligente Contrato inteligente	Gobierno Salud Ciencia Alfabetismo Cultura Arte

En la tabla 18 se indican los casos de uso de esta tecnología en los servicios de gobierno electrónico identificados en la literatura para el gobierno de Dubái:

Tabla 18. Casos de uso internacionales aplicados al contexto del gobierno de Dubái.

Casos de Uso de estudios de casos internacionales.	Aplicabilidad del caso de uso al contexto del gobierno de Dubái.
Gestión de identidad y mantenimiento de registros	Emiratos ID Authority puede administrar la identidad electrónica de los ciudadanos de los EAU, para el mantenimiento de registros y el uso de esta identidad para cualquier otro servicio gubernamental
Registro de valores y gestión de activos	El registro de asistencia de propiedad, como vehículos para Dubái Road and Transport Authority, o tierras en el Departamento de Tierras de Dubái. Esto también tiene que facilitar un mecanismo de transferencia de propiedad en caso de negociación.
Sistema de votación	El sistema de votación puede ser utilizado por el gobierno para las elecciones del Consejo Nacional Federal
Cuidado de la salud	La Autoridad de Salud de Dubái puede usar la tecnología Blockchain para mantener de forma segura los datos de los registros de salud y permitir el intercambio de Datos

Análisis y Discusión:

La tabla 16 resume las tecnologías encontradas y los sectores más desarrollados a nivel de gobierno. En ella, se muestra que sólo 3 estudios de los 103 revisados hacen referencia a la tecnología utilizada en servicios de gobierno electrónico. Éstas tecnologías se encuentran en pleno apogeo y se va incrementando su utilización continuamente por los países en desarrollo, tomando como referencia el avance logrado por los países de Emiratos Árabes Unidos y Malasia, cuya aplicabilidad se da en el sector de la Administración central de gobierno, Salud, Economía, Judicial, Transporte y Cultura. Estos estudios son de años recientes: 2016, 2017 y 2018, y pertenecen a países de Malasia y Emiratos del continente de Asia y Estonia de Europa respectivamente.

Los resultados evidencian que son países desarrollados y con gran avance en el uso de las tecnologías para el desarrollo de servicios de gobierno electrónico, así mismo, evidencia que en América o específicamente en Sudamérica no se realizan estudios sobre tecnología aplicada a gobierno electrónico.



Capítulo 8. Metodologías desarrolladas para la medición de la Calidad del Servicio de Gobierno Electrónico

En este capítulo se responderá las preguntas de investigación referente a las metodologías desarrolladas para la medición de calidad del servicio en los estudios revisados para el gobierno electrónico:

P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de Gobierno Electrónico?

P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?

Se mostrarán los resultados encontrados, las metodologías de medición de Calidad de Servicio por países, por sectores, el análisis y discusión de los resultados.

Resultados:

En la sección de ANEXOS (Anexo 4: Metodologías desarrolladas para la medición de Calidad de servicios de Gobierno electrónico) se puede observar la lista de las Metodologías encontradas sobre la medición de Calidad de Servicio de Gobierno electrónico.

De los resultados se puede observar que los estudios se basan en los siguientes modelos para evaluar la satisfacción del usuario de los portales de Gobierno electrónico [18] (S-22), tal como observamos en la tabla 19:

Tabla 19. Modelos de evaluación de satisfacción de usuarios.

Modelos de Evaluación de Satisfacción del Usuario de Gobierno electrónico	Autor	Año
D & M	W. H. DeLone and E. R. McLean	1992-2008
TAM (Technology Acceptance Model)	F. D. Davis	1989
EGOVSAT	T. A. Horan and T. Abhichandani	2006
Wang	Y. S. Wang	2008

Estos modelos son base para otros estudios que se realizan para la evaluación de la satisfacción del usuario en el uso de los servicios de gobierno electrónico, tal como se muestra en el estudio [19] (S-24) sobre sitios web de ATIS (Advanced Traveler Information Systems) que se basa en el modelo EGOVSAT desarrollado en EEUU para el sector de Transporte.

El modelo EGOVSAT fue estudiado en [20] (S-44) Malasia con el objetivo de proporcionar una escala para que las iniciativas basadas en la web del gobierno a los

ciudadanos puedan evaluarse en términos de satisfacción de los ciudadanos. Este estudio muestra una relación significativa con la satisfacción del ciudadano en los servicios del gobierno y en sus dimensiones de utilidad, flexibilidad, personalización y eficiencia.

En el estudio [21] (S-73) se muestra la evolución de metodologías desarrolladas para la calidad de servicios de gobierno electrónico, en la que se destacan las siguientes en orden cronológico, el cual se representa en la tabla 20:

Tabla 20. Metodologías de Calidad de servicio.

Metodologías	Autores	Año de creación	Dimensiones de calidad
E-GovQual	Papadomichelaki y Mentzas	1985	1) Confiabilidad 2) Eficiencia 3) Apoyo ciudadano 4) Confianza.
SERVQUAL	Parasuraman, Zeithaml and Malhotra	2005	1) Tangibles 2) Fiabilidad 3) Capacidad de respuesta 4) Garantía 5) Empatía
El modelo propuesto por Alanezi, Kamil y Basri basado en SERVQUAL	Alanezi, Kamil y Basri	2010	1) Diseño del sitio web 2) Confiabilidad 3) Capacidad de respuesta 4) Seguridad / Privacidad 5) Personalización 6) Información 7) Facilidad de uso
e-GSQA, basado en E-S-Qual (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A.) y E-GovQual y la norma ISO / IEC 9126	Zaidi and Qteishat	2012	1) Calidad del sitio web 2) Diseño 3) Confiabilidad 4) Receptividad 5) Seguridad 6) Privacidad 7) Eficiencia 8) Facilidad de uso 9) Confianza ciudadana.

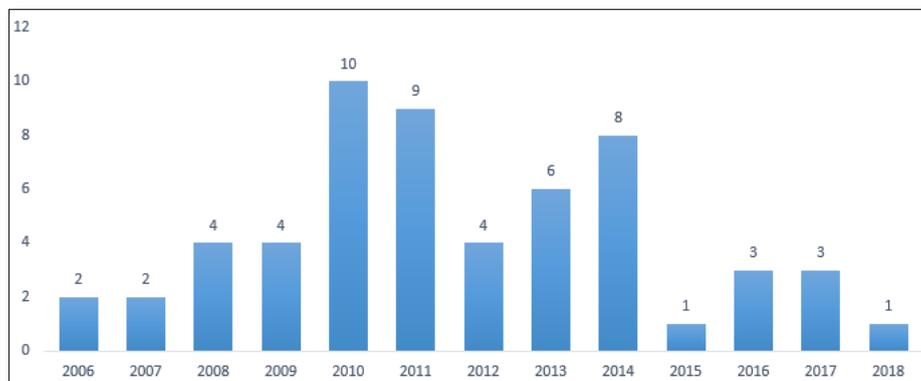
Estas propuestas son diferentes pero tienen en común las siguientes dimensiones, como Confiabilidad, Seguridad, Diseño y Facilidad de uso.

El estudio [18] (S-22), se basó en el modelo de calidad de producto de Software ISO / IEC 25010 para evaluar los portales del gobierno electrónico Polaco, elegida por su amplitud e integridad, y debido a su prestigio se encontraron resultados satisfactorios en los 3 portales revisados, sugiriendo el autor que se realice estudios con una muestra más grande para que los resultados sean más útiles.

Se ha desarrollado un modelo de evaluación de software en términos de calidad basado en el modelo ISO / CEI 9126 para la administración pública en el modelo Gobierno a Empresa (G2B) llamado Modelo G2B Rian [22] (S-76), este modelo incluye evaluaciones de funcionalidad, confiabilidad, usabilidad y eficiencia. Los resultados de este modelo

indican que se puede aplicar satisfactoriamente en la evaluación de Software para modelos G2B.

Imagen 11. Estudios de Metodologías de Medición de Calidad de Servicio para gobierno electrónico por años.



En el gráfico anterior (Imagen 11) se puede observar que la mayor producción de estudios fueron realizados en los años 2010 (10 estudios), 2011 (9 estudios) y 2014 (8 estudios), y por lo menos un estudio por año desde el 2006 al 2018.

Metodologías de Calidad de Servicio por países

En la tabla 22 se muestra la cantidad de estudios sobre medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico por países con sus respectivas metodologías de calidad de Servicio (MCS#) y sus respectivos estudios (S-#), donde China contiene la mayor cantidad de estudios (16).

Tabla 21. Cantidad de estudios sobre medición de calidad de servicios de gobierno electrónico por países.

Países	Metodologías de Calidad de Servicio	Estudios	Cantidad
China	MCS3, MCS7, MCS9, MCS20, MCS24, MCS27, MCS31, MCS32, MCS39, MCS40, MCS43, MCS46, MCS48, MCS50, MCS55, MCS57	[S-5], [S-11], [S-12], [S-19], [S-28], [S-34], [S-41], [S-43], [S-46], [S-53], [S-65], [S-68], [S-69], [S-72], [S-77], [S-78]	16
Malasia	MCS2, MCS3, MCS4, MCS17, MCS21, MCS28, MCS45, MCS49	[S-10], [S-44], [S-48], [S-70], [S-72], [S-80], [S-95], [S-98]	8
Indonesia	MCS18, MCS26, MCS29, MCS41, MCS47	[S-16], [S-21], [S-47], [S-49], [S-52]	5
Taiwán	MCS12, MCS33, MCS34, MCS51	[S-54], [S-57], [S-83], [S-84]	4
EEUU	MCS3, MCS44, MCS56	[S-24], [S-72], [S-88]	3
Italia	MCS3, MCS35, MCS54	[S-3], [S-72], [S-86]	3
Tailandia	MCS13, MCS15, MCS30	[S-56], [S-63], [S-96]	3
Australia	MCS16, MCS22	[S-51], [S-99]	2
Dinamarca	MCS3, MCS11	[S-40], [S-72]	2
Irán	MCS36, MCS37	[S-6], [S-8]	2
Japón	MCS3, MCS49	[S-70], [S-72]	2
Noruega	MCS3, MCS11	[S-40], [S-72]	2

Países de la Unión Europea	MCS25, MCS38	[S-18], [S-20]	2
Reino Unido	MCS3, MCS23	[S-4], [S-72]	2
Singapur	MCS3, MCS49	[S-70], [S-72]	2
Turquía	MCS5, MCS42	[S-59], [S-71]	2
Alemania	MCS3	[S-72]	1
Austria	MCS3	[S-72]	1
Corea	MCS49	[S-70]	1
España	MCS14	[S-73]	1
Estonia	MCS1	[S-13]	1
Finlandia	MCS3	[S-72]	1
Francia	MCS3	[S-72]	1
Grecia	MCS53	[S-81]	1
Hong Kong	MCS49	[S-70]	1
India	MCS6	[S-102]	1
Irlanda	MCS3	[S-72]	1
Israel	MCS3	[S-72]	1
Jordania	MCS52	[S-58]	1
Libia	MCS19	[S-35]	1
Luxemburgo	MCS3	[S-72]	1
México	MCS44	[S-88]	1
Países Bajos	MCS3	[S-72]	1
Polonia	MCS10	[S-22]	1
Portugal	MCS14	[S-73]	1
Qatar	MCS3	[S-72]	1
Sudán	MCS8	[S-14]	1
Suecia	MCS3	[S-72]	1
Suiza	MCS3	[S-72]	1

Metodologías de Calidad de Servicio por sectores

La tabla 22 muestra la cantidad de estudios sobre medición de Calidad de Servicios de gobierno electrónico por sectores y sus respectivas metodologías y estudios. En ella se observa que la mayor cantidad de estudios pertenecen al Sector de Administración central de gobierno y los sectores con menores estudios son: Economía, Energía, Gobierno Local, Impuestos, Migraciones y Transporte.

Tabla 22. Cantidad de estudios de medición de calidad de servicio de gobierno electrónico por sectores.

Sectores	Metodologías de Calidad de Servicio	Estudios	Cantidad
Administración central de Gobierno	MCS1, MCS2, MCS3, MCS5, MCS6, MCS7, MCS8, MCS9, MCS10, MCS11, MCS12, MCS14, MCS19, MCS20, MCS22, MCS23, MCS24, MCS25, MCS26, MCS27, MCS28, MCS30, MCS31, MCS35, MCS37, MCS38, MCS39, MCS40, MCS42, MCS43, MCS44, MCS45, MCS46, MCS47, MCS48, MCS49, MCS50, MCS51, MCS52, MCS53, MCS54, MCS55, MCS57.	[S-3], [S-4], [S-5], [S-8], [S-11], [S-12], [S-13], [S-14], [S-18], [S-19], [S-20], [S-21], [S-22], [S-28], [S-34], [S-35], [S-40], [S-41], [S-43], [S-44], [S-46], [S-49], [S-51], [S-53], [S-54], [S-57], [S-58], [S-59], [S-63], [S-65], [S-68], [S-69], [S-70], [S-71], [S-72], [S-73], [S-78], [S-80], [S-81], [S-86], [S-88], [S-95], [S-102]	43
Educación	MCS4, MCS17, MCS33, MCS34	[S-10], [S-83], [S-84], [S-98]	4
Cultura	MCS18, MCS29, MCS41	[S-16], [S-47], [S-52]	3
Social	MCS18, MCS21, MCS29	[S-16], [S-47], [S-48]	3
Político	MCS18, MCS29	[S-16], [S-47]	2
Economía	MCS13	[S-56]	1

Energía	MCS32	[S-77]	1
Gobierno Local (Municipalidad)	MCS36	[S-6]	1
Impuestos	MCS15	[S-96]	1
Migraciones	MCS16	[S-99]	1
Transporte	MCS56	[S-24]	1

Análisis y Discusión:

En la tabla 21 se puede observar la agrupación de estudios realizados por país, y en ella se puede observar que los países que más número de investigaciones tienen sobre la medición de calidad de servicios es China con 16 estudios, le sigue Malasia con 8, Indonesia con 5 y Taiwán con 4.

En la tabla 22 se muestra la clasificación de estudios por sectores donde 43 estudios se aplican a los sectores de Administración central de gobierno, seguidos de 4 en el sector Educación, 3 en lo Cultural y 3 en lo Social, el resto de estudios es menor a 3 en los sectores Político, Economía, Energía, Gobierno Local (Municipalidad), Impuestos, Migraciones y Transporte.

Se puede evidenciar de la Lista de Metodologías desarrolladas para la medición de Calidad de Servicio (**Anexo 4 de la Sección de Anexos**) que al menos un estudio sobre la medición de la Calidad del Servicio sobre servicios de gobierno electrónico se ha dado cada año consecutivo desde el 2006 hasta el 2018, lo que evidencia el grado importante que le dan los gobiernos sobre la medición de Calidad de Servicio en gobierno electrónico.

Capítulo 9. Conclusiones

Se presentaron los resultados del mapeo sistemático sobre estudios realizados en servicios de gobierno electrónico en términos de diseño de software para el desarrollo de servicios de gobierno electrónico, así como la implementación y utilización de herramientas de evaluación empleadas, la calidad del servicio y las tecnologías utilizadas.

El objetivo principal del trabajo fue identificar las estrategias que se utilizan para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos, y dicho objetivo se apoya en objetivos específicos para analizar las metodologías de diseño de software, las herramientas de evaluación de software, así como las tecnologías usadas, en diferentes países y sectores a nivel mundial.

Se verificó que los países que presentan mayor avance y estudios sobre servicios de gobierno electrónico se encuentran ubicados en el continente de Europa, Parte del Sudeste asiático y Oceanía, entre las que destacan: China, Malasia e Indonesia.

Los sectores donde más se han desarrollado estos estudios fueron: Educación, Social y Cultura.

El uso de la Ontología en el diseño de software de servicios de gobierno electrónico representa un importante grupo de estudios en esta investigación.

Los estudios sobre el uso de las herramientas de usabilidad para el diseño de Software de servicios de gobierno electrónico se han estado intensificando desde el año 2000.

Si bien la cantidad de tecnologías encontradas en el presente estudio son pocas, no indica que éstas no puedan ser estudios primarios de diversos estudios futuros, ya que estas tecnologías se encuentran en pleno apogeo en el presente siglo.

Se verificó que más de la mitad de los estudios revisados hacen referencia a la medición de la Calidad de los servicios (72 estudios de 103 en total).

Por todo lo expuesto en esta investigación se puede evidenciar que existen diferentes estrategias utilizadas para mejorar la aceptación de los ciudadanos, los cuales se sostienen en los estudios revisados y que se espera que dentro de algunos años se logre una expansión de la investigación en países menos desarrollados, como lo viene haciendo Brasil y Ecuador en Sudamérica.

Para trabajos futuros se pretende realizar la misma investigación en otros idiomas, lo que quizás podría evidenciar que existan nuevas metodologías de diseño de software,

herramientas de usabilidad y nuevas tecnologías de servicios de gobierno electrónico en comparación con las encontradas en este estudio.

Así mismo, investigar sobre los avances del gobierno peruano en términos de las mismas estrategias de esta investigación y compararlas frente a las estrategias encontradas en los países descritos en esta investigación y determinar el grado de aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de gobierno electrónico.



Capítulo 10. Referencias

- [1] E. Turban, D. King, and J. Lang, *Introduction to electronic commerce*. Pearson Education, 2011.
- [2] N. P. Rana, Y. K. Dwivedi, M. D. Williams, and V. Weerakkody, "Investigating success of an e-government initiative: Validation of an integrated IS success model," *Inf. Syst. Front.*, vol. 17, no. 1, pp. 127–142, 2014.
- [3] T. Duričković and D. Kovacević, "EGovernment in the context of developing countries," in *MIPRO 2011 - 34th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics - Proceedings*, 2011, pp. 1370–1375.
- [4] UN Department of Economic and Social Affairs, *E-government Survey 2016*. 2016.
- [5] B. Kitchenham and S. Charters, "Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering," *Engineering*, vol. 2, p. 1051, 2007.
- [6] K. Petersen, S. Vakkalanka, and L. Kuzniarz, "Guidelines for conducting systematic mapping studies in software engineering : An update," vol. 64, pp. 1–18, 2015.
- [7] M. Kuhrmann, D. M. Fernández, and M. Daneva, "On the pragmatic design of literature studies in software engineering: an experience-based guideline," *Empir. Softw. Eng.*, vol. 22, no. 6, pp. 2852–2891, 2017.
- [8] A. Beelmann, M. Petticrew, and H. Roberts, *Systematic reviews in the social sciences. A practical guide*. European Psychologist, 2006.
- [9] E. Mendes and E. Tempero, "Protocol for Systematic Literature Review of ‘ Maintainability Prediction of Software Applications ,’" 2008.
- [10] M. Zarour, A. Abran, J.-M. Desharnais, and A. Alarifi, "An investigation into the best practices for the successful design and implementation of lightweight software process assessment methods: A systematic literature review," *J. Syst. Softw.*, 2015.
- [11] R. Leenes, "Knowledge Management Applied to E-government Services: The Use of an Ontology," pp. 60–69, 2003.
- [12] A. Khadraoui, W. Opprecht, M. Léonard, and C. Aïdonidis, "Law-based ontology for e-government services construction - Case study: The specification of services in relationship with the venture creation in Switzerland," *Pract. Stud. E-*

Government Best Pract. from Around World, pp. 149–166, 2011.

- [13] J. P. Gibson, D. MacNamara, and K. Oakley, “Just like paper and the 3-colour protocol: A voting interface requirements engineering case study,” *Proc. 2011 Int. Work. Requir. Eng. Electron. Voting Syst. REVOTE 2011 - Conjunction with 19th IEEE Int. Requir. Eng. Conf. 2011, RE 2011*, pp. 66–75, 2011.
- [14] P. Jitngernmadan, “Readiness of Local Government Websites for Eastern Economic Corridor (EEC),” pp. 272–277, 2018.
- [15] Z. A. Al-Sai and L. M. Abualigah, “Big data and E-government: A review,” in *ICIT 2017 - 8th International Conference on Information Technology, Proceedings*, 2017, pp. 580–587.
- [16] A. Alketbi, Q. Nasir, and M. A. Talib, “Blockchain for government services — Use cases, security benefits and challenges,” *2018 15th Learn. Technol. Conf.*, pp. 112–119, 2018.
- [17] A. Ko and E. Francesconi, “E-Government Services Migration to the Public Cloud: Experiments and Technical Findings,” *Lect. Notes Comput. Sci.*, vol. 1, pp. 48–61, 2016.
- [18] E. Ziemba, T. Papaj, and D. Descours, “Assessing the quality of e-government portals – the Polish experience,” vol. 2, pp. 1259–1267, 2014.
- [19] T. A. Horan, T. Abhichandani, and R. Rayalu, “Assessing user satisfaction of e-government services: Development and testing of quality-in-use satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS),” in *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2006, vol. 4, p. 83b.
- [20] E. S. Alias, S. H. Mohd Idris, N. S. Ashaari, and H. Kasimin, “Evaluating e-government services in Malaysia using the EGOVSAT model,” *Proc. 2011 Int. Conf. Electr. Eng. Informatics, ICEEI 2011*, no. July, pp. 5–9, 2011.
- [21] F. S?, A. Rocha, and M. P. Cota, “Quality models for online e-Government services | Modelos da qualidade de servi?os de Governo eletr?nico,” *Iber. Conf. Inf. Syst. Technol. Cist.*, 2014.
- [22] R. Andrian, B. Hendradjaya, and W. D. Sunindyo, “Software assessment model using metrics products for e-Government in the G2B model,” *2016 4th Int. Conf. Inf. Commun. Technol. ICoICT 2016*, vol. 4, no. c, 2016.

ANEXOS

ANEXO 1: LISTA DE ESTUDIOS REVISADOS EN ESTA INVESTIGACIÓN

Tabla 24. Lista de estudios revisados

ID Estudio	Nombre del Estudio	Autor	Año
[S-1]	A Cots-Oriented Process for Constructing Adaptable E-Government Services	Ncube, Cornelius	2004
[S-2]	A direct method for measuring user experience in E-government portals -May 2016-	Faisal, Maha Al-Qouz, Hadeel Husain, Fatma	2016
[S-3]	A Formal Model for Quality of Service Measurement in e-Government	Corradini, F Marcantoni, F Polzonetti, A Re, B	2007
[S-4]	A Framework for Evaluating Citizens' Expectations and Satisfaction toward Continued Intention to Use E-Government Services	Alruwaie, M El-Haddadeh, R Weerakkody, V	2012
[S-5]	A Framework for Perception of Citizen Demand in E-government Services	Lili, Qian	2009
[S-6]	0Citizen Relationship Management A Case Study on Tehran Municipality	Ahmadvand, A M Bidgoli, B M Akhondzadeh, E	2010
[S-7]	A National Mobile Identity Management Strategy for Electronic Government Services	Menegazzo Verzeletti, Glaudson Ribeiro de Mello, Emerson Silva Wangham, Michelle	2018
[S-8]	A Novel Approach to Satisfaction Framework for Social Issues Via E-Services	Sheibani, Maryam Yahya Helmi, Nona Saadeq Rafieeee, M.	2010
[S-9]	A practical approach to e-government Web evaluation	Wood, Fred B. Siegel, Elliot R. LaCroix, Eve Marie Lyon, Becky J. Benson, Dennis A. Cid, Victor Fariss, Susan	2003
[S-10]	A review of e-service quality dimensions in user satisfaction	Al-Nuaimi, Iham Tariq Ismail Mahmood, Ahmad Kamil Jung, Low Tang Jebur, Hamid H.	2013
[S-11]	A study of G2C e-government citizen-s satisfaction Perspectives of online service quality and offline service quality	Jing, Fan Wenting, Yang	2014
[S-12]	A Study on Citizen Satisfaction Evaluation Model of Chinese Municipal Government Online Services	HAO Yuan-yuan, LI Yi-jun, QI Wei, YE Qiang	2007
[S-13]	A Survey on Customer Satisfaction in National Electronic ID User Support	Muldme, A Pappel, I Lauk, M Draheim, D	2018

ID Estudio	Nombre del Estudio	Autor	Año
[S-14]	Acceptance of e-Government Services in Sudan an Empirical Investigation	Ahmed, Tarig Mohamed Alhadi, Namarig Seliaman, Mohamed E.	2015
[S-15]	An evaluation of Brazilian Transparency Portal and how to improve it	Viana, G B De Toledo, M B F	2011
[S-16]	Analyzing Text-Based User Feedback in e-Government Services Using Topic Models	Nariman, Dahlan	2013
[S-17]	Analyzing Turkish E-government Websites by Eye Tracking	Albayrak, D Çağıltay, K	2013
[S-18]	Application of Fuzzy Analytic Hierarchy Process to Evaluate the Quality of E-Government Web Sites	Markaki, O I Charilas, D E Askounis, D	2010
[S-19]	Assessing Citizen Service Platform system success in Government 2.0	Kim, Kisu Sun, Wei	2012
[S-20]	Assessing Maturity for e-Government Services	Egidijus Ostašius	2012
[S-21]	Assessing the Impact of E-Government on Users A Case Study of Indonesia	Nariman, Dahlan	2012
[S-22]	Assessing the quality of e-government portals - the Polish experience	Ziemba, Ewa Papaj, Tomasz Descours, Danuta	2014
[S-23]	Assessing the usability of e-government websites of Bangladesh	Mahmoud, Bestoon Ali Grus, L Bregt, A K Vries, de, M. E.	2017
[S-24]	Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems -ATIS-	Horan, Thomas Abhichandani, Tarun Rayalu, Raghuvira	2006
[S-25]	Big data and E-government: A review	Al-Sai, Zaher Ali Abualigah, Laith Mohammad	2017
[S-26]	Blockchain for government services - Use cases- security benefits and challenges	Alketbi, Ahmed Nasir, Qassim Talib, Manar Abu	2018
[S-27]	Configuring E-Government Services Using Ontologies	Apostolou, Dimitris Stojanovic, Ljiljana Lobo, Tomas Pariente Miró, Jofre Casas Papadakis, Andreas	2005
[S-28]	Customer satisfaction measurement model of e-government service	Yan Liu Changfeng Zhou Yingwu Chen	2010
[S-29]	Designing a Brokerage Platform for the Delivery of E-government Services to the Public	Pappa, Dimitra Makropoulos, Constantin	2004
[S-30]	Developing E-Government Integrated Infrastructures A Case Study	Themistocleous, M Irani, Z Love, P E D	2005
[S-31]	Development of a Disability Employment Information System An Information Systems Design Theory Approach	Schooley, B L Feldman, S Alnosayan, N S	2011
[S-32]	Development of secure Internet applications for governmental environments	Davila, J Lopez, J Maña, A Ortega, J Troya, J M	2000
[S-33]	Digital Certificate Management for Document Workflows in E-Government Services	Pop, Florin Dobre, Ciprian Popescu, Decebal Ciobanu, Vlad Cristea, Valentin	2010

ID Estudio	Nombre del Estudio	Autor	Año
[S-34]	E-government evaluation based on citizen satisfaction and its implementation	Yao, Jinhua Lin, Yong Zhao, Peng	2010
[S-35]	E-government in Libya Constraints- potentials and implementation	Fgee, E.-B. Alkallas, M I	2013
[S-36]	E-Government Services Migration to the Public Cloud, Experiments and Technical Findings	Ko, Andrea Francesconi, Enrico	2016
[S-37]	E-Government Services, Certification and Security Overlay	Hacigümüş, Hakan Iyer, Bala Mehrotra, Sharad	2003
[S-38]	E-Government Websites Evaluation Using Correspondence Analysis	Nariman, Dahlan	2010
[S-39]	E-government websites user experience from public value perspective Case study of iTax website in Kenya	Kamau, Gabriel Njihia, James Wausi, Agnes	2016
[S-40]	E-mail inquiries to the public sector Response- impacts and importance	Sørum, Hanne	2014
[S-41]	Electronic Government Services Integration Degree An Empirical Study	Hu, G Pan, W Lu, M Wang, J	2008
[S-42]	End user oriented e-Government model	Maric, Milan	2011
[S-43]	Enhancing Users- Continuance Intention to E-Government Portals An Empirical Study	Jiang, Xiao	2011
[S-44]	Evaluating e-government services in Malaysia using the EGOVSAT model	Alias, Emy Salfarina Mohd Idris, Siti Hajar Ashaari, Noraidah Sahari Kasimin, Hasmiah	2011
[S-45]	Evaluating e-government websites in Jordan Accessibility- usability- transparency and responsiveness	Al-Soud, A R Nakata, K	2010
[S-46]	Evaluating Information Quality Dimensions in e-Government Services	Su, Ying Yunping, Li Xingliang, Yu	2013
[S-47]	Evaluating User Expectancy and Satisfaction of e-Government Portals	Nariman, Dahlan	2011
[S-48]	Evaluating user satisfaction of Veteran Integrated Benefit System -VIBES- in Jabatan Hal Ehwal Veteran -JHEV-	Janom, Norjansalika Md Nordin, Nor Fadzilahwati Aris, Syaripah Ruzaini Syed	2013
[S-49]	Evaluating Websites Services with a Political-Economic Approach	Nariman, Dahlan	2009
[S-50]	Evaluation of E-Government (PBT) Portal Based On Usability Design	Anuar, Nurhilyana Idris, Aminatul Solehah Mison, Mudiana Mokhsin Norbaya, Siti	2014
[S-51]	Evaluation of the UTAUT model for acceptable user experiences in Identity Access Management Systems	Alotaibi, Sara Jeza Wald, Mike	2013
[S-52]	Examining the Role of the Culture of Local Government on Adoption and Use of E-Government Services	Nurdin, Nurdin Stockdale, Rosemary Scheepers, Helana	2010
[S-53]	Exploring Success Factors for Web-based E-Government Services Behavioral Perspective from End Users	Liu, Yan Liu Yan Chen, Yingwu Chen Yingwu Zhou, Changfeng Zhou Changfeng	2006
[S-54]	Exploring the Determinants of Citizens' Intention to Participate in the Development of e-Government Services	Doong, H.-S. Wang, H.-C.	2014

ID Estudio	Nombre del Estudio	Autor	Año
[S-55]	Exploring the effects of enabling Web 2.0 in e-government services	Peedu, Geroli Lamas, David	2011
[S-56]	Factors Influencing User Satisfaction of E-Tax Filing The Study of Small and Medium Enterprises -SMEs-	Chumsombat, Nakanya	2014
[S-57]	Fitting Grey Relation Model for the Performance of E-government Service The Case of Kaohsiung City Service On-Line System in Taiwan	Wang, T.-C. Huang, E Yang, H.-H. Yang, J.-C.	2008
[S-58]	Government Resources Planning and user satisfaction for Jordan e-government	Tadros, Ibrahim Hammami, Samir Al-Zoubi, Khaled	2008
[S-59]	Initial analysis and evaluation of citizen usage of E-Government Gateway in Turkey	Medeni, Tunc Kutluoglu, Ugurcan Balci, Asim Kahramaner, Yasin	2010
[S-60]	Just like paper and the 3-colour protocol A voting interface requirements engineering case study	Gibson, J. Paul MacNamara, Damien Oakley, Ken	2011
[S-61]	Knowledge Management Applied to E-government Services, The Use of an Ontology	Leenes, Ronald	2003
[S-62]	Laws-Based Ontology for e-Government Services Construction Case Study: The Specification of Services in Relationship with the Venture Creation in Switzerland	Khadraoui, Abdelaziz Opprecht, Wanda Léonard, Michel Aïdonidis, Christine	2011
[S-63]	Measuring e-Excise Tax Success Factors Applying the DeLone -amp- McLean Information Systems Success Model	Khayun, Vachiraporn Ractham, Peter	2011
[S-64]	Modeling an E-Government Portal of Tourism Industry Using Two Level Factorial Design	Marzoughi, Foad Ahmadizadeh, Ehsan Aghasian, Erfan Farhangian, Mohammad Mehdi Charejoo, Farzin	2010
[S-65]	On the Current Situation of Local E-governments-Based on Sample Survey of 6 Provinces in China	Min, Yang	2010
[S-66]	OWLSGOV, An Owl-S Based Framework for E-Government Services	Venticinque, Salvatore Camacho, David	2016
[S-67]	Proactive and reactive e-government services recommendation	Ayachi, Raouia Boukhris, Imen Mellouli, Sehl Ben Amor, Nahla Elouedi, Zied	2016
[S-68]	Public Satisfaction Evaluation of E-government with Fuzzy AHP	Fei, Jun Yu, Lihua	2009
[S-69]	Quality Evaluation of E-Government Public Service	Huai, J	2011
[S-70]	Quality Evaluation of E-Government Website Using Web Diagnostic Tools: Asian Case	Jati, Handaru Dominic, Dhanapal Durai	2009
[S-71]	Quality evaluation of E-government websites of Turkey	Acosta-Vargas, Patricia Luján-Mora, Sergio Salvador-Ullauri	2016
[S-72]	Quality evaluation of government websites	Acosta-Vargas, Patricia Luján-Mora, Sergio Salvador-Ullauri	2017
[S-73]	Quality Models of e-Government Online Services - Towards a Local Focus	Sá, F Rocha, A Cota, M P	2014

ID Estudio	Nombre del Estudio	Autor	Año
[S-74]	SEEMP, An Semantic Interoperability Infrastructure for e-Government Services in the Employment Sector	Della Valle, E. Cerizza, D. Celino, I. Estublier, J. Vega, G. Kerrigan, M. Ramírez, J. Villazon, B. Guarrera, P. Zhao, G. Monteleone, G.	2007
[S-75]	Serviceflow Management: Caring for the Citizen's Concern in Designing E-Government Transaction Processes	Klischewski, Ralf Wetzel, Ingrid	2002
[S-76]	Software assessment model using metrics products for e-Government in the G2B model	Andrian, Rian Hendradjaya, Bayu Sunindyo, Wikan D.	2016
[S-77]	Study on perceived service quality evaluation in power supply industry	Yingbao, H Li, X	2011
[S-78]	Study on the diffusion performance of standard e-government information systems	Fan, J Gao, L Gao, J	2016
[S-79]	Supporting Security and Trust in Complex e-Government Services	Tountopoulos, V.a Giannakoudaki, I.b Giannakakis, K.a Korres, L.b Kallipolitis, L.a	2014
[S-80]	The Determinant Factors of Electronic Document and Records Management System (EDRMS) Adoption in Public Sector: A UTAUT-based Conceptual Model	Aziz, Azlina Ab Yusof, Zawiyah Mohammad Mokhtar, Umi Asma Jambari, Dian Indrayani	2017
[S-81]	The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infrastructures for One-Stop Service Provision	Charalabidis, Y Lampathaki, F Sarantis, D Sourouni, A.-M. Mouzakitis, S Gionis, G Koussouris, S Ntanos, C Tsiakaliaris, C Tountopoulos, V Askounis, D	2008
[S-82]	The research and realization of the system of the timeliness assessment of E-government web sites based on the semantic analysis	Yingnan, Cong Xiaoping, Yang	2011
[S-83]	The Research on User Satisfaction of Easy Teaching Web of Taipei Assessed via Information Quality, System Quality, and Technology Acceptance Model	Chien-Yun Dai Man-Ting Kao Charng-Tzer Harn Yu-Hsi Yuan Wan-Fei Chen	2011
[S-84]	The study on exploring the user satisfaction of easy teaching web of Taipei by information-seeking and technology acceptance model	Chien-Yun, Dai Charng-Tzer, Harn Wan-Fei, Chen Yu-Hsi, Yuan Man-Ting, Kao	2011
[S-85]	The use of a mixed method approach to evaluate m-Government implementation	Noprisson, Handrie Husin, Nanang Utami, Marissa Rahayu, Puji Sucahyo, Yudho Giri Sensuse, Dana Indra	2016

ID Estudio	Nombre del Estudio	Autor	Año
[S-86]	The use of detection systems to improve the quality of the Italian Public Administration	Soldato, A Del Lazzareschi, P Martinelli, M Vasarelli, G	2011
[S-87]	Towards Dynamic Composition of E-Government Services	dos Santos, Ivo J. G. Madeira, Edmundo R. M. Tschammer, Volker	2005
[S-88]	Trust in e-government transactional services: A study of citizens' perceptions in Mexico and the U.S	Navarrete, Celene	2010
[S-89]	Usability analysis on Dubai e-government portal using eye tracking methodology	Bataineh, Emad	2017
[S-90]	Usability evaluation as quality assurance of e-government services - the e-poupatempo case	Lucia Filgueiras, Plinio Aquino Jr., Vera Tokairim, Carlos Torres, Iara Barbarian	2004
[S-91]	Usability in E-government Sites	Granizo, Cristhy Jiménez Yáñez, Pablo Lozada Ramírez, Danilo Pástor Machado, Patricia Cordovez	2010
[S-92]	Usability of e-government Web-sites for people with disabilities	Huang, C. J.	2003
[S-93]	Usability Testing Methodology: Effectiveness of Heuristic Evaluation in E-Government Website Development	Sivaji, Ashok Abdullah, Azween Downe, Alan Giffin	2011
[S-94]	Usability Testing on a Government Training Platform: A Case Study	Wang, Jiazhen	2010
[S-95]	User Attitude, Organizational Learning and Dynamic Capability in Government-to-Business Success	Kassim, E. S. Hussin, H.	2010
[S-96]	User Evaluations Service Quality on E-Tax Filing Satisfaction within the Public Sector	Chumsombat, Nakanya	2014
[S-97]	User Experience for Digitization and Preservation of Cultural Heritage	Zahidi, Zaihasriah Lim, Yan Peng Woods, Peter Charles	2013
[S-98]	User satisfaction evaluation of Malaysian e-government education services	Wong, Meng Seng	2017
[S-99]	User Satisfaction with E-government Websites: An Australian Experience	Rahim, Md Mahbubur Alharbi, Ibrahim	2014
[S-100]	Utilizing Owl-S in multi-agent based architecture for semantic e-Government services	Ansari, M Zeeshan Ali	2008
[S-101]	UVote: A Ubiquitous E-Voting System	Abdelkader, Reem Youssef, Moustafa	2012
[S-102]	Web personalization for user acceptance of technology: An empirical investigation of E-government services	Krishnaraju, Vinodh Mathew, Saji K. Sugumaran, Vijayan	2016
[S-103]	Readiness of Local Government Websites for Eastern Economic Corridor (EEC)	Jitngernmadan, Prajaks	2018

ANEXO 2: Metodologías de diseño de Software para servicios de Gobierno Electrónico

ID	Metodología	Países	Sectores	Año	Estudios
MD1	Modelo propuesto de gestión de identidad móvil utilizando estándares FIDO UAF, TEE y SAML	Brasil	Identificación electrónica nacional	2018	[S-7]
MD2	Modelo basado en tecnología de servicios web semánticos (SWS) y OWL-S (Ontology Web Language - Services) y uso de la arquitectura de sistemas de agentes múltiples (MAS)	Marruecos	Administración central de Gobierno	2016	[S-66]
MD3	Arquitectura propuesta con soluciones reactivas y proactivas con técnicas combinadas de recomendación.	Canadá	Administración central de Gobierno	2016	[S-67]
MD4	Modelo propuesto Aniketos	Grecia	Administración central de Gobierno	2014	[S-79]
MD5	Modelo de arquitectura Uvote que utiliza técnicas de cifrado y redundancia de datos en los dispositivos personales	Egipto	Político	2012	[S-101]
MD6	Programa Ticket-To-Work (TTW), information systems design theory (ISDT)	EEUU	Servicio Social	2011	[S-31]
MD7	Modelo propuesto Proyecto de Montenegro	Montenegro	Administración central de Gobierno	2011	[S-42]
MD8	Ontología basada en leyes	Suiza	Justicia	2011	[S-62]
MD9	Modelo propuesto para el manejo de documentos en una mediana institución pública manteniendo la seguridad con firmas en múltiples niveles y múltiples firmas por nivel.	Rumania	Administración central de Gobierno	2010	[S-33]
MD10	Diseño Factorial de dos niveles	Malasia	Turismo	2010	[S-64]
MD11	Modelo de arquitectura propuesta con tecnología multi-agente y con el uso de OWL-S para la descripción semántica	Pakistán	Administración central de Gobierno	2008	[S-100]
MD12	Modelo propuesto Single European Employment Market Place (SEEMP) para coordinar e integrar los servicios de empleo públicos y privados (ES)	Países de la Unión Europea	Empleo	2007	[S-74]
MD13	Sistema OntoGov con modelador de servicios usando la Ontología	Grecia, Alemania y España	Administración central de Gobierno	2005	[S-27]
MD14	Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Application Integration (EAI)	Reino Unido	Educación, Servicio Social, Seguridad Social, Salud	2005	[S-30]
MD15	Modelo propuesto para la composición dinámica de servicios de gobierno electrónico con base tecnológica en SOA y con el uso de la semántica mediante políticas de privacidad y autonomía	Países de la Unión Europea	Administración central de Gobierno	2005	[S-87]
MD16	Sistema de información de entrega de servicios públicos y electrónicos (EPSD) basado en COTS (Comercial fuera de la plataforma)	EEUU	Administración central de Gobierno	2004	[S-1]
MD17	Modelo propuesto con portal de ventanilla única (one-stop portal)	Grecia	Administración central de Gobierno	2004	[S-29]
MD18	Sistema Informativo Agrícola Nazionale (SIAN), Protocolos de comunicación Http con Html y XML.	Italia	Agricultura y Forestal	2003	[S-37]
MD19	Ontología con mapas de dominio	Grecia	Administración central de Gobierno	2003	[S-61]

MD20	Modelo propuesto de flujo de trabajo para servicios de gobierno electrónico utilizando XML	Alemania	Salud, Educación y Turismo	2002	[S-75]
MD21	Project Alcance, Smart cards	España	Transporte	2000	[S-32]



ANEXO 3: Herramientas de evaluación de usabilidad de servicios de gobierno electrónico.

ID	Herramientas	Países	Sectores	Año	Estudios
HE1	Método de evaluación heurística de Nielsen	Tailandia	Administración central de Gobierno	2018	[S-103]
HE2	Evaluación Heurística y Evaluación Semiótica	Bangladesh	Educación, Migraciones, Exportaciones, Finanzas	2017	[S-23]
HE3	Mapas de Calor, Gráficos de Eye Gaze, Herramientas de análisis estadístico	Dubái	Administración central de Gobierno	2017	[S-89]
HE4	E-government Portal Assessment Method (EGPAM) utiliza dos dimensiones para medir el score: UX y la Utilidad	Kuwait	Administración central de Gobierno	2016	[S-2]
HE5	Diseño de investigación cualitativo, para identificar los factores que contribuyen a la experiencia del usuario basados en la perspectiva del valor público	Kenia	Administración central de Gobierno	2016	[S-39]
HE6	Modelo G2B de Rian (productos de métricas de ISO / IEC 9126 para gobierno electrónico en el modelo G2B)	Indonesia	Empresas	2016	[S-76]
HE7	SUS (System Usability Scale) como estudio cuantitativo y la dimensión D&M IS como estudio cualitativo	Indonesia	Seguridad Social	2016	[S-85]
HE8	Entrevistas, Checklist, Focus Group	Malasia	Administración central de Gobierno	2014	[S-50]
HE9	Pre cuestionarios, Post cuestionarios, Rastreo Ocular (Datos Cuantitativos) y Entrevistas semiestructuradas y cuestionarios durante la observación.	Turquía	Educación, Justicia, Seguridad Social	2013	[S-17]
HE10	Think-aloud protocol, Banco Digital de Patrimonio y Cultura de Malasia (MCHDB)	Malasia	Cultura	2013	[S-97]
HE11	Encuesta, TotalValidator, ASES	Brasil	Administración central de Gobierno	2011	[S-15]
HE12	Cuestionarios, AtrakDiff	Estonia	Administración central de Gobierno	2011	[S-55]
HE13	Protocolo de 3 colores entre la interacción entre el votante y la interfaz.	Francia, Irlanda	Administración central de Gobierno	2011	[S-60]
HE14	Modelo propuesto para la evaluación semántica de la oportunidad de un sitio web.	China	Administración central de Gobierno	2011	[S-82]
HE15	Heurística modificada	Malasia	Administración central de Gobierno	2011	[S-93]
HE16	Evaluación de portales de Indonesia utilizando el análisis de correspondencia, prueba estadística de Kruskal Wallis	Indonesia	Administración central de Gobierno	2010	[S-38]
HE17	Sortsite 3.0, visita manual a los websites, envíos de correo a los websites	Jordania	Administración central de Gobierno	2010	[S-45]
HE18	g-Quality (extensión del método de evaluación Heurística de Nielsen)	Ecuador	Administración central de Gobierno	2010	[S-91]
HE19	Análisis de desempeño, Cuestionarios y entrevistas	China	Empleados del Gobierno	2010	[S-94]

HE20	Entrevistas, Observación Directa, Herramienta de grabación de imagen y sonido, evaluación de expertos	Brasil	Administración central de Gobierno	2004	[S-90]
HE21	Usability Testing, User Feedback, Usage Data, Web and Internet Performance	EEUU	Administración central de Gobierno	2003	[S-9]
HE22	14 indicadores de accesibilidad, Guías de WCA (Web Content Accessibility)	Taiwán	Inclusión Social	2003	[S-92]



ANEXO 4: Metodologías desarrolladas para la medición de Calidad de Servicios de Gobierno electrónico

ID	Metodologías	Países	Sector	Año	Estudio
MCS1	Encuestas y entrevistas	Estonia	Administración central de Gobierno	2018	[S-13]
MCS2	EDRMS (Electronic Document and Records Management System), UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)	Malasia	Administración central de Gobierno	2017	[S-80]
MCS3	Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0), Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM), AccessMonitor, Achecker, Deque Worldspace, eXaminator, Test of Accessibility Web (TAW), Web Accessibility Checker,	Suiza, Japón, Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Países Bajos, Suecia, Israel, Reino Unido, Dinamarca, Singapur, Qatar, Noruega, Austria, Italia, China, Malasia, Luxemburgo, Irlanda, Francia	Administración central de Gobierno	2017	[S-72]
MCS4	SERVQUAL, SERVPERF, Importante-Performance Analysis (IPA)	Malasia	Educación	2017	[S-98]
MCS5	Fast Link Checker, Webpage speed analyser, HTML Validator, CSS Validator, SortSite, Pingdom, Webaim	Turquía	Administración central de Gobierno	2016	[S-71]
MCS6	Web Personalization (WBP), Performance Expectancy (PFE), Effort Expectancy (EFE), Facilitating Conditions (FAC), Hedonic Motivation (HED), Price (PRI), Habit (HAB), Behavioural Intention (BEI), Social Influence (SOI).	India	Administración central de Gobierno	2016	[S-102]
MCS7	Standard E-government IS (SEIS), Cuestionario	China	Administración central de Gobierno	2016	[S-78]
MCS8	TAM, Cuestionarios	Sudán	Administración central de Gobierno	2015	[S-14]
MCS9	Cuestionarios, WarpPLS3.0, IS Success, SPSS.	China	Administración central de Gobierno	2014	[S-11]
MCS10	ISO/IEC 25010	Polonia	Administración central de Gobierno	2014	[S-22]
MCS11	Encuestas por correo	Noruega y Dinamarca	Administración central de Gobierno	2014	[S-40]
MCS12	LISREL versión 9.1 (Análisis de Datos), 320 muestras válidas y completas	Taiwán	Administración central de Gobierno	2014	[S-54]
MCS13	Encuestas, AMOS 21.0 (Análisis de Datos)	Tailandia	Economía	2014	[S-56]

MCS14	E-GovQual, SERVQUAL, El modelo propuesto por Alanezi, Kamil y Basri, e-GSQA SERVQUAL	Portugal, España	Administración central de Gobierno	2014	[S-73]
MCS15	D&M, muestras de pequeñas y medianas empresas (SMEs), SPSS	Tailandia	Impuestos	2014	[S-96]
MCS16	Modelo conceptual sobre la satisfacción del usuario	Australia	Migraciones	2014	[S-99]
MCS17	SERVQUAL, SERVPREF, SITEQUAL, E-S-QUAL	Malasia	Educación	2013	[S-10]
MCS18	Análisis de modelo tópico de LDA (Latent Dirichlet Allocation (LDA), Datos en formato texto	Indonesia	Cultural, Social, Político	2013	[S-16]
MCS19	IS, variables de éxito	Libia	Administración central de Gobierno	2013	[S-35]
MCS20	IQ Assurance (IQA), eGIQ tool	China	Administración central de Gobierno	2013	[S-46]
MCS21	Veteran Integrated Benefit System (VIBES)	Malasia	Social	2013	[S-48]
MCS22	UTAUT, Ubiquitous Identity Access Management System ("UbiAMS"), AMOS v20, SPSS	Australia	Administración central de Gobierno	2013	[S-51]
MCS23	Social Cognitive Theory (SCT), Expectation-Confirmation Theory (ECT), E-S-QUAL, IS success, D&M, SERVQUAL	Reino Unido	Administración central de Gobierno	2012	[S-4]
MCS24	Citizen Service Platform (CSP), AMOS 18 (Test), Encuestas	China	Administración central de Gobierno	2012	[S-19]
MCS25	Modelos de escenarios	Países de la Unión Europea	Administración central de Gobierno	2012	[S-20]
MCS26	Encuesta, Análisis de Factores (Estadística Descriptiva)	Indonesia	Administración central de Gobierno	2012	[S-21]
MCS27	IS Continuance Model, IS Success Model,	China	Administración central de Gobierno	2011	[S-43]
MCS28	EGOVSAT	Malasia	Administración central de Gobierno	2011	[S-44]
MCS29	Metodología del valor público, Cuestionario, SPSS	Indonesia	Cultural, Político, Social	2011	[S-47]
MCS30	Modelo IS success, D&M, Cuestionarios, Análisis de Regresión (Datos), Técnica Delphi	Tailandia	Administración central de Gobierno	2011	[S-63]
MCS31	SERVQUAL	China	Administración central de Gobierno	2011	[S-69]
MCS32	SERVQUAL	China	Energía	2011	[S-77]
MCS33	IS Success Model, Technology Acceptance Model (TAM), Easy Teching Web, Cuestionarios	Taiwan	Educación	2011	[S-83]
MCS34	Technology Acceptance Model (TAM), Easy Teching Web, Big Six, Cuestionarios	Taiwan	Educación	2011	[S-84]
MCS35	"Mettiamoci la Faccia	Italia	Administración central de Gobierno	2011	[S-86]
MCS36	Citizen Relationship Management (CiRM), Data mining, Algoritmo K-means	Irán	Gobierno Local (Municipalidad)	2010	[S-6]
MCS37	Modelo para la Medición Adaptativa de la Calidad (MAQM), American Customer Satisfaction Index (ACSI), Advanced Traveler Information System (ATIS), EGOVSAT	Irán	Administración central de Gobierno	2010	[S-8]

MCS38	Modelo propuesto FAHP (Proceso de Jerarquía Analítica Difusa)	Países de la Unión Europea	Administración central de Gobierno	2010	[S -18]
MCS39	Modelo de aceptación de tecnología (TAM) y la Tecnología de autoservicio (SST), structural equation modeling (SEM) para Pruebas	China	Administración central de Gobierno	2010	[S-28]
MCS40	Analytic Hierarchy Process (AHP), Fuzzy Comprehensive Evaluation	China	Administración central de Gobierno	2010	[S-34]
MCS41	Dimensiones y Rasgos del valor de la cultura	Indonesia	Cultural	2010	[S-52]
MCS42	Encuesta	Turquía	Administración central de Gobierno	2010	[S-59]
MCS43	Encuesta Delphi	China	Administración central de Gobierno	2010	[S-65]
MCS44	Muestras de encuestas, entrevistas de grupos focalizados	México, EEUU	Administración central de Gobierno	2010	[S-88]
MCS45	Encuesta muestral, Análisis de factores	Malasia	Administración central de Gobierno	2010	[S-95]
MCS46	Teoría de la auto-eficacia y Teoría de la desconfirmación de la expectativa	China	Administración central de Gobierno	2009	[S-5]
MCS47	WebExplorer999	Indonesia	Administración central de Gobierno	2009	[S-49]
MCS48	Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) basado en números difusos trapezoidales para la evaluación.	China	Administración central de Gobierno	2009	[S-68]
MCS49	Validator, LinkPopularity, Tawdis, Colorblind	Singapur, Corea, Japón, Hong Kong, Malasia	Administración central de Gobierno	2009	[S-70]
MCS50	e-Gov service integration degree (EGSID)	China	Administración central de Gobierno	2008	[S-41]
MCS51	Base de datos KCSOLS (Kaohsiung City Service On Line System)	Taiwán	Administración central de Gobierno	2008	[S-57]
MCS52	E-Dwain, SEM (Structural Equation Modeling) para análisis de Datos	Jordania	Administración central de Gobierno	2008	[S-58]
MCS53	e-Government Interoperability Frameworks (eGIFs)	Grecia	Administración central de Gobierno	2008	[S-81]
MCS54	Algoritmos de medición, Parámetros del modelos, Modelos matemáticos para la evaluación de los parámetros	Italia	Administración central de Gobierno	2007	[S-3]
MCS55	American Customer Satisfaction Index (ACSI), PLSGRAPH.	China	Administración central de Gobierno	2007	[S-12]
MCS56	EGOV SAT para ATIS (Advanced Traveler Information Systems)	EEUU	Transporte	2006	[S-24]
MCS57	Theory of Planned Behavior(TPB), Technology Acceptance Model (TAM), Selfservice Technology(SST), Structure Equation Model (SEM),Pls-graph version 3.0., Cuestionario electrónico	China	Administración central de Gobierno	2006	[S-53]

ANEXO 5: Formulario completo de la extracción de datos

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-1	General
Título	A Cots-Oriented Process for Constructing Adaptable E-Government Services	General
Autores	Ncube, Cornelius	General
Año de Publicación	2004	General
Cantidad de Referencias	7	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Sistema de información de entrega de servicios públicos y electrónicos (EPSD) basado en COTS (Comercial fuera de la plataforma)	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	EEUU	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a

P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3a. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3a
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-2	General
Título	A direct method for measuring user experience in E-government portals -May 2016-	General
Autores	Faisal, Maha Al-Qouz, Hadeel Husain, Fatma	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	12	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General

Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Método para evaluación los portales de Gobierno electrónico llamado E-government Portal Assessment Method (EGPAM) utiliza dos dimensiones para medir el score: UX y la Utilidad	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Kuwait	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-3	General
Título	A Formal Model for Quality of Service Measurement in e-Government	General
Autores	Corradini, F Marcantoni, F Polzonetti, A Re, B	General
Año de Publicación	2007	General
Cantidad de Referencias	23	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	SI	General

de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario		
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Algoritmos de medición, Parametros del modelos, Modelos matematicos para la evaluacion de los parámetros	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Italia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-4	General

Título	A Framework for Evaluating Citizens' Expectations and Satisfaction toward Continued Intention to Use E-Government Services	General
Autores	Alruwaie, M El-Haddadeh, R Weerakkody, V	General
Año de Publicación	2012	General
Cantidad de Referencias	63	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los	No aplica	P3

ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?		
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Social Cognitive Theory (SCT), Expectation-Confirmation Theory (ECT), E-S-QUAL, IS success, D&M, SERVQUAL	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Reino Unido	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-5	General
Título	A Framework for Perception of Citizen Demand in E-government Services	General
Autores	Lili, Qian	General
Año de Publicación	2009	General
Cantidad de Referencias	18	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General

Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Teoría de la auto-eficacia y Teoría de la desconfirmación de la expectativa	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-6	General
Título	0Citizen Relationship Management A Case Study on Tehran Municipality	General
Autores	Ahmadvand, A M Bidgoli, B M Akhondzadeh, E	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	9	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o	NO	General

implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Citizen Relationship Management (CiRM), Data mining, Algoritmo K-means	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Irán	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Gobierno Local (Municipalidad)	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-7	General
Título	A National Mobile Identity Management Strategy for Electronic Government Services	General
Autores	Menegazzo Verzeletti, Gleadson Ribeiro de Mello, Emerson Silva Wangham, Michelle	General
Año de Publicación	2018	General
Cantidad de Referencias	29	General

Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto de gestión de identidad móvil para medir la seguridad, la privacidad y la usabilidad utilizando los estándares FIDO UAF, TEE y SAML, se desarrolló el prototipo mID-BR, aplicación móvil	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Brasil	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Identificación electrónica nacional	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4

P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-8	General
Título	A Novel Approach to Satisfaction Framework for Social Issues Via E-Services	General
Autores	Sheibani, Maryam Yahya Helmi, Nona Saadeq Rafieeee, M.	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	15	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a

P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Modelo para la Medición Adaptativa de la Calidad (MAQM), American Customer Satisfaction Index (ACSI), Advanced Traveler Information System (ATIS), EGOVSAT	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Irán	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-9	General
Título	A practical approach to e-government Web evaluation	General
Autores	Wood, Fred B. Siegel, Elliot R. LaCroix, Eve Marie Lyon, Becky J. Benson, Dennis A. Cid, Victor Fariss, Susan	General
Año de Publicación	2003	General
Cantidad de Referencias	8	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno	NO	General

electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Usability Testing, User Feedback, Usage Data, Web and Internet Performance	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	EEUU	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-10	General
Título	A review of e-service quality dimensions in user satisfaction	General
Autores	Al-Nuaimi, Iham Tariq Ismail Mahmood, Ahmad Kamil Jung, Low Tang Jebur, Hamid H.	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	53	General

Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	SERVQUAL, SERVPREF, SITEQUAL, E-S-QUAL	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Malasia	P4a

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Educación	P4b
--	-----------	-----

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-11	General
Título	A study of G2C e-government citizen-s satisfaction Perspectives of online service quality and offline service quality	General
Autores	Jing, Fan Wenting, Yang	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	13	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b

P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Cuestionarios, WarpPLS3.0, IS Success, SPSS.	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-12	General
Título	A Study on Citizen Satisfaction Evaluation Model of Chinese Municipal Government Online Services	General
Autores	HAO Yuan-yuan, LI Yi-jun, QI Wei, YE Qiang	General
Año de Publicación	2007	General
Cantidad de Referencias	26	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General

Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	American Customer Satisfaction Index (ACSI), PLSGRAPH.	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-13	General
Título	A Survey on Customer Satisfaction in National Electronic ID User Support	General
Autores	Muldme, A Pappel, I Lauk, M Draheim, D	General
Año de Publicación	2018	General
Cantidad de Referencias	22	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General

I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Encuestas y entrevistas	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Estonia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
-------	-------------	---------------------------

ID	S-14	General
Título	Acceptance of e-Government Services in Sudan an Empirical Investigation	General
Autores	Ahmed, Tarig Mohamed Alhadi, Namarig Seliaman, Mohamed E.	General
Año de Publicación	2015	General
Cantidad de Referencias	15	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los	No aplica	P3

ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?		
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	TAM, Cuestionarios	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Sudán	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-15	General
Título	An evaluation of Brazilian Transparency Portal and how to improve it	General
Autores	Viana, G B De Toledo, M B F	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	12	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General

Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Encuesta, TotalValidator, ASES	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Brasil	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-16	General
Título	Analyzing Text-Based User Feedback in e-Government Services Using Topic Models	General
Autores	Nariman, Dahlan	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	27	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	NO	General

de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Análisis de modelo tópicos de LDA (Latent Dirichlet Allocation (LDA), Datos en formato texto	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Indonesia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Cultural, Social, Político	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-17	General
Título	Analyzing Turkish E-government Websites by Eye Tracking	General
Autores	Albayrak, D Çağiltay, K	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	36	General
Base de Datos	SCOPUS	General

I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Pre cuestionarios, Post cuestionarios, Rastreo Ocular (Datos Cuantitativos) y Entrevistas semiestructuradas y cuestionarios durante la observación.	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Turquía	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Educación, Justicia, Seguridad Social	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b
--	-----------	-----

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-18	General
Título	Application of Fuzzy Analytic Hierarchy Process to Evaluate the Quality of E-Government Web Sites	General
Autores	Markaki, O I Charilas, D E Askounis, D	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	15	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b

P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Modelo propuesto FAHP (Proceso de Jerarquía Analítica Difusa)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Países de la Unión Europea	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-19	General
Título	Assessing Citizen Service Platform system success in Government 2.0	General
Autores	Kim, Kisu Sun, Wei	General
Año de Publicación	2012	General
Cantidad de Referencias	12	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General

Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Citizen Service Platform (CSP), AMOS 18 (Test), Encuestas	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-20	General
Título	Assessing Maturity for e-Government Services	General
Autores	Egidijus Ostašius	General
Año de Publicación	2012	General
Cantidad de Referencias	18	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	SI	General

de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario		
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Modelos de escenarios	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Países de la Unión Europea	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-21	General
Título	Assessing the Impact of E-Government on Users A Case Study of Indonesia	General

Autores	Nariman, Dahlan	General
Año de Publicación	2012	General
Cantidad de Referencias	17	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab

P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Encuesta, Análisis de Factores (Estadística Descriptiva)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Indonesia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-22	General
Título	Assessing the quality of e-government portals - the Polish experience	General
Autores	Ziemia, Ewa Papaj, Tomasz Descours, Danuta	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	59	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General

P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	ISO/IEC 25010	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Polonia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-23	General
Título	Assessing the usability of e-government websites of Bangladesh	General
Autores	Mahmoud, Bestoon Ali Grus, L Bregt, A K Vries, de, M. E.	General
Año de Publicación	2017	General
Cantidad de Referencias	22	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad,	NO	General

satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Evaluación Heurística y Evaluación Semiótica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Bangladesh	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Educación, Migraciones, Exportaciones, Finanzas	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-24	General
Título	Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems -ATIS-	General
Autores	Horan, Thomas Abhichandani, Tarun Rayalu, Raghuvira	General
Año de Publicación	2006	General
Cantidad de Referencias	47	General

Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	EGOVSAT para ATIS (Advanced Traveler Information Systems)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	California - EEUU	P4a

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Transporte	P4b
--	------------	-----

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-25	General
Título	Big data and E-government: A review	General
Autores	Al-Sai, Zaher Ali Abualigah, Laith Mohammad	General
Año de Publicación	2017	General
Cantidad de Referencias	32	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b

P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	Tecnología Big Data	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	Malasia	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-26	General
Título	Blockchain for government services - Use cases- security benefits and challenges	General
Autores	Alketbi, Ahmed Nasir, Qassim Talib, Manar Abu	General
Año de Publicación	2018	General
Cantidad de Referencias	53	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General

Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	Tecnología Blockchain	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	Emiratos Árabes Unidos	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-27	General
Título	Configuring E-Government Services Using Ontologies	General
Autores	Apostolou, Dimitris Stojanovic, Ljiljana Lobo, Tomas Pariente Miró, Jofre Casas Papadakis, Andreas	General
Año de Publicación	2005	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas	SI	General

Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.		
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Sistema OntoGov con modelador de servicios usando la Ontología	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Grecia, Alemania y España	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-28	General
Título	Customer satisfaction measurement model of e-government service	General
Autores	Yan Liu; Changfeng Zhou; Yingwu Chen	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	21	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b

P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Modelo de aceptación de tecnología (TAM) y la Tecnología de autoservicio (SST), structural equation modeling (SEM) para Pruebas	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-29	General
Título	Designing a Brokerage Platform for the Delivery of E-government Services to the Public	General
Autores	Pappa, Dimitra Makropoulos, Constantin	General
Año de Publicación	2004	General
Cantidad de Referencias	----	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General

Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto con portal de ventanilla única (one-stop portal)	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Grecia	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-30	General
Título	Developing E-Government Integrated Infrastructures A Case Study	General
Autores	Themistocleous, M Irani, Z Love, P E D	General
Año de Publicación	2005	General
Cantidad de Referencias	25	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General

I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Application Integration (EAI)	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Reino Unido	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Educación, Servicio Social, Seguridad Social, Salud	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-31	General
Título	Development of a Disability Employment Information System An Information Systems Design Theory Approach	General
Autores	Schooley, B L	General

	Feldman, S S Alnosayan, N S	
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	28	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Programa Ticket-To-Work (TTW), information systems design theory (ISDT), Entrevistas	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	EEUU	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Servicio Social	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab

P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-32	General
Título	Development of secure Internet applications for governmental environments	General
Autores	Davila, J Lopez, J Maña, A Ortega, J J Troya, J M	General
Año de Publicación	2000	General
Cantidad de Referencias	10	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General

P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Project Alcance, Smart cards	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	España	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Transporte	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-33	General
Título	Digital Certificate Management for Document Workflows in E-Government Services	General
Autores	Pop, Florin Dobre, Ciprian Popescu, Decebal Ciobanu, Vlad Cristea, Valentin	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno	NO	General

electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto para el manejo de documentos en una mediana institución pública manteniendo la seguridad con firmas en múltiples niveles y múltiples firmas por nivel.	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Rumania	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-34	General
Título	E-government evaluation based on citizen satisfaction and its implementation	General
Autores	Yao, Jinhua Lin, Yong Zhao, Peng	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	8	General

Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Analytic Hierarchy Process (AHP), Fuzzy Comprehensive Evaluation	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b
--	------------------------------------	-----

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-35	General
Título	E-government in Libya Constraints- potentials and implementation	General
Autores	Fgee, E.-B. Alkallas, M I	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	5	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b

P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	IS, variables de éxito	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Libia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b
Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-36	General
Título	E-Government Services Migration to the Public Cloud, Experiments and Technical Findings	General
Autores	Ko, Andrea Francesconi, Enrico	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	7	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General

Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	Tecnología de implementación en la Nube	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	Malasia	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-37	General
Título	E-Government Services, Certification and Security Overlay	General
Autores	Hacigümüş, Hakan Iyer, Bala Mehrotra, Sharad	General
Año de Publicación	2003	General
Cantidad de Referencias	17	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	SI	General

de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario		
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Sistema Informativo Agrícola Nazionale (SIAN), Protocolos de comunicación Http con Html y XML.	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Italia	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Agricultura y Forestal	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-38	General
Título	E-Government Websites Evaluation Using Correspondence Analysis	General

Autores	Nariman, Dahlan	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	22	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Evaluación de portales de Indonesia utilizando el analisis de correspondencia, prueba estadística de Kruskal Wallis	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Indonesia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab

P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-39	General
Título	E-government websites user experience from public value perspective Case study of iTax website in Kenya	General
Autores	Kamau, Gabriel Njihia, James Wausi, Agnes	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	29	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General

P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Diseño de investigación cualitativo, para identificar los factores que contribuyen a la experiencia del usuario basados en la perspectiva del valor público	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Kenia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-40	General
Título	E-mail inquiries to the public sector Response-impacts and importance	General
Autores	Sørum, Hanne	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	14	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	NO	General

de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Encuestas por correo	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Noruega y Dinamarca	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-41	General
Título	Electronic Government Services Integration Degree An Empirical Study	General
Autores	Hu, G Pan, W Lu, M Wang, J	General
Año de Publicación	2008	General
Cantidad de Referencias	23	General
Base de Datos	SCOPUS	General

I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	e-Gov service integration degree (EGSID)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b
--	------------------------------------	-----

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-42	General
Título	End user oriented e-Government model	General
Autores	Maric, Milan	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	11	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto de Desarrollo de gobierno electrónico de Montenegro	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Montenegro	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2

P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-43	General
Título	Enhancing Users- Continuance Intention to E-Government Portals An Empirical Study	General
Autores	Jiang, Xiao	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	15	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General

Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	IS Continuance Model, IS Success Model,	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-44	General
Título	Evaluating e-government services in Malaysia using the EGOVSAT model	General
Autores	Alias, Emy Salfarina Mohd Idris, Siti Hajar Ashaari, Noraidah Sahari Kasimin, Hasmiah	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	9	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General

I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	EGOVSAT	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Malasia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-45	General
Título	Evaluating e-government websites in Jordan Accessibility- usability- transparency and responsiveness	General
Autores	Al-Soud, A R	General

	Nakata, K	
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	24	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Sortsite 3.0, visita manual a los websites, envíos de correo a los websites	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Jordania	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab

P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-46	General
Título	Evaluating Information Quality Dimensions in e-Government Services	General
Autores	Su, Ying Yunping, Li Xingliang, Yu	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	8	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General

P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	IQ Assurance (IQA), eGIQ tool	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-47	General
Título	Evaluating User Expectancy and Satisfaction of e-Government Portals	General
Autores	Nariman, Dahlan	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	16	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General

E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Metodología del valor público, Cuestionario, SPSS	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Indonesia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Cultural, Político Social	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-48	General
Título	Evaluating user satisfaction of Veteran Integrated Benefit System -VIBES- in Jabatan Hal Ehwal Veteran -JHEV-	General
Autores	Janom, Norjansalika Md Nordin, Nor Fadzilahwati Aris, Syaripah Ruzaini Syed	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	14	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General

I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Veteran Integrated Benefit System (VIBES)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Malasia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Social	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-49	General
Título	Evaluating Websites Services with a Political-Economic Approach	General
Autores	Nariman, Dahlan	General
Año de Publicación	2009	General
Cantidad de Referencias	20	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a

P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	WebExplorer999	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Indonesia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-50	General
Título	Evaluation of E-Government (PBT) Portal Based On Usability Design	General
Autores	Anuar, Nurhilyana Idris, Aminatul Solehah Misron, Mudiana Mokhsin Norbaya, Siti	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	10	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General

Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Entrevistas, Checklist, Focus Group	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Malasia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-51	General
Título	Evaluation of the UTAUT model for acceptable user experiences in Identity Access Management Systems	General
Autores	Alotaibi, Sara Jeza; Wald, Mike	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	29	General
Base de Datos	IEEE	General
11. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
12. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
13. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
14. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	SI	General

de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario		
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	UTAUT, Ubiquitous Identity Access Management System ("UbiAMS"), AMOS v20, SPSS	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Australia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-52	General

Título	Examining the Role of the Culture of Local Government on Adoption and Use of E-Government Services	General
Autores	Nurdin, Nurdin Stockdale, Rosemary Scheepers, Helana	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	87	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los	No aplica	P3

ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?		
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Dimensiones y Rasgos del valor de la cultura	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Indonesia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Cultura	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-53	General
Título	Exploring Success Factors for Web-based E-Government Services Behavioral Perspective from End Users	General
Autores	Liu, Yan Liu Yan Chen, Yingwu Chen Yingwu Zhou, Changfeng Zhou Changfeng	General
Año de Publicación	2006	General
Cantidad de Referencias	25	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General

Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Theory of Planned Behavior(TPB), Technology Acceptance Model (TAM), Selfservice Technology(SST), Structure Equation Model (SEM),Pls-graph version 3.0., x Cuestionario electrónico	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-54	General
Título	Exploring the Determinants of Citizens' Intention to Participate in the Development of e-Government Services	General
Autores	Doong, H.-S. Wang, H.-C.	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	25	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General

I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	LISREL version 9.1 (Análisis de Datos), 320 muestras válidas y completas	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Taiwan	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-55	General
Título	Exploring the effects of enabling Web 2.0 in e-government services	General
Autores	Peedu, Geroli Lamas, David	General

Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	16	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Cuestionarios, AtrakDiff	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Estonia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4

P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-56	General
Título	Factors Influencing User Satisfaction of E-Tax Filing The Study of Small and Medium Enterprises -SMEs-	General
Autores	Chumsombat, Nakanya	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	37	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a

P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Encuestas, AMOS 21.0 (Análisis de Datos)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Tailandia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Economía	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-57	General
Título	Fitting Grey Relation Model for the Performance of E-government Service The Case of Kaohsiung City Service On-Line System in Taiwan	General
Autores	Wang, T.-C. Huang, E Yang, H.-H. Yang, J.-C.	General
Año de Publicación	2008	General
Cantidad de Referencias	24	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General

E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Base de datos KCSOLS (Kaohsiung City Service On Line System)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Taiwan	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-58	General
Título	Government Resources Planning and user satisfaction for Jordan e-government	General
Autores	Tadros, Ibrahem Hammami, Samir Al-Zoubi, Khaled	General
Año de Publicación	2008	General
Cantidad de Referencias	13	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General

I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	E-Dwain, SEM (Structural Equation Modeling) para analisis de Datos	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Jordania	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-59	General
Título	Initial analysis and evaluation of citizen usage of E-Government Gateway in Turkey	General
Autores	Medeni, Tunc Kutluoglu, Ugurcan Balci, Asim Kahramaner, Yasin	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	12	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a

P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Encuesta	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Turquía	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-60	General
Título	Just like paper and the 3-colour protocol A voting interface requirements engineering case study	General
Autores	Gibson, J. Paul MacNamara, Damien Oakley, Ken	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	19	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General

Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Protocolo de 3 colores entre la interacción entre el votante y la interfaz.	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Francia, Irlanda	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-61	General
Título	Knowledge Management Applied to E-government Services, The Use of an Ontology	General
Autores	Leenes, Ronald	General
Año de Publicación	2003	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General

I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Ontología con mapas de dominio	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Grecia	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-62	General
Título	Laws-Based Ontology for e-Government Services Construction Case Study: The Specification of Services in Relationship with the Venture Creation in Switzerland	General

Autores	Khadraoui, Abdelaziz Opprecht, Wanda Léonard, Michel Aïdonidis, Christine	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Ontología basada en leyes	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Suiza	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Justicia	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3

P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-63	General
Título	Measuring e-Excise Tax Success Factors Applying the DeLone -amp- McLean Information Systems Success Model	General
Autores	Khayun, Vachiraporn Ractham, Peter	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	47	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General

P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Modelo IS success, D&M, Cuestionarios, Análisis de Regresión (Datos), Técnica Delphi	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Tailandia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-64	General
Título	Modeling an E-Government Portal of Tourism Industry Using Two Level Factorial Design	General
Autores	Marzoughi, Foad Ahmadzadeh, Ehsan Aghasian, Erfan Farhangian, Mohammad Mehdi Charejoo, Farzin	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	12	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno	NO	General

electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Diseño Factorial de dos niveles	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Malasia	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Turismo	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-65	General
Título	On the Current Situation of Local E-governments-Based on Sample Survey of 6 Provinces in China	General
Autores	Min, Yang	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	10	General
Base de Datos	IEEE	General

I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Encuesta Delphi	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b
--	------------------------------------	-----

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-66	General
Título	OWLSGOV, An Owl-S Based Framework for E-Government Services	General
Autores	Venticinque, Salvatore Camacho, David	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto para el desarrollo de servicios de gobierno electrónico basado en tecnología de servicios web semánticos (SWS) y OWL-S (Ontology Web Language - Services) y uso de la arquitectura de sistemas de agentes múltiples (MAS)	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Marruecos	P1a

P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-67	General
Título	Proactive and reactive e-government services recommendation	General
Autores	Ayachi, Raouia Boukhris, Imen Mellouli, Sehl Ben Amor, Nahla Elouedi, Zied	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	48	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General

E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Arquitectura propuesta con soluciones reactivas y proactivas con técnicas combinadas de recomendación.	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Canadá	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-68	General
Título	Public Satisfaction Evaluation of E-government with Fuzzy AHP	General
Autores	Fei, Jun Yu, Lihua	General
Año de Publicación	2009	General
Cantidad de Referencias	11	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas	NO	General

Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.		
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) basado en números difusos trapezoidales para la evaluación.	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-69	General
Título	Quality Evaluation of E-Government Public Service	General
Autores	Huai, J	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	21	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b

P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	SERVQUAL	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-70	General
Título	Quality Evaluation of E-Government Website Using Web Diagnostic Tools: Asian Case	General
Autores	Jati, Handaru Dominic, Dhanapal Durai	General
Año de Publicación	2009	General
Cantidad de Referencias	7	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General

Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Validator, LinkPopularity, Tawdis, Colorblind	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Singapur, Corea, Japón, Hong Kong, Malasia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-71	General
Título	Quality evaluation of E-government websites of Turkey	General
Autores	Acosta-Vargas, Patricia Luján-Mora, Sergio Salvador-Ullauri	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	73	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o	NO	General

implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Fast Link Checker: Herramienta para evaluar las instancias archivadas de los sitios web. "webpage speed analyser" : Herramienta para medir y evaluar el atributos del sitio web como tiempo de respuesta, tiempo de descarga a diferentes velocidades de conexión	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Turquía	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-72	General
Título	Quality evaluation of government websites	General

Autores	Acosta-Vargas, Patricia Luján-Mora, Sergio Salvador-Ullauri	General
Año de Publicación	2017	General
Cantidad de Referencias	33	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab

P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0), Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM), AccessMonitor, Achecker, Deque Worldspace, eXaminator, Test of Accessibility Web (TAW), Web Accessibility Checker,	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Suiza, Japón, Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Países Bajos, Suecia, Israel, Reino Unido, Dinamarca, Singapur, Qatar, Noruega, Austria, Italia, China, Malasia, Luxemburgo, Irlanda, Francia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-73	General
Título	Quality Models of e-Government Online Services - Towards a Local Focus	General
Autores	Sá, F Rocha, A Cota, M P	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	24	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General

Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	E-GovQual, SERVQUAL, El modelo propuesto por Alanezi, Kamil y Basri, e-GSQA SERVQUAL	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Portugal, España	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-74	General
Título	SEEMP, An Semantic Interoperability Infrastructure for e-Government Services in the Employment Sector	General
Autores	Della Valle, E. Cerizza, D. Celino, I. Estublier, J. Vega, G. Kerrigan, M. Ramírez, J. Villazon, B. Guarrera, P. Zhao, G. Monteleone, G.	General
Año de Publicación	2007	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SPRINGER	General

I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto Single European Employment Market Place (SEEMP) para coordinar e integrar los servicios de empleo públicos y privados (ES) en los Estados miembros de la UE	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Países de la Unión Europea	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Empleo	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a

P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b
--	-----------	-----

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-75	General
Título	Serviceflow Management: Caring for the Citizen's Concern in Designing E-Government Transaction Processes	General
Autores	Klischewski, Ralf Wetzel, Ingrid	General
Año de Publicación	2002	General
Cantidad de Referencias	25	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto de flujo de trabajo para servicios de gobierno electrónico utilizando XML	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Alemania	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Salud, Educación y Turismo	P1b

P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-76	General
Título	Software assessment model using metrics products for e-Government in the G2B model	General
Autores	Andrian, Rian Hendradjaya, Bayu Sunindyo, Wikan D.	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	28	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General

Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo G2B de Rian (productos de métricas de ISO / IEC 9126 para gobierno electrónico en el modelo G2B)	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Indonesia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Empresas	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-77	General
Título	Study on perceived service quality evaluation in power supply industry	General
Autores	Yingbao, H Li, X	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	10	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad,	SI	General

satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario		
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	SERVQUAL	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Energía	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-78	General

Título	Study on the diffusion performance of standard e-government information systems	General
Autores	Fan, J Gao, L Gao, J	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	30	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3

P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Standard E-government IS (SEIS), Cuestionario	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	China	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-79	General
Título	Supporting Security and Trust in Complex e-Government Services	General
Autores	Tountopoulos, V.a Giannakoudaki, I.b Giannakakis, K.a Korres, L.b Kallipolitis, L.a	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General

Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto Aniketos para el desarrollo de servicios de gobierno electrónico	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Grecia	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-80	General
Título	The Determinant Factors of Electronic Document and Records Management System (EDRMS) Adoption in Public Sector: A UTAUT-based Conceptual Model	General
Autores	Aziz, Azlina Ab Yusof, Zawiyah Mohammad Mokhtar, Umi Asma Jambari, Dian Indrayani	General
Año de Publicación	2017	General
Cantidad de Referencias	33	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General

I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	EDRMS, UTAUT	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Malasia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-81	General
Título	The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infrastructures for One-Stop Service Provision	General
Autores	Charalabidis, Y	General

	Lampathaki, F Sarantis, D Sourouni, A.-M. Mouzakitis, S Gionis, G Koussouris, S Ntanos, C Tsiakaliaris, C Tountopoulos, V Askounis, D	
Año de Publicación	2008	General
Cantidad de Referencias	24	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a

P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	e-Government Interoperability Frameworks (eGIFs)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Grecia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-82	General
Título	The research and realization of the system of the timeliness assessment of E-government web sites based on the semantic analysis	General
Autores	Yingnan, Cong Xiaoping, Yang	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	12	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General

Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto para la evaluación semántica de la oportunidad de un sitio web.	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	China	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-83	General
Título	The Research on User Satisfaction of Easy Teaching Web of Taipei Assessed via Information Quality, System Quality, and Technology Acceptance Model	General
Autores	Chien-Yun Dai Man-Ting Kao Charng-Tzer Harn Yu-Hsi Yuan Wan-Fei Chen	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	13	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad,	SI	General

satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario		
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	IS Success Model, Technology Acceptance Model (TAM), Easy Teaching Web, Cuestionarios	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Taiwan	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Educación	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-84	General

Título	The study on exploring the user satisfaction of easy teaching web of Taipei by information-seeking and technology acceptance model	General
Autores	Chien-Yun, Dai Charng-Tzer, Ham Wan-Fei, Chen Yu-Hsi, Yuan Man-Ting, Kao	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	13	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b

P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Technology Acceptance Model (TAM), Easy Teching Web, Big Six, Cuestionarios	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Taiwan	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Educación	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-85	General
Título	The use of a mixed method approach to evaluate m-Government implementation	General
Autores	Noprisson, Handrie Husin, Nanang Utami, Marissa Rahayu, Puji Sucahyo, Yudho Giri Senseuse, Dana Indra	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	23	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General

Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	SUS (System Usability Scale) como estudio cuantitativo y la dimensión D&M IS como estudio cualitativo	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Indonesia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Seguridad Social	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-86	General
Título	The use of detection systems to improve the quality of the Italian Public Administration	General
Autores	Soldato, A Del Lazzareschi, P Martinelli, M Vasarelli, G	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	11	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	SI	General

de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario		
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	"Mettiamoci la Faccia	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Italia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-87	General
Título	Towards Dynamic Composition of E-Government Services	General

Autores	Dos Santos, Ivo J. G. Madeira, Edmundo R. M. Tschammer, Volker	General
Año de Publicación	2005	General
Cantidad de Referencias	---	General
Base de Datos	SPRINGER	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo propuesto para la composición dinámica de servicios de gobierno electrónico con base tecnológica en SOA y con el uso de la semántica mediante políticas de privacidad y autonomía	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Países de la Unión Europea	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3

P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-88	General
Título	Trust in e-government transactional services: A study of citizens' perceptions in Mexico and the U.S	General
Autores	Navarrete, Celene	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	48	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General

P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Muestras de encuestas, entrevistas de grupos focalizados	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	México, EEUU	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-89	General
Título	Usability analysis on Dubai e-government portal using eye tracking methodology	General
Autores	Bataineh, Emad	General
Año de Publicación	2017	General
Cantidad de Referencias	39	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General

E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Mapas de Calor, Gráficos de Eye Gaze, Herramientas de análisis estadístico	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Dubái	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-90	General
Título	Usability evaluation as quality assurance of e-government services - the e-poupatempo case	General
Autores	Lucia Filgueiras, Plinio Aquino Jr., Vera Tokairim, Carlos Torres, Iara Barbarian	General
Año de Publicación	2004	General
Cantidad de Referencias	16	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General

I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	4.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Entrevistas, Observación Directa, Herramienta de grabación de imagen y sonido, evaluación de expertos	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Brasil	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-91	General
Título	Usability in E-government Sites	General
Autores	Granizo, Cristhy Jiménez Yáñez, Pablo Lozada Ramírez, Danilo Pástor Machado, Patricia Cordovez	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	10	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	g-Quality (extensión del método de evaluación Heurística de Nielsen)	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Ecuador	P2a

P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-92	General
Título	Usability of e-government Web-sites for people with disabilities	General
Autores	Huang, C. J.	General
Año de Publicación	2003	General
Cantidad de Referencias	41	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General

Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	14 indicadores de accesibilidad, Guías de WCA (Web Content Accessibility)	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Taiwan	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Inclusión Social	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-93	General
Título	Usability Testing Methodology: Effectiveness of Heuristic Evaluation in E-Government Website Development	General
Autores	Sivaji, Ashok Abdullah, Azween Downe, Alan Giffin	General
Año de Publicación	2011	General
Cantidad de Referencias	13	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General

I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Heurística modificada	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Malasia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-94	General
Título	Usability Testing on a Government Training Platform: A Case Study	General
Autores	Wang, Jiazhen	General

Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	15	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de periodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Análisis de desempeño, Cuestionarios y entrevistas	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	China	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Empleados del Gobierno	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4

P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-95	General
Título	User Attitude, Organizational Learning and Dynamic Capability in Government-to-Business Success	General
Autores	Kassim, E. S. Hussin, H.	General
Año de Publicación	2010	General
Cantidad de Referencias	30	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a

P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Encuesta muestral, Análisis de factores	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Malasia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-96	General
Título	User Evaluations Service Quality on E-Tax Filing Satisfaction within the Public Sector	General
Autores	Chumsombat, Nakanya	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	27	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General

Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	D&M, muestras de pequeñas y medianas empresas (SMEs), SPSS	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Tailandia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Impuestos	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-97	General
Título	User Experience for Digitization and Preservation of Cultural Heritage	General
Autores	Zahidi, Zaihasriah Lim, Yan Peng Woods, Peter Charles	General
Año de Publicación	2013	General
Cantidad de Referencias	29	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General

I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Think-aloud protocol, Banco Digital de Patrimonio y Cultura de Malasia (MCHDB)	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Malasia	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Cultura	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
-------	-------------	---------------------------

ID	S-98	General
Título	User satisfaction evaluation of Malaysian e-government education services	General
Autores	Wong, Meng Seng	General
Año de Publicación	2017	General
Cantidad de Referencias	24	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3

P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	SERVQUAL, SERVPERF, Importante-Performance Analysis (IPA)	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Malasia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Educación	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-99	General
Título	User Satisfaction with E-government Websites: An Australian Experience	General
Autores	Rahim, Md Mahbubur Alharbi, Ibrahim	General
Año de Publicación	2014	General
Cantidad de Referencias	31	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5.5	General

P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Modelo conceptual sobre la satisfacción del usuario	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Australia	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Migraciones	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-100	General
Título	Utilizing Owl-S in multi-agent based architecture for semantic e-Government services	General
Autores	Ansari, M Zeeshan Ali	General
Año de Publicación	2008	General
Cantidad de Referencias	31	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio	NO	General

de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.		
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	0.5	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo de arquitectura propuesta para el uso de servicios web con tecnología multi-agente y con el uso de OWL-S para la descripción semántica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Pakistán	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Administración central de Gobierno	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-101	General
Título	UVote: A Ubiquitous E-Voting System	General
Autores	Abdelkader, Reem Youssef, Moustafa	General
Año de Publicación	2012	General
Cantidad de Referencias	13	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General

I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	SI	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	NO	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	0.5	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	0.5	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	0.5	General
Puntaje de Calidad QT	5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Modelo de arquitectura Uvoté que utiliza técnicas de cifrado y redundancia de datos en los dispositivos personales	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Egipto	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	Elección de gobernadores	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-102	General
Título	Web personalization for user acceptance of technology: An empirical investigation of E-government services	General
Autores	Krishnaraju, Vinodh Mathew, Saji K. Sugumaran, Vijayan	General
Año de Publicación	2016	General
Cantidad de Referencias	53	General
Base de Datos	SCOPUS	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General
Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?	1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?	1	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?	1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?	1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?	1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?	1	General
Puntaje de Calidad QT	6	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica	P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica	P2

P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	No aplica	P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica	P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica	P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Web Personalization (WBP), Performance Expectancy (PFE), Effort Expectancy (EFE), Facilitating Conditions (FAC), Hedonic Motivation (HED), Price (PRI), Habit (HAB), Behavioural Intention (BEI), Social Influence (SOI).	P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	India	P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	Administración central de Gobierno	P4b

Campo	Descripción	Pregunta de Investigación
ID	S-103	General
Título	Readiness of Local Government Websites for Eastern Economic Corridor (EEC)	General
Autores	Jitngernmadan, Prajaks	General
Año de Publicación	2018	General
Cantidad de Referencias	28	General
Base de Datos	IEEE	General
I1. Las publicaciones deben de estar escritas en inglés o en español	SI	General
I2. Se debe contar con acceso al contenido de la publicación	SI	General
I3. Los trabajos publicados deben ser estudios de desarrollo e implementación de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario.	NO	General
I4. Los trabajos publicados deben ser estudios de diseño, evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas Gobierno Electrónico dirigido a cualquier tipo de usuario	SI	General
I5. Se incluyen todas las investigaciones sin limitación de períodos	SI	General
E1. Las publicaciones que NO sean de estudios de desarrollo, de diseño o implementación de sistemas de gobierno electrónico, o de evaluación de usabilidad, satisfacción de usuario y calidad del servicio de sistemas de gobierno electrónico dirigidos a cualquier tipo de usuario.	NO	General
E2 Los artículos de opinión	NO	General
E3 Las publicaciones duplicadas	NO	General

Q1. ¿Se indica claramente el objetivo del estudio?		1	General
Q2. ¿Hay una adecuada descripción del contexto en donde se ha llevado a cabo la investigación?		0.5	General
Q3. ¿Se describe con claridad la técnica o metodología propuesta?		1	General
Q4. ¿Se discute los resultados del estudio?		1	General
Q5. ¿Se mencionan de forma clara los hallazgos del estudio?		1	General
Q6. ¿Se discute las limitaciones del estudio?		0.5	General
Puntaje de Calidad QT		5	General
P1. ¿Qué metodologías de diseño de SW se han utilizado en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	No aplica		P1
P1a. ¿En qué países fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica		P1a
P1b. ¿En qué sectores fueron utilizadas estas metodologías de diseño de SW?	No aplica		P1b
P2. ¿Qué herramientas de evaluación de SW fueron utilizadas en el desarrollo de servicios de gobierno electrónico?	Método de evaluación heurística de Nielsen		P2
P2a. ¿En qué países se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Tailandia		P2a
P2b. ¿En qué sectores se utilizaron estas herramientas de evaluación de SW?	Administración central de Gobierno		P2b
P3. ¿Qué tecnologías han utilizado los gobiernos para lograr aceptación de los ciudadanos en el uso de los servicios de Gobierno Electrónico?	No aplica		P3
P3ab. ¿En qué sectores y en qué países de los gobiernos se han utilizado estas tecnologías?	No aplica		P3ab
P4. ¿Qué metodologías se han desarrollado para la medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica		P4
P4a. ¿En qué países se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica		P4a
P4b. ¿En qué sectores se utilizaron estas metodologías de medición de Calidad de Servicio de gobierno electrónico?	No aplica		P4b