

Gobierno Electrónico en Córdoba, Argentina: Factores predictores de su uso y continuidad

Débora J. Mola¹, Sonia Yamila Dominguez², M. Victoria Ortiz³,
Agustín González Marchelli⁴, Cecilia Reyna⁵

**debora.mola@unc.edu.ar; sonia.dominguez@mi.unc.edu.ar; mv.ortiz@unc.edu.ar;
agustingonzalez@mdp.edu.ar; ceciliareyna@unc.edu.ar**

¹ Instituto de Investigaciones Psicológicas IIPsi – Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

² Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

³ Instituto de Investigaciones Psicológicas IIPsi – Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

⁴ Instituto de Psicología Básica, Aplicada y Tecnología - Facultad de Psicología Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina.

⁵ Instituto de Investigaciones Psicológicas IIPsi – Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

DOI: 10.17013/risti.60.5-33

Resumen: Objetivo. Explorar el rol de variables cognitivas (facilidad, utilidad, satisfacción y competencia digital), sociocognitivas (confianzas en el gobierno, internet y gobierno electrónico [GE]), sociopolíticas (compromiso cívico y participación online) y sociodemográficas (género, edad, nivel educativo, nivel socioeconómico y conexión a internet) en la adopción (uso e intención de continuidad de uso) del GE (*Mi Argentina*, *Ciudadano Digital* y el Portal del Gobierno de la Ciudad). **Método.** Participaron 1.042 personas de 18 a 65 años residentes en Córdoba. Se realizó un estudio correlacional de alcance exploratorio. **Resultados.** Las variables cognitivas fueron consistentes al predecir la adopción del GE. Las confianzas en internet, gobierno y GE predijeron principalmente la intención de continuidad de uso. El compromiso cívico y la participación online predijeron más el uso. También, las variables sociodemográficas explicaron la adopción en algunos casos. **Conclusión.** Los resultados ofrecen insumos relevantes para diseñar políticas públicas que promuevan la adopción del GE en Argentina.

Palabras-clave: factores cognitivos; confianzas; compromiso ciudadano; características sociodemográficas; plataformas digitales públicas.

E-Government in Córdoba, Argentina: Drivers of Use and Continuance Intention to

Abstract: Objective. To examine the role of cognitive variables (perceived ease of use, usefulness, satisfaction, and digital competence), sociocognitive variables (trust

in government, the internet, and e-government [EG]), sociopolitical variables (civic engagement and online participation), and sociodemographic variables (gender, age, educational level, socioeconomic status, and internet access) in the adoption of e-government (EG), understood as use and continuance intention, across the platforms Mi Argentina, Ciudadano Digital, and the Córdoba City Government Portal. **Method.** A correlational study with an exploratory scope was conducted with 1,042 residents of Córdoba aged 18 to 65 years. **Results.** Cognitive variables consistently predicted EG adoption. Trust in the internet, government, and EG primarily predicted continuance intention, whereas civic engagement and online participation were more strongly associated with actual use. Sociodemographic variables also explained adoption in some cases. **Conclusion.** The findings provide relevant evidence to inform the design of public policies aimed at promoting EG adoption in Argentina.

Keywords: cognitive factors; trust; civic engagement; sociodemographic characteristics; digital public platforms.

1. Introducción

En el marco de la Agenda 2030 y del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, diversas dependencias gubernamentales argentinas han impulsado políticas públicas orientadas a la modernización del Estado (Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales [CNCPS], 2021). La incorporación de tecnologías de la información y comunicación (TICs), como las aplicaciones móviles, al gobierno (es decir, el gobierno electrónico, [GE]), mejora el acceso a la información pública, la participación, la gestión de problemáticas comunes e incluye a sectores históricamente excluidos (Díaz & Gutiérrez, 2021; Naser et al., 2021). Desde 2007, en América Latina el acceso a las TICs y al GE se reconoce como un derecho ciudadano (Centro Latinoamericano para el Desarrollo [CLAD], 2016). Los derechos de cuarta generación incluyen el acceso equitativo a la información, la formación en nuevas tecnologías y la seguridad digital (Instituto Nacional de la Administración Pública [INAP], 2022).

Aunque el desarrollo de TICs ha crecido significativamente en los últimos años (acelerado por la pandemia de SARS-CoV-2) y el GE se implementa internacionalmente (Morales-Urrutia et al., 2020), las tasas de uso siguen siendo más bajas en el sur global (Mola & Reyna, 2022). En este sentido, la brecha digital (i.e., el acceso, uso y apropiación desigual de las TICs) limita el aprovechamiento de las herramientas digitales (Tellechea, 2018). Según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de Naciones Unidas, en 2020 Argentina ocupaba el puesto 32 de 193 países. Sin embargo, este índice no contempla la perspectiva ciudadana (Alderete et al., 2022). Asimismo, el éxito del GE depende de la adopción (i.e., uso e intención de continuidad de uso; Kumar et al., 2007) por parte de la ciudadanía (Mola & Reyna, 2022; Mustafa et al., 2019; Nguyen et al., 2025), aspecto poco considerado en las estrategias políticas nacionales (Lago Martínez, 2016). Por lo tanto, resulta clave investigar los factores que faciliten la adopción del GE desde la perspectiva ciudadana.

Entre los principales marcos teóricos que explican la adopción tecnológica se destacan la Teoría de la Difusión de la Innovación (TDI; Rogers, 1995) y el Modelo de Aceptación de la Tecnología (MAT; Davis, 1989). La TDI postula que variables sociodemográficas como

el género, la edad y el nivel educativo explican la adopción. Es decir, los varones, las personas más jóvenes y con mayor nivel educativo utilizan más el GE (p.ej., Abu-Shanab, 2015; Idris, 2016; Inzunza Mejía & López Carmona, 2018; Mukonza et al., 2016). Sin embargo, los resultados no son concluyentes, dependen de factores socioculturales y del tipo de herramienta analizada (Mercy et al., 2020; Alderete et al., 2022). En Córdoba, con una herramienta de GE generada por el Municipio (*App Ciudadana*) se observó que personas mayores y/o con menor nivel educativo tuvieron más dificultades y utilizaron menos la *App* (Mola et al., 2021; Sorribas et al., 2022).

El MAT sostiene que la percepción de facilidad de uso (i.e., bajo esfuerzo cognitivo; Carter et al., 2016), utilidad (i.e., contribución del sistema a la vida cotidiana; Botelho, 2019) y satisfacción se relacionan positivamente con la intención de uso (Botelho, 2019), el uso (Inzunza Mejía & López Carmona, 2018) y la intención de continuidad (Hamid et al., 2016). Ahora bien, Botelho (2019) observó que la percepción de facilidad y utilidad predicen la intención de uso, mientras que la satisfacción afecta directamente el uso. Por otro lado, Wangpipatwong et al. (2008) encontraron que la percepción de utilidad media el efecto de la percepción de facilidad sobre la intención de continuidad. Por lo que, el rol de estas variables en la adopción del GE no es claro. A nivel local, se observó que las percepciones de facilidad, utilidad y satisfacción predijeron la intención de continuar usando el GE (Mola et al., 2021; 2022; Sorribas et al., 2022).

Sumado a lo anterior, existen otros factores relevantes en la adopción del GE no considerados por la TDI y el MAT. En primer lugar, una de las principales barreras es el acceso a internet y la frecuencia de uso, que influyen en las habilidades y conocimientos sobre internet y las TICs (Schradié, 2011; Urbina & Abe, 2017). Al respecto, Delfino et al. (2019) encontraron que el uso de internet se relaciona con la edad y el nivel educativo, aunque los estudios en Argentina son escasos. Por su parte, la confianza en internet, en el gobierno y en el GE (i.e., confianza en el servicio digital brindado por el gobierno) incide positivamente en su adopción (Tsui et al., 2019; Khan et al., 2020; Ly & Xue, 2021). Sin embargo, la evidencia sobre el rol de la confianza en el GE es contradictoria (Alderete & Díaz, 2020; Schaupp & Carter, 2010; Teo et al., 2008) y varía según dimensiones evaluadas (calidad del sistema, factores de riesgo, tipo de servicio) (Pérez-Morote et al., 2020; Khan et al., 2020).

Asimismo, el compromiso cívico (i.e., la disposición a ocuparse de las necesidades e intereses cívicos; Bianchini et al., 2016) y la participación online (i.e., realizar actividades sociales y políticas en redes sociales) se asocian a una mayor percepción de utilidad y uso del GE (Mercy et al., 2020). Además, un mayor conocimiento sobre el GE se vincula con niveles más altos de compromiso cívico y participación (López-De Castro & García Alonso, 2016). A su vez, la participación online predice el uso del GE (Basri et al., 2019). Según nuestro conocimiento, en Argentina no existen estudios que analicen de manera conjunta estos factores. Así, nos propusimos explorar el rol de variables cognitivas (percepción de facilidad, utilidad, satisfacción y competencia digital), sociocognitivas (confianza en el gobierno, en internet y en el GE), sociopolíticas (compromiso cívico y participación online), sociodemográficas (género, edad, nivel educativo [NE], socioeconómico [NSE], frecuencia de conexión a internet) en la adopción (uso e intención de continuidad de uso) del GE en habitantes de Córdoba (Argentina). Específicamente, describimos el nivel de uso y la intención de continuidad de uso del GE

y examinamos el rol de las variables mencionadas en el uso y la intención de continuidad de uso del GE. Hipotetizamos que las mujeres y las personas de mayor edad, usarán menos y tendrán menor intención de continuar usando el GE. Asimismo, esperamos que a mayor NE, NSE, percepción de facilidad, utilidad y satisfacción, mayor uso e intención de continuidad de uso del GE. También, a mayor confianza en el gobierno, en internet, en el GE, compromiso cívico y participación online (social y política), mayor adopción.

En este estudio analizamos tres plataformas de GE. Mi Argentina, en sus versiones web y móvil, permite el acceso a servicios digitales de salud y gestión de trámites, y cuenta con más de 10 millones de descargas a nivel nacional (Argentina.gob.ar, s.f.) en Google Play. A nivel provincial, Ciudadano Digital (CiDi) centraliza servicios gubernamentales y su aplicación móvil supera los 3.6 millones de descargas (CIDI, s.f.). Finalmente, el Portal del Gobierno de la Ciudad de Córdoba ofrece trámites, notificaciones electrónicas, turnos y acceso a información pública. Sin embargo, su uso es considerablemente menor en comparación con Mi Argentina y CiDi

2. Método

2.1. Participantes

Participaron 1042 ciudadanos/as cordobeses/as de 18 a 65 años ($M_{edad} = 29.46$; $DE = 11.75$), el 77.8% eran mujeres ($n = 811$), el 48.4% tenían un NSE medio ($n = 504$) y el 78.7% había completado al menos la escuela secundaria (Tabla 1). El tamaño muestral se determinó en función del estudio de mayor alcance (ver procedimiento), aplicando el criterio de 10 participantes por ítem (Boateng et al., 2018; Morgado et al., 2017). Se utilizó un muestreo auto-elegido, el cual implica que las personas fueron invitadas y decidieron voluntariamente formar parte de la muestra (Bologna, 2022). Los criterios de inclusión fueron: (1) tener entre 18 y 65 años de edad; (2) residir en la ciudad de Córdoba; (3) no haber participado en la fase 1 del estudio de Gobierno Electrónico (estudio psicométrico).

		n	%	M±DE
Género	Mujer	811	77.8	
	Varón	215	20.6	
	No binarie	3	0.3	
	Varón trans	1	0.1	
	Travesti	1	0.1	
	Otro	5	0.5	
	Prefiero no decirlo	6	0.6	
Nivel socioeconómico	alto	69	6.6	
	medio alto	273	26.2	
	medio	504	48.4	
	medio bajo	177	17.0	
	bajo	19	1.8	

		n	%	M±DE
<i>Edad</i>	18 a 65 años	1042		29.46 ± 11.75
	Sin estudios	2	0.2	
	Primaria incompleta	3	0.3	
	Primaria completa	4	0.4	
	Secundaria incompleta	23	2.2	
	Secundaria completa	276	26.5	
<i>Nivel educativo</i>	Terciario o universitario incompleto	512	49.1	
	Terciario completo	77	7.4	
	Universitario completo	94	9.0	
	Posgrado completo o incompleto	51	4.9	
	N	1042		

Nota. Género Otro: no se identifica con las categorías previas. Fuente: elaboración propia.

Tabla 1 – Descripción sociodemográfica de la muestra: Género, NSE, Edad y NE.

2.2. Instrumentos

Este trabajo forma parte de un estudio más amplio que evaluó propiedades psicométricas de instrumentos desarrollados en otros contextos e incluyó variables no analizadas aquí. A continuación, se describen las escalas e ítems utilizados.

Uso del GE. Se empleó un ítem que evaluó la cantidad de veces que se usaron en el último mes cada una de las herramientas de GE (Mi Argentina, CiDi-ciudadano digital y el portal de gobierno de la Ciudad de Córdoba), mediante una escala de respuesta numérica.

Intención de continuidad de uso del GE. Se utilizaron cuatro ítems (Alzharani, 2018; Wangpipatwong et al., 2008; véase Anexo, Tabla 1) que indagaron sobre las mismas herramientas de GE con una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos (1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo). La versión cordobesa demostró tener propiedades psicométricas adecuadas (Mi Argentina: sitio web α (Alfa) = 0.85; ω (Omega) = 0.85; App α = 0.89; ω = 0.89; CiDi: Sitio web α = 0.91; ω = 0.91; App α = 0.91; ω = 0.91 y el portal del gobierno de la ciudad α = 0.95; ω = 0.95).

Variables sociodemográficas. El género, la edad y el nivel educativo se relevaron mediante un cuestionario estructurado de preguntas cerradas. El NSE se operacionalizó considerando características del principal sostén del hogar (educación, ocupación, cobertura de salud) y la cantidad de miembros del hogar con ingresos (Asociación Argentina de Marketing, Sociedad Argentina de investigadores de Marketing y Opinión, Cámara de Empresas de Investigación Social y de Mercado de Argentina, AAM-SAIMO-CEIM, 2015). La *frecuencia de conexión a internet* se evaluó utilizando tres ítems

(Delfino et al., 2019), a partir de los cuales se construyó un índice de conexión (0–3), donde valores más altos indicaron mayor conexión a internet

Percepciones de facilidad, utilidad y satisfacción. Se emplearon siete ítems (Mola et al., 2021; Wangpipatwong et al., 2008) por cada herramienta de GE. La escala de respuesta a los ítems fue tipo Likert de cinco puntos (percepciones de facilidad y utilidad: 1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo; de satisfacción: 1 = Completamente insatisfecho a 5 = Completamente satisfecho). Estos instrumentos han demostrado adecuados índices de consistencia interna en estudios previos (p.ej., *percepción de facilidad*: $\alpha = 0.87$; Wangpipatwong et al., 2008) y en la versión adaptada en Córdoba, Argentina (*percepción de facilidad*: Mi Argentina: sitio web $\alpha = 0.90$, $\omega = 0.90$; App $\alpha = 0.91$, $\omega = 0.91$; CiDi: Sitio web $\alpha = 0.94$; $\omega = 0.94$, App $\alpha = 0.925$; $\omega = 0.925$, y portal del gobierno de la ciudad $\alpha = 0.93$ $\omega = 0.93$; *percepción de utilidad*: Mi Argentina: sitio web $\alpha = 0.85$; $\omega = 0.88$; App $\alpha = 0.85$; $\omega = 0.865$; CiDi: Sitio web $\alpha = 0.87$; $\omega = 0.875$; App $\alpha = 0.92$; $\omega = 0.92$ y el portal del gobierno de la ciudad $\alpha = 0.92$; $\omega = 0.92$).

Competencia Digital. Se implementó la escala de Jiménez Cortés et al. (2016), conformada por 18 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos (1 = Nunca a 5 = Siempre). Este instrumento mostró adecuadas propiedades psicométricas en la versión española ($\alpha = 0.87$) (Jiménez Cortés et al., 2016) y Argentina ($CFI = 0.94$; $TLI = 0.93$; $\alpha = 0.84$; $\omega = 0.84$).

Conocimiento sobre GE. Se utilizó un ítem (Alderete & Díaz, 2020) modificado según cada herramienta de GE. La escala de respuesta fue dicotómica con opción sí/no. Asimismo, para las herramientas Mi Argentina y CiDi, se incluyó una pregunta para conocer la frecuencia de uso de las versiones web o móvil (ver procedimiento y Anexo Tabla 1).

Confianzas en el gobierno, GE e internet. Se preguntó por el nivel de confianza en el gobierno nacional, provincial y municipal (Encuesta Mundial Gallup, 2018; Encuesta Latinobarómetro, 2020). A su vez, para medir las confianzas en el GE y en internet se emplearon seis ítems (Mota et al., 2022; Tsui, 2019). Las versiones originales de las escalas poseen buenos índices de consistencia interna (*confianza en el GE*: $\alpha = 0.89$, Tsui, 2019; Tsui et al., 2019; *confianza en internet*: $\alpha = 0.82$; Mota et al., 2016) y también las versiones adaptadas en Argentina (*confianza en el GE*: $\alpha = 0.93$, $\omega = 0.93$; *confianza en internet*: $\alpha = 0.84$; $\omega = 0.85$; Mola et al., 2023). La escala de respuesta a los ítems fue tipo Likert de cinco puntos (confianza en el gobierno: 1 = Nada de confianza a 5 = Mucha confianza; confianza en el GE y en internet: 1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo).

Compromiso cívico. Se utilizaron cinco ítems (Mota et al., 2016) con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo). Las versiones originales y adaptadas en Argentina mostraron adecuadas propiedades psicométricas ($\alpha = 0.88$; Mota et al., 2016) y Argentina ($CFI = .99$; $TLI = .99$; $\alpha = 0.90$; $\omega = 0.91$).

Participación online en actividades políticas y sociales. Se emplearon 10 ítems (Delfino et al., 2019) con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = Nunca a 5 = Siempre). Las versiones adaptadas en Córdoba han demostrado propiedades psicométricas adecuadas (*participación online en actividades políticas*: $CFI = .99$; $TLI = .99$; $\alpha = 0.84$;

$\omega = 0.86$; *participación online en actividades sociales*: $CFI = .99$; $TLI = .98$; $\alpha = 0.75$; $\omega = 0.75$).

2.3. Diseño y procedimiento

Se realizó un estudio empírico cuantitativo correlacional de alcance exploratorio, empleando una encuesta online (Hernández Sampieri et al., 2014, Yuni & Urbano, 2014).

Se invitó a las personas a participar mediante redes sociales (Instagram, Whatsapp y Facebook), correos electrónicos (base de datos del equipo) y difusión en espacios públicos e institucionales. Los datos se recolectaron a través de la plataforma LimeSurvey (disponible a través de la Universidad Nacional de Córdoba). Al comenzar el estudio las personas recibieron información sobre el propósito del estudio, las condiciones de participación, la confidencialidad de los datos y el carácter voluntario de su participación. Inicialmente, respondieron sobre frecuencia de conexión a internet, competencia digital, participación online, compromiso cívico y las confianzas en el gobierno, internet y GE. Luego, indicaron si conocían Mi Argentina, CiDi y el portal municipal, y qué versión utilizaban con mayor frecuencia (aplicación móvil, sitio web o ambas por igual). Según sus respuestas respondieron por las percepciones de facilidad, utilidad y satisfacción, el uso y la intención de continuidad de uso. Quienes seleccionaron la opción *ambas por igual* respondieron sobre la versión móvil de la herramienta. Al finalizar, completaron datos sociodemográficos. El estudio duró aproximadamente 15 minutos. Quienes completaron la encuesta pudieron participar en un sorteo de tres premios. El protocolo cumplió con los principios éticos para investigaciones con seres humanos (American Psychological Association, 2017) y fue aprobado por el Comité de Ética del instituto. El estudio se realizó durante el año 2023 y 2024.

2.4. Análisis de datos

Inicialmente, se realizaron análisis descriptivos de los datos. Se efectuó una inspección de los casos y variables con el fin de identificar posibles incumplimientos de los supuestos estadísticos. Para ello, se calcularon estadísticos descriptivos y se analizaron casos atípicos univariados (puntajes $Z > \pm 3.29$) y multivariados ($p < .01$; Tabachnick y Fidell, 2014). Asimismo, se consideraron aceptables valores de asimetría y curtosis dentro del rango ± 1.5 (George & Mallery, 2001).

Luego, se evaluaron los supuestos de normalidad y multicolinealidad, considerando valores problemáticos de asimetría mayores a ± 3 y de curtosis superiores a ± 10 (Pérez et al., 2013). Además, se examinaron las correlaciones bivariadas entre las variables independientes y se calcularon los índices de tolerancia y el factor de inflación de la varianza (VIF), sin detectarse niveles problemáticos (Hair et al., 2019). Posteriormente, se estimaron análisis de regresión para cada variable dependiente (uso e intención de continuidad de uso) y para cada versión de las herramientas de GE (App y sitio web). Dado que el objetivo no fue validar un instrumento global, sino analizar el rol de explicativo de variables conceptualmente diferenciadas, se estimaron modelos de regresión múltiple mediante el método *stepwise*. En este procedimiento se incluyeron únicamente las variables con un $p < .05$, establecido como criterio de inclusión. Los análisis se realizaron con el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) versión 23.

3. Resultados

3.1. Conocimiento y versiones más usadas de las herramientas de GE

Del total de personas que respondieron, el 84% ($n = 877$) indicó conocer Mi Argentina (Tabla 2). De las cuales, el 50% indicó usar con mayor frecuencia la aplicación móvil. Respecto a CiDi, un 91% ($n = 948$) indicó conocer la herramienta, el 32% utilizó más la aplicación móvil, el 31% el sitio web y el 28% ambas por igual. Por último, sólo el 21% expresó conocer el Portal municipal.

	Mi Argentina			CiDi			Portal municipal
	App	Web	Ambas por igual	App	Web	Ambas por igual	
%	50.2	20.3	13.6	32.3	30.6	28	21.2
(n)	523	212	142	337	319	292	221
n	877			948			221

Nota. CiDi = Ciudadano Digital. App = aplicación móvil. Web = sitio web. Portal municipal = Portal de la ciudad de Córdoba. Los porcentajes se calculan considerando la cantidad total de personas que indicaron conocer cada herramienta digital de gobierno. Fuente de elaboración propia.

Tabla 2 – Conocimiento sobre plataformas y versión utilizada con mayor frecuencia.

3.2. Factores predictores del uso e intención de continuidad de uso de las herramientas de GE

Los índices de ajuste de todos los modelos, según variable dependiente y herramienta, así como los pasos intermedios de los análisis de regresión (*stepwise*), se presentan en el Anexo (ver Tablas 2 a 10). A continuación, se reportan únicamente los resultados correspondientes al último modelo seleccionado en cada análisis.

Uso de la herramienta.

Mi Argentina.

Aplicación Móvil.

El modelo 5 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .091$, $F(5, 625) = 12.456$ $p = .031$, 95% IC [-1.948, .903]). Esto es, el uso de la aplicación móvil Mi Argentina fue explicada un 9.1% por la satisfacción ($B = .55$), el nivel educativo ($B = -.23$), el género mujer ($B = -.65$), el compromiso cívico ($B = .33$) y la participación online en actividades sociales ($B = .26$). A mayor satisfacción, compromiso cívico y participación online en actividades sociales, mayor uso de la aplicación Mi Argentina. Mientras que las personas que se identificaron como mujeres y quienes tenían más nivel educativo, usaron menos la aplicación (Tabla 3).

Sitio Web.

El modelo 1 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .054$, $F(1,195) = 11.035$ $p = .001$, 95% IC [-1.26, .58]). El uso del sitio web Mi Argentina fue explicado un 5.4% por la satisfacción ($B = .44$). Es decir, las personas más satisfechas usaron más veces el sitio web Mi Argentina.

CiDi.**Aplicación Móvil.**

El modelo 4 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .137$, $F(4, 595) = 23.614$, $p = .007$, 95% IC [-5.69, -2.04]). Esto es, el uso de la aplicación móvil CiDi fue explicada un 14% por la percepción de facilidad ($B = 1.34$), la edad ($B = .06$), género (otros) ($B = 16.30$) y compromiso cívico ($B = .60$). Es decir, a mayor percepción de facilidad, edad, género (otros) y compromiso cívico, mayor uso de la aplicación de CiDi.

Sitio Web.

El modelo 3 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .127$, $F(3, 300) = 14.527$, $p < .001$, 95% IC [-8.74, -.77]). El uso del sitio web CiDi fue explicado un 13% por la percepción de facilidad ($B = 1.69$), el nivel educativo ($B = .96$) y la confianza en internet ($B = -.99$). Es decir, a mayor percepción de facilidad, mayor nivel educativo y menor confianza en internet, mayor uso del sitio web.

Portal del gobierno de la Ciudad de Córdoba.

El modelo 2 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .148$, $F(2, 210) = 18.195$, $p = .011$, 95% IC [-1.47, .34]). El uso del portal fue explicado un 15% por la percepción de facilidad ($B = .76$) y el género otros ($B = 6.74$). Es decir, las personas que se identificaron con otro género y quienes percibieron más fácil el uso, usaron más el portal.

Intención de continuidad de uso.**Mi Argentina.****Aplicación Móvil.**

El modelo 5 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .423$, $F(5, 625) = 91.787$, $p = .034$, 95% IC [.352, .863]). La intención de continuidad de uso de la aplicación móvil Mi Argentina fue explicada un 42% por la satisfacción ($B = .31$), la percepción de utilidad ($B = .28$), la confianza en el GE ($B = .13$), en internet ($B = .08$) y en el gobierno nacional ($B = .06$). A mayor satisfacción, percepción de utilidad, confianza en internet, en el GE, y en el gobierno nacional, mayor intención de continuar usando la App (Tabla 4).

Sitio Web.

El modelo 5 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .474$, $F(5, 191) = 34.359$, $p < .001$, 95% IC [-27, .73]) indicando que la intención de continuidad de uso del sitio web Mi Argentina fue explicada un 47% por la satisfacción ($B = .33$), la percepción de utilidad ($B = .26$), el compromiso cívico ($B = .18$), la confianza en el GE ($B = .14$) y en el gobierno nacional ($B = .10$). Es decir, a mayor satisfacción, percepción de utilidad, compromiso cívico, confianza en el GE y en el gobierno nacional, mayor intención de continuar usando el Sitio web Mi Argentina.

CiDi.**Aplicación Móvil.**

El modelo 4 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .527$, $F(4, 594) = 165.230$, $p = .001$, 95% IC [.629, 1.11]). Esto es, el uso de la aplicación móvil CiDi fue explicada fue explicada

Variables	Mi Argentina			Cidi			Portal municipal		
	App	Web		App	Web		Web		β
	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	
<i>Cognitivas</i>									
Percepción de facilidad				1.34(.97;1.71)		.275***	1.69(1.08;2.30)	.30***	.33***
Percepción de utilidad									
Satisfacción	.55(.34;.77)	.195***	.44(.18;.70)	.23**					
Competencia digital									
<i>Sociocognitivas</i>									
Confianza en el gobierno									
Confianza en internet							-.99(-1.70;-.28)	-.15**	
Confianza en el GE									
<i>Sociopolíticas</i>									
Compromiso cívico	.33(.13;.54)	.125**		.60(.16;1.03)		.11**			
Participación online en actividades sociales	.26(.02;.49)	.085*							
Participación online en actividades políticas									

Variables	Mi Argentina		CiDi		Portal municipal	
	App	Web	App	Web	App	Web
<i>Sociodemográficas</i>						
Género	- .65(-1.09; -.21)	-.11**	16.30(6.72;25.86)	.13**	6.74(1.59;11.895)	.17*
Edad			.06(.02; .09)	.125**		
Nivel Educativo	-.23(-.39;-.06)	-.105**		.96(.41;1.50)	.19**	
Nivel Socioeconómico						
Frecuencia de conexión a internet						
R^2_{Adj}	.08	.05	.13	.12	.14	
N	631	197	600	304	213	

Nota. CiDi = Ciudadano Digital, App = aplicación móvil, Web = sitio web, GE = Gobierno Electrónico, Portal municipal = Portal de la ciudad de Córdoba. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, N = muestra final eliminando casos atípicos uni y multivariado, B = coeficiente no estandarizado, β = coeficiente estandarizado, IC = intervalo de confianza, R^2_{Adj} = coeficiente de determinación ajustado. Fuente de elaboración propia.

Tabla 3 – Modelos finales de regresión múltiple para la variable uso de las herramientas de GE.

un 53% por la percepción de utilidad ($B = .35$), la satisfacción ($B = .25$), percepción de facilidad ($B = .12$, $p = .001$) y confianza en internet ($B = .10$). A mayor percepción de utilidad, facilidad, satisfacción y confianza en internet, mayor intención de continuidad de uso de la aplicación de CiDi.

Sitio Web.

El modelo 5 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .549$, $F(5, 298) = 72.410$, $p = .009$, 95% IC $[-.42, .52]$) indicando que la intención de continuidad de uso del sitio web CiDi fue explicada en un 55% por la percepción de utilidad ($B = .32$), la percepción de facilidad ($B = .21$), la satisfacción ($B = .17$), la competencia digital ($B = .19$) y la confianza en el GE ($B = .16$). Es decir, a mayor percepción de utilidad, percepción de facilidad, satisfacción, competencia digital y confianza en el GE, mayor intención de continuidad de uso del sitio web CiDi.

Portal del gobierno de la Ciudad de Córdoba.

El modelo 3 presentó el mejor ajuste ($R^2 = .497$, $F(3, 209) = 68.845$, $p = .027$, 95% IC $[-.36, 1.18]$) indicando que la intención de continuidad de uso del Portal fue explicada un 50% por la percepción de utilidad ($B = .41$), la satisfacción ($B = .27$) y confianza en internet ($B = .13$). Es decir, a mayor percepción de facilidad, satisfacción y confianza en internet, mayor intención de continuidad de uso del Portal.

5. Discusión

La presente investigación surge de la necesidad de comprender facilitadores en la adopción del gobierno electrónico (GE), desde una perspectiva ciudadana, especialmente en contextos del sur global, donde la brecha digital constituye una barrera significativa (Bwalya, 2017; Tellechea, 2018). A pesar del crecimiento en el desarrollo de herramientas digitales en Argentina, la adopción de estas plataformas continúa siendo desigual y limitada, especialmente en el nivel municipal. Si bien modelos teóricos como la TDI (Rogers, 1985) y el MAT (Davis, 1989) ofrecen marcos explicativos relevantes, los estudios previos han mostrado resultados inconsistentes (Botelho, 2019; Mercy et al., 2020). Por ello, este estudio se propuso explorar el rol de variables cognitivas, sociocognitivas, sociopolíticas y sociodemográficas en la adopción de tres plataformas de GE de diferentes niveles jurisdiccionales en Argentina.

Los resultados indican que las variables cognitivas (percepciones de facilidad, utilidad y satisfacción) son predictores robustos en la adopción del GE, en línea con lo que hipotetizamos, lo planteado por MAT e investigaciones previas a nivel local (Mola et al., 2021; Sorribas et al., 2022) e internacional (Botelho, 2019; Hamid et al., 2016; Inzunza Mejía & López Carmona, 2018). Asimismo, las confianzas en internet, gobierno y GE predijeron la adopción, en consonancia con investigaciones internacionales (p.ej., Tsui et al., 2019; Khan et al., 2020; López Sisniega et al., 2016) y nacionales (Alderete & Díaz, 2020). No obstante, las confianzas predijeron la intención de continuidad de uso y no el comportamiento de uso. Al respecto, Abu-Shanab (2014) resalta que las confianzas tienen un efecto indirecto en el uso, mediado por la intención de uso. Además, el efecto podría verse atenuado por factores cognitivos como el riesgo (Li, 2021). A su vez, para el uso de la versión web de CiDi, contrario a lo hipotetizado, se encontró una asociación

Variables	Mi Argentina				CiDi		Portal municipal	
	App		Web		App		Web	
	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β
<i>Cognitivas</i>								
Percepción de facilidad				.12(.05;.20)	.14**		.21(.12;.30)	.25***
Percepción de utilidad	.28(.22;.35)	.32***	.26 (.14;.37)	.285***	.35(.29;.41)	.39***	.32(.225;.41)	.34***
Satisfacción	.31(.23;.38)	.29***	.33(.195;.465)	.32***	.25(.17;.33)	.27***	.17(.04;.26)	.15**
Competencia digital							.19(.07;.32)	.12**
<i>Sociocognitivas</i>								
Confianza en el gobierno	.06(.005;.11)	.07*	.10(.01;.19)	.12*				
Confianza en internet	.08(.01;.16)	.08*			.10(.04;.16)	.10**	.13(.015;.24)	.11*
Confianza en el GE	.13(.06;.20)	.14***	.14(.03;.25)	.15*				
<i>Sociopolíticas</i>								
Compromiso cívico			.18 (.07;.28)	.18**				
Participación online en actividades sociales								
Participación online en actividades políticas								

Variables	Mi Argentina			CiDi			Portal municipal		
	App			Web			App		
	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)	β	B (IC 95%)
<i>Sociodemográficas</i>									
Género									
Edad									
Nivel Educativo									
Nivel Socioeconómico									
Frecuencia de conexión a internet									
R^2_{Aj}	.42		.46		.52		.54		.49
N	631		197		599		304		213

Nota. CiDi = Ciudadano Digital, App = aplicación móvil, Web = sitio web, GE = Gobierno Electrónico, Portal municipal = Portal de la ciudad de Córdoba * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, N = muestra final eliminando casos atípicos uni y multivariado. B = coeficiente no estandarizado, β = coeficiente estandarizado, IC = intervalo de confianza, R^2_{Aj} = coeficiente de determinación ajustado. Fuente de elaboración propia

Tabla 4 – Modelos finales de regresión múltiple para la variable intención de continuar usando las herramientas de GE.

inversa con la confianza en internet. Este resultado podría vincularse con funcionalidades específicas de la herramienta o experiencias particulares de las personas usuarias (Khan et al., 2020).

También, los factores sociopolíticos como el compromiso cívico y la participación online emergieron como predictores en el uso del GE. En línea con lo esperado y con estudios previos, se observó que a mayor compromiso cívico y participación en actividades sociales como, proponer ideas para mejorar la comunidad o seguir y compartir enlaces en los medios sociales, mayor uso de GE (Bianchini et al., 2016; Mercy et al., 2020). Estas variables mostraron capacidad predictiva en las plataformas nacional (Mi Argentina) y provincial (CiDi) pero no en la municipal. Esto podría deberse al bajo nivel de conocimiento del Portal, el solapamiento de servicios con CiDi, y/o la menor diversidad de funcionalidades disponibles en la plataforma municipal.

Las variables sociodemográficas, en consonancia con TDI, explicaron la adopción del GE en algunos casos. Sin embargo, los resultados no son homogéneos, como señalan estudios previos (p.e., Alderete et al., 2024; Idris, 2016; Mukonza et al., 2016). La edad predijo el uso de la aplicación de CiDi, indicando un mayor uso por parte de personas más jóvenes, en línea con lo observado por Inzunza Mejía y López Carmona (2018). Además, el género resultó significativo. Por un lado, las mujeres usaron menos la app Mi Argentina, reflejando brechas digitales de género observadas previamente (Abu-Shanab 2015; Mukonza et al., 2016). Por otro lado, las personas que no se identificaron dentro del binarismo mujer/varón usaron más la app de CiDi y el Portal municipal. Estudios previos sugieren que colectivos disidentes desarrollan mayores competencias digitales para acceder a servicios, evitando interacciones presenciales potencialmente estigmatizantes (Eubanks, 2018; Scheuerman et al., 2019). Sin embargo, estos resultados deben interpretarse con cautela debido al tamaño muestral reducido de este subgrupo y la sobrerrepresentación de mujeres en la muestra (Tabachnick & Fidell, 2013). Futuras investigaciones que se propongan analizar diferencias según géneros podrán contrastar estos resultados empleando muestras equilibradas.

Asimismo, se observó que personas con mayor nivel educativo usaron más la versión web de CiDi y menos la app Mi Argentina. Esta diferencia podría relacionarse con las competencias y las prácticas digitales orientadas al capital cultural. Según Van Deursen y van Dijk (2014), las personas con mayor nivel educativo tienden a usar internet para actividades más complejas, como la búsqueda de información gubernamental. En este sentido, podrían preferir plataformas con interfaces más completas, como las versiones web, mientras que las apps, diseñadas para una navegación más rápida y simplificada, podrían ser más atractivas para otros perfiles de usuarios/as.

Este estudio no está exento de limitaciones. Primero, el muestreo utilizado no probabilístico, limita la representatividad y generalización de los resultados (Bologna, 2022). Además, la implementación online de la encuesta puede excluir a personas con acceso limitado a internet, pudiendo introducir sesgo muestral y reforzando la invisibilización de la desigualdad digital (Van Dijk, 2020). En esta línea, futuras investigaciones podrían incorporar estrategias muestrales mixtas y considerar poblaciones rurales. En Brasil, por ejemplo, se ha observado que los gobiernos locales urbanos cuentan con mayor infraestructura tecnológica, mejor conectividad a internet y mayor disponibilidad de dispositivos digitales. Mientras que, en los gobiernos locales

rurales, se han identificado mayores dificultades estructurales para la adopción del GE (Omweri, 2024).

6. Conclusión

El objetivo del estudio fue explorar los factores predictores de la adopción del GE en Córdoba (Argentina), considerando el uso y la intención de continuidad de uso. Los resultados indican que la adopción depende principalmente de variables cognitivas, como las percepciones de facilidad, utilidad y satisfacción. Asimismo, las confianzas en internet, gobierno y GE predijeron principalmente la intención de continuidad de uso sugiriendo que intervenciones orientadas a generar confianza y experiencias positivas iniciales podrían fortalecer la sostenibilidad del uso. Por su parte, el compromiso cívico y la participación online predijeron el comportamiento de uso, resaltando la importancia de comprender el GE como una práctica de ciudadanía digital. En conjunto, los resultados aportan evidencia empírica relevante para diseñar políticas públicas orientadas a promover la adopción del GE en Argentina, fortaleciendo las percepciones y confianzas e impulsando la participación y compromiso cívico en entornos digitales.

Financiamiento

Para realizar este trabajo se contó con subsidio de la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional de Córdoba (FORMAR 2023-2025), otorgados a la primera autora.

Referencias

- Abu-Shanab, E. (2014). Antecedents of trust in e-government services: An empirical test in Jordan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 480–499. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2013-0027>
- Abu-Shanab, E. A. (2015). Gender and age: Moderators or predictors of E-government acceptance?. *International Journal of E-Adoption*, 7(1), 32–51. <http://dx.doi.org/10.4018/IJEA.2015010103>
- Alderete, M. V., & Díaz, L. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *DAAPGE*, 20(34), 77–102. <https://doi.org/10.14409/daapge.v20i34.10058>
- Alderete, M. V., Díaz, L. A., & Álvarez, N. (2022). Gobierno electrónico mediante diferentes plataformas digitales en un grupo de ciudadanos de una ciudad de Argentina. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 12(2), 157–170. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>
- Alderete, M. V., Díaz, L., & Gutiérrez, E. (2024). Análisis del gobierno electrónico desde el perfil de los ciudadanos: El caso de un municipio de Argentina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 19(57), 161–180. <https://doi.org/10.52712/issn.1850-0013-407>

- Basri, N. H., Adnan, W. A. W., & Baharin, H. (2019). E-participation service in malaysian e-government website: The user experience evaluation. In *Proceedings of the 10th international conference on E-education, E-business, E-management and E-learning* (pp. 342-346). <https://doi.org/10.1145/3306500.3306569>
- Becker, R. (2022). Gender and Survey Participation: An Event History Analysis of the Gender Effects of Survey Participation in a Probability-based Multi-wave Panel Study with a Sequential Mixed-mode Design. *Methods, Data, Analyses*, 16(1), 3–32 <https://majournals.bib.uni-mannheim.de/mda/article/view/2021.08/315>
- Bianchini, D., Fogli, D., & Ragazzi, D. (2016, October). Promoting citizen participation through gamification. In *Proceedings of the 9th Nordic Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 1-4). <https://doi.org/10.1145/2971485.2971543>
- Boateng, G. O., Neilands, T. B., Frongillo, E. A., Melgar-Quinonez, H. R., & Young, S. L. (2018). Best practices for developing and validating scales for health, social, and behavioral research: A primer. *Frontiers in Public Health*, 6, 149. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2018.00149>
- Bologna, E. (2022). *Un Recorrido por los Métodos Cuantitativos en Ciencias Sociales a bordo de R*. <https://estadisticacienciasocialsr.rbind.io/>
- Bothelo Simões, R. P. (2019). *Citizen engagement through city apps: Technology adoption approach*. Dissertação de mestrado, Iscte-Instituto Universitário de Lisboa. Repositório Iscte.<http://hdl.handle.net/10071/19406>
- Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. (2016). Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2), 124-140, <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- Centro latinoamericano para el Desarrollo (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>
- Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (2021). Boletín Oficial. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/24263/20210405>
- Comisión de Enlace Institucional AAM-SAIMO-CEIM. (2015). *El nivel socioeconómico en la Argentina, 2015: Estratificación y variables*. Buenos Aires: Observatorio Social de SAIMO. <https://saimo.org.ar/wp-content/uploads/2023/09/Caracteristicas-de-la-Revision-2015-del-NSE-CEI-Junio-2015.pdf>Redalyc.org+4
- Corporación Latinobarómetro. (2020). *Informe Latinobarómetro 2020*. Santiago de Chile: Latinobarómetro. <https://www.latinobarometro.org/latinobarometro-2020>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>

- Delfino, G., Beramendi, M., & Zubieta, E. (2019). Participación social y política en Internet y brecha generacional. *Revista de Psicología (PUCP)*, 37(1), 195-216. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.007>
- Díaz, L. A., & Gutierrez, E. M. (2021). Adopción de gobierno electrónico en Bahía Blanca durante el período 2019–2020: Un análisis exploratorio. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Instituto de Investigaciones “Gino Germani”. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/argumentos/article/view/6980>
- Ellard-Gray, A., Jeffrey, N. K., Choubak, M., & Crann, S. E. (2015). Finding the hidden participant: Solutions for recruiting hidden, hard-to-reach, and vulnerable populations. *International Journal of Qualitative Methods*, 14(5), 1-10. <https://doi.org/10.1177/1609406915621>
- Eubanks, V. (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. St. Martin's Press.
- Gallup Inc. (2018). *Gallup World Poll 2018*. Gallup Analytics. <https://news.gallup.com/reports/225587/rating-world-leaders-2018.aspx>
- George, D., & Mallery, P. (2001). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (Version 11.0). Allyn & Bacon.
- Hamid, A. A., Razak, F. Z. A., Bakar, A. A., & Abdullah, W. S. W. (2016). The effects of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention to use e-government. *Procedia economics and finance*, 35, 644-649. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00079-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00079-4)
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hernández Sampieri R., Fernández C., & Baptiste L. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw Education.
- Idris, S. H. M., (2016). Significant Factors Determining E-government Adoption in Selangor, Malaysia. *Acta Universitatis Danubius*, 12(3), 163-172. <https://ideas.repec.org/a/dug/actaec/y2016i3p163-172.html>
- Instituto Nacional de la Administración Pública. (2022). *Tecnologías, información y derechos: Hacia una gestión documental con perspectiva archivística en la Administración Pública Nacional. Parte I. Cuadernos del INAP*, (97). https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinaap_97.pdf
- Inzunza Mejía, C., & López Carmona, A. M. (2018). Gobierno electrónico, accesibilidad y uso de la plataforma ciudadano digital en Sinaloa. *Revista Avacient*, 2(5), 27-45. <http://itchetumal.edu.mx/images/2019/Avacient/REVISTA-AVACIENT-VOL-5-JUL-DIC-2018-A.pdf#page=28>
- Jiménez Cortés, R., Vega Caro, L., & Vico Bosch, A. (2016). Habilidades en Internet de mujeres estudiantes y su relación con la inclusión digital: Nuevas brechas digitales. *Education in the Knowledge Society*, 17(3), 29-48. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/3183403>

- Khan, S., Zairah, A., Rahim, N., & Maarop, N. (2020). A systematic literature review and a proposed model on antecedents of trust to use social media for e-government services. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 7(2), 44–56. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2020.02.007>
- Kumar, K., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). Factors for successful e-government adoption: A conceptual framework. *Electronic Journal of e-Government*, 5(1), 63–76. https://www.researchgate.net/publication/228796407_Factors_for_Successful_E-government_Adoption_A_Conceptual_Framework
- Lago Martínez, S. (2016). La inclusión digital como inclusión social: El papel de las políticas de estado. *Horizontes Sociológicos*, 4(8), 82-93. <http://aass.org.elsevier.com/ojs/index.php/hs/article/view/129>
- Li, W. (2021). The role of trust and risk in Citizens' E-Government services adoption: A perspective of the extended UTAUT model. *Sustainability*, 13(14), 7671. <https://doi.org/10.3390/su13147671>
- Li, W., & Xue, L. (2021). Analyzing the Critical Factors Influencing Post-Use Trust and Its Impact on Citizens' Continuous-Use Intention of E-Government: Evidence from Chinese Municipalities. *Sustainability*, 13(14), 7698. <https://doi.org/10.3390/su13147698>
- López-De Castro, S., & García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas humanística*, (82), 279-304. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>
- López-Sisniega, C., Gutierrez-Diez, M. C., & Arras-Vota, A. M. G., & Bordas-Beltrán, J. (2016). Barriers to the Use of Electronic Government as Perceived by Citizens at the Municipal Level in México. *International Journal of Management Excellence*, 7, 846-854. <https://doi.org/10.17722/ijme.v7i3.859>
- Mercy, S., Gayatri, G., Perez C., Manvita, B. (2020). Drivers and barriers to e- government adoption in Indian cities. *Journal of Urban Management*, 9(4), 408-417. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2020.05.002>
- Mola, D. J., González, G., Molina, G., Ceaglio, S., & Reyna, C. (2021). Experiencia de los/as ciudadanos/as de Córdoba con la aplicación móvil “App Ciudadana”: Resultados preliminares. Presentado en el *Congreso Internacional de Gobierno Electrónico*, Universidad de la Sierra Sur, México. <https://gobiernoabierto.cordoba.gob.ar/conocimiento-abierto/informes/>
- Mola, D. J., González, G., & Reyna, C. (2022). Análisis teórico y empírico de indicadores de desigualdad en el Gobierno Electrónico. Presentado en *XVIII Reunión Nacional y VII Encuentro Internacional de la Asociación Argentina de Ciencias del Comportamiento*, Mar del Plata. <https://doi.org/10.32348/1852.4206.v.n.37344>
- Mola, D. J., & Reyna, C. (2022). Indicadores de desigualdad y Gobierno Electrónico: revisión sistemática y estado del arte. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (30), 45–55. <https://doi.org/10.24965/gapp.10987>

- Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simbaña-Taípe, L., & Guerrero-Valástegui, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, (E29), 214-224.
- Morgado, F. F., Meireles, J. F., Neves, C. M., Amaral, A., & Ferreira, M. E. (2017). Scale development: ten main limitations and recommendations to improve future research practices. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 29(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s41155-016-0057-1>
- Mota, E., Silva, R., & Pereira, L. (2022). Adoção do governo eletrônico: um estudo sobre o papel da confiança. *Revista de Administração Pública*, 54(1), 123–140. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027>
- Mukonza, R. M., Maserumule, M. H., & Moeti, K. B. (2016). A critical examination of socioeconomic and demographic factors as determinants of e-government adoption among residents in Zimbabwe's two local authorities. *African Journals Online*, 46(2), 1-16. <https://hdl.handle.net/10520/EJC196337>
- Mustafa, A. A., Faizal, M. A. & Nurul, A. Z. (2019). E-government adoption success factors and their weight analysis: A citizen perspective. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 97, 583-597.
- Naser, A., Williner, A., & Sandoval, C. (2021). *Participación ciudadana en los asuntos públicos: Un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto* (Documentos de Proyectos, LC/TS.2020/184). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46645-participacion-ciudadana-asuntos-publicos-un-elemento-estrategico-la-agenda-2030>
- Nguyen, D. T., Bui, N. M., Pham, T. N., Vuong, L. L., Dao, M. P., & Nguyen, H. A. (2025). Understanding continuous intention to use e-government services: integration of expectation confirmation theory and technology acceptance theory 2. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 2(12). <https://doi.org/10.1108/JSTPM-11-2024-0434>
- Omweri, F. S. (2024). A Systematic Literature Review of E-Government Implementation in Developing Countries: Examining Urban-Rural Disparities, Institutional Capacity, and Socio-Cultural Factors in the Context of Local Governance and Progress towards SDG 16.6. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 8(8), 1173-1199. <https://dx.doi.org/10.47772/IJRISS.2024.808088>
- Pérez, J., Martínez, R., & Gómez, L. (2013). *Análisis estadístico aplicado a las ciencias sociales*. Editorial Académica Española.
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations*. (4th ed). The Free Press.

- Schaupp, L., & Carter, L. (2010). The impact of trust, risk and optimism bias on e-file adoption. *Information Systems Frontiers*, 12(3), 299–309. <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9138-8>
- Schradie, J. (2011). The digital production gap: The digital divide and Web 2.0 collide. *Poetics*, 39(2), 145–168. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2011.02.003>
- Scheuerman, M. K., Paul, J. M., & Brubaker, J. R. (2019). How computers see gender: An evaluation of gender classification in commercial facial analysis services. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3, 1-33. <https://doi.org/10.1145/3359246>
- Sorribas, P. M., Gutierrez, M. C., Mola, D. J., & Reyna, Z. M. G. (2022). Dos caras de la participación ciudadana: análisis sobre la inclusión-exclusión política en instancias presenciales y mediadas por aplicaciones. *Administración Pública y Sociedad*, (13), 141-175. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/APyS/article/view/37496/38096>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2014). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson.
- Tellechea, T. (2018). *El gobierno electrónico como derecho y la brecha digital en Argentina*. Informe Integrar. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/72251/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1
- Teo, T., Srivastava, S. & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–131. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>
- Tsui, H. D. (2019). Trust, perceived usefulness, attitude and continuance intention to use e-government service: An empirical study in Taiwan. *IEICE Transactions on Information and Systems*, 102(12), 2524–2534. <https://doi.org/10.1587/transinf.2019EDP7055>
- Urbina, A. U., & Abe, N. (2017). Citizen-centric perspective on the adoption of E-government in the Philippines. *Electronic Journal of eGovernment*, 15(2), 63–83. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/641>
- Van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), 507–526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. (2008). Understanding citizen's continuance intention to use e-government website: A composite view of technology acceptance model and computer self-efficacy. *The Electronic Journal of e-Government*, 6(1), 55–64.
- Yuni, J. A. & Urbano, C.A. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editorial Bruja

Anexos

Variables	Ítems	Autor
Frecuencia de conexión a internet	1. ¿Cuántos días a la semana te conectas a Internet?	Delfino et al. (2019)
	2. En un día típico, ¿cuántas horas estás conectado/a a Internet?	
	3. En el transcurso de un día normal, ¿Siempre estás conectado/a a Internet?	
Percepción de facilidad	1. Me resulta fácil obtener la información que quiero de (nombre de la herramienta de GE).	Wangpipatwong et al., (2008)
	2. Me resulta fácil completar una transacción a través de (nombre de la herramienta de GE).	
	3. Me resulta fácil seguir la organización y la estructura de (nombre de la herramienta de GE).	
Percepción de utilidad	1. El uso de (nombre de la herramienta de GE) me permite realizar más rápido las tareas.	Wangpipatwong et al. (2008)
	2. El uso de (nombre de la herramienta de GE) puede reducir los gastos de viaje.	
	3. El uso de (nombre de la herramienta de GE) puede reducir el tiempo de viaje y las filas.	
Percepción de satisfacción	En general, ¿cómo califica el grado de satisfacción de la experiencia que tuvo con (nombre de la herramienta)?	Mola et al. (2021)
Competencia digital	1. Administro y consulto mi cuenta bancaria.	Jimenez Cortés et al. (2016)
	2. Realizo compras online de productos y servicios (viajes, hoteles, ropa, libros, teatros, cine, etc.).	
	3. Realizo gestiones administrativas por Internet (estudios, salud, etc.).	
	4. Me comunico por Internet para preguntar por productos y servicios.	
	5. Marco como favoritos los sitios web y servicios que veo útiles.	
	6. Publico contenidos originales propios en Internet.	
	7. Creo y comparto fotos y/o vídeos por Internet.	
	8. Creo y mantengo páginas webs, blogs y/o canales de YouTube propios sobre temas de mi interés.	
	9. Participo en foros y redes sociales para comunicarme y estar informado/a.	
	10. Aprendo a resolver tareas usando tutoriales de Internet.	
	11. Utilizo los comentarios de otras personas en Internet para resolver dudas.	
	12. Acudo a servicios de ayuda técnica para resolver problemas.	
	13. Realizo copias periódicas de seguridad en dispositivos externos (como pendrives o discos externos).	

Variables	Ítems	Autor
Competencia digital	14. Configuro las opciones de privacidad para proteger mis datos personales.	Jimenez Cortés et al. (2016)
	15. Descargo e instalo programas de sitios web que son seguros.	
	16. Comparto contenidos en Internet respetando la propiedad intelectual (es decir, informando que son de otras personas).	
	17. Utilizo Google (u otro motor de búsqueda) para encontrar la información que necesito.	
	18. Uso correo electrónico, videollamadas y mensajería instantánea (como Messenger) para comunicarme por Internet.	
Conocimiento en el GE	1. Conozco (nombre de la herramienta de GE).	Alderete & Díaz, (2020)
	2. Indica qué versión utilizas con mayor frecuencia.	
Confianza en el gobierno	A continuación, indica tu nivel de confianza para cada una de las siguientes instituciones:	Segovia et al. (2008)
	1. Gobierno Nacional	
	2. Gobierno Provincial	
	3. Gobierno Municipal	
Confianza en internet	1. Internet es lo suficientemente seguro para que me sienta cómodo/a al usarlo en interacciones con el gobierno.	Mota et al. (2016)
	2. Estoy seguro/a de que los recursos legales y tecnológicos son suficientes para protegerme de los problemas en Internet.	
	3. En general, Internet es un entorno sólido y seguro para realizar transacciones con el gobierno.	
Confianza en el GE	1. El servicio de gobierno electrónico es confiable.	Tsui et al. (2019)
	2. El servicio de gobierno electrónico me parece honesto y fidedigno.	
	3. Creo que el servicio de gobierno electrónico no me perjudicará.	
Compromiso cívico	1. Me siento parte de la comunidad donde vivo.	Mota et al. (2016)
	2. Propongo ideas para mejorar la comunidad donde vivo.	
	3. Participo en actividades para mejorar la comunidad donde vivo.	
	4. Trabajo con otras personas para mejorar la comunidad donde vivo.	
	5. Siento la necesidad de ayudar a mejorar mi comunidad/localidad.	
Participación online en actividades sociales	1. Leer lo que postean otros/as.	Delfino et al. (2019)
	2. Postear sus comentarios.	
	3. Mirar videos creados por otros/as.	
	4. Seguir y compartir links de sitios de Internet en los medios sociales.	
	5. Compartir información no política en Internet (comercial, social).	

Variables	Ítems	Autor
Participación online en actividades políticas	1. Firmar o compartir una petición en Internet.	Delfino et al. (2019)
	2. Compartir información política en Internet (noticias, fotos, videos, etc.).	
	3. Poner “me gusta” o seguir temas o grupos políticos en los medios sociales.	
	4. Unirse a un grupo político o a un grupo relacionado con una causa social en los medios sociales.	
	5. Crear un grupo político o relacionado con una causa social en los medios sociales.	
Uso de GE	1. En el último mes, ¿cuántas veces has utilizado (nombre de la herramienta de GE)?	Mola et al. (2021); Urbina & Abe, (2017)
Intención de continuidad de uso de GE	1. En el futuro no dudaría en usar (nombre de la herramienta de GE).	Alzharani, (2018); Wangpipatwong et al. (2008)
	2. En el futuro consideraré (nombre de la herramienta de GE) como primera opción para contactar al gobierno.	
	3. En el futuro aumentaré el uso de (nombre de la herramienta de GE).	
	4. Tengo la intención de continuar usando (nombre de la herramienta de GE) en vez de usar medios alternativos (por ejemplo, relacionarme presencialmente con el gobierno)	

Nota. GE = Gobierno Electrónico. Fuente: elaboración propia.

Tabla 1 – Ítems para medir las variables estudiadas.

Pasos y predictores					
	B (IC 95%)	EE	β	R²	R²Aj
Modelo 1				.049	.047
Satisfacción	.63 (.41, .85)	.11	.22***		
Modelo 2				.062	.059
Satisfacción	.58 (.36, .80)	.11	.20***		
Compromiso Cívico	.31 (.10, .51)	.10	.115**		
Modelo 3				.074	.070
Satisfacción	.575 (.36, .79)	.11	.20***		
Compromiso Cívico	.35 (.14, .56)	.105	.13**		
Nivel educativo	-.24 (-.40, -.08)	.08	-.11***		
Modelo 4				.084	.078
Satisfacción	.57 (.35, .78)	.11	.20***		
Compromiso cívico	.37 (.16, .57)	.10	.14***		
Nivel educativo	-.25 (-.41, -.08)	.08	-.11***		
Género Mujer	-.58 (-1.02, -.14)	.22	-.10*		

Pasos y predictores					
	B (IC 95%)	EE	β	R²	R²Aj
<i>Modelo 5</i>				.091	.083
Satisfacción	.55 (.34, .77)	.11	.195***		
Compromiso cívico	.33 (.13, .54)	.105	.125**		
Nivel educativo	-.23 (-.39, -.06)	.08	-.105***		
Género Mujer	-.65 (-1.09, -.21)	.23	-.11***		
Participación online en actividades sociales	.26 (.02, .49)	.12	.085*		

Nota. N = 631. EE = error estándar, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$. Fuente: elaboración propia.

Tabla 2 – Modelos de regresión para predecir el uso de la App mi Argentina.

Pasos y predictores					
	B (IC 95%)	EE	β	R²	R²Aj
<i>Modelo 1</i>				.288	.287
Satisfacción	.57 (.50, .64)	.035	.54***		
<i>Modelo 2</i>				.377	.375
Satisfacción	.38 (.30, .455)	.04	.36***		
Percepción de utilidad	.31 (.25, .38)	.03	.35***		
<i>Modelo 3</i>				.413	.410
Satisfacción	.32 (.25, .40)	.04	.31***		
Percepción de utilidad	.285 (.22, .35)	.03	.32***		
Confianza GE	.19 (.13, .255)	.03	.20***		
<i>Modelo 4</i>				.419	.416
Satisfacción	.32 (.24, .39)	.04	.30***		
Percepción de utilidad	.29 (.22, .35)	.03	.32***		
Confianza en el GE	.15 (.07, .22)	.04	.15***		
Confianza en internet	.09 (.02, .16)	.04	.09*		
<i>Modelo 5</i>				.423	.419
Satisfacción	.31 (.23, .38)	.04	.29***		
Percepción de utilidad	.28 (.22, .35)	.03	.32***		
Confianza en el GE	.13 (.06, .20)	.04	.14***		
Confianza en internet	.08 (.01, .16)	.04	.08*		
Confianza en el gobierno nacional	.06 (.005, .11)	.03	.07*		

Nota. N = 631. EE = error estándar, GE = Gobierno Electrónico, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$. Fuente: elaboración propia.

Tabla 3 – Modelos de regresión para predecir la intención de continuar usando la App Mi

Argentina.

Pasos y predictores					
	B (IC 95%)	EE	β	R²	R²Aj
Modelo 1				.320	.317
Satisfacción	.59 (.47, .71)	.06	.57***		
Modelo 2				.392	.386
Satisfacción	.39 (.25, .53)	.07	.38***		
Percepción de utilidad	.29 (.17, .42)	.06	.33***		
Modelo 3				.435	.426
Satisfacción	.385 (.25, .52)	.07	.37***		
Percepción de utilidad	.27 (.15, .39)	.06	.30***		
Compromiso Cívico	.21 (.10, .32)	.055	.21***		
Modelo 4				.460	.449
Satisfacción	.35 (.21, .48)	.07	.33***		
Percepción de utilidad	.25 (.14, .37)	.06	.28***		
Compromiso cívico	.19 (.08, .30)	.05	.19**		
Confianza en el GE	.16 (.055, .27)	.05	.17**		
Modelo 5				.474	.460
Satisfacción	.33 (.195, .465)	.07	.32***		
Percepción de utilidad	.26 (.14, .37)	.06	.285***		
Compromiso cívico	.18 (.07, .28)	.05	.18**		
Confianza en el GE	.14 (.03, .25)	.055	.15*		
Confianza en el gobierno nacional	.10 (.01, .19)	.05	.12*		

Nota. N = 197. EE = error estándar, GE = Gobierno Electrónico, *p < .05, **p < .01, ***p < .001. Fuente: elaboración propia.

Tabla 4 – Modelos de regresión para predecir la intención de continuar usando del Sitio web Mi Argentina.

Pasos y predictores					
	B (IC 95%)	EE	β	R²	R²Aj
Modelo 1				.092	.091
Percepción de facilidad	1.48 (1.11, 1.86)	.19	.30***		
Modelo 2				.112	.109
Percepción de facilidad	1.44 (1.07, 1.18)	.19	.30***		
Edad	.06 (.03, .10)	.02	.14***		
Modelo 3				.126	.122

<i>Pasos y predictores</i>					
	<i>B (IC 95%)</i>	<i>EE</i>	<i>β</i>	<i>R²</i>	<i>R²Aj</i>
Percepción de facilidad	1.43 (.06, .180)	.19	.29***		
Edad	.06 (.03, .10)	.02	.14***		
Género (Otros)	15.55 (5.93, .25.16)	4.89	.12**		
<i>Modelo 4</i>				.137	.131
Percepción de facilidad	1.34 (.97, 1.71)	.19	.275***		
Edad	.06 (.02, .09)	.02	.125***		
Género (Otros)	16.30 (6.72, 25.88)	4.88	.13***		
Compromiso cívico	.60 (.16, 1.03)	.22	.11**		

Nota. N = 600. EE = error estándar, *p < .05, **p < .01, ***p < .001. Fuente: elaboración propia.

Tabla 5 – Modelos de regresión para predecir el uso de la App CiDi.

<i>Pasos y predictores</i>					
	<i>B (IC 95%)</i>	<i>EE</i>	<i>β</i>	<i>R²</i>	<i>R²Aj</i>
<i>Modelo 1</i>				.417	.416
Percepción de utilidad	.57 (.52, .63)	.03	.65***		
<i>Modelo 2</i>				.509	.507
Percepción de utilidad	.37 (.31, .44)	.03	.42***		
Satisfacción	.35 (.29,.42)	.03	.38***		
<i>Modelo 3</i>				.518	.516
Percepción de utilidad	.37 (.31, .44)	.03	.42***		
Satisfacción	.33 (.27, .40)	.03	.36***		
Confianza en internet	.11 (.05, .17)	.03	.10***		
<i>Modelo 4</i>				.527	.523
Percepción de utilidad	.35 (.29, .41)	.03	.39***		
Satisfacción	.25 (.17, .33)	.04	.27***		
Confianza en internet	.10 (.04, .16)	.03	.10**		
Percepción de facilidad	.12 (.05, .20)	.04	.14**		

Nota. N = 599. EE = error estándar, *p < .05, **p < .01, ***p < .001. Fuente: elaboración propia.

Tabla 6 – Modelos de regresión para predecir la intención de continuar usando la App CiDi

<i>Pasos y predictores</i>					
	<i>B (IC 95%)</i>	<i>EE</i>	<i>β</i>	<i>R²</i>	<i>R²Aj</i>
<i>Modelo 1</i>				.07	.067
Percepción de facilidad	1.50 (.88, 2.12)	.31	.26***		

<i>Pasos y predictores</i>					
	<i>B (IC 95%)</i>	<i>EE</i>	<i>β</i>	<i>R²</i>	<i>R²Aj</i>
<i>Modelo 2</i>				.105	.099
Percepción de facilidad	1.56 (.95, 2.17)	.31	.27***		
Nivel educativo	.96 (.41, 1.51)	.28	.19***		
<i>Modelo 3</i>					.118
Percepción de facilidad	1.69 (1.08, 2.30)	.31	.30***		
Nivel educativo	.96 (.41, 1.50)	.28	.19**		
Confianza en internet	-.99 (-1.70, .28)	.36	-.15**		

Nota. N = 304. EE = error estándar, *p < .05, **p < .01, ***p < .001. Fuente: elaboración propia

Tabla 7 – Modelos de regresión para predecir el uso del Sitio web CiDi

<i>Pasos y predictores</i>					
	<i>B (IC 95%)</i>	<i>EE</i>	<i>β</i>	<i>R²</i>	<i>R²Aj</i>
<i>Modelo 1</i>				.394	.392
Percepción de utilidad	.59 (.51, .68)	.04	.63***		
<i>Modelo 2</i>				.493	.49
Percepción de utilidad	.40 (.31, .49)	.05	.43***		
Percepción de facilidad	.31 (.23, .39)	.04	.37***		
<i>Modelo 3</i>				.523	.519
Percepción de utilidad	.38 (.29, .47)	.04	.40***		
Percepción de facilidad	.29 (.21, .37)	.04	.34***		
Confianza GE	.18 (.10, .26)	.04	.18***		
<i>Modelo 4</i>				.538	.532
Percepción de utilidad	.35 (.27, .44)	.04	.37***		
Percepción de facilidad	.27 (.20, .35)	.04	.33***		
Confianza GE	.18 (.10, .25)	.04	.18***		
Competencia digital	.20 (.07, .33)	.06	.13**		
<i>Modelo 5</i>				.549	.541
Percepción de utilidad	.32 (.225, .41)	.05	.34***		
Percepción de facilidad	.21 (.12, .30)	.05	.25***		
Confianza GE	.16 (.08, .24)	.04	.17***		
Competencia digital	.19 (.07, .32)	.06	.12**		
Satisfacción	.17 (.04, .26)	.06	.15**		

Nota. N = 304. GE = Gobierno Electrónico, EE = error estándar, *p < .05, **p < .01, ***p < .001. Fuente: elaboración propia

Tabla 8 – Modelos de regresión para predecir la intención de continuar usando el Sitio web CiDi.

<i>Pasos y predictores</i>					
	<i>B (IC 95%)</i>	<i>EE</i>	<i>β</i>	<i>R²</i>	<i>R²Aj</i>
<i>Modelo 1</i>				.121	.117
Percepción de facilidad	.81 (.515, 1.11)	.15	.35***		
<i>Modelo 2</i>				.148	.140
Percepción de facilidad	.76 (.47, 1.06)	.15	.33***		
Género (otros)	6.74 (1.59, 11.895)	2.61	.17*		

Nota. *N* = 213. *EE* = error estándar, **p* < .05, ***p* < .01, ****p* < .001. Fuente: elaboración propia

Tabla 9 –Modelos de regresión para predecir el uso del Portal del gobierno de la Ciudad de Córdoba.

<i>Pasos y predictores</i>					
	<i>B (IC 95%)</i>	<i>EE</i>	<i>β</i>	<i>R²</i>	<i>R²Aj</i>
<i>Modelo 1</i>				.448	.445
Percepción de utilidad	.58 (.49, .67)	0.04	.70***		
<i>Modelo 2</i>				.485	.48
Percepción de utilidad	.43 (.32, .54)	0.06	.49***		
Satisfacción	.27 (.13, .40)	0.07	.26***		
<i>Modelo 3</i>				.497	.49
Percepción de utilidad	.41 (.29, .52)	0.06	.47***		
Satisfacción	.27 (.14, .405)	0.07	.26***		
Confianza en internet	.13 (.015, .24)	0.06	.11*		

Nota. *N* = 213. *EE* = error estándar, **p* < .05, ***p* < .01, ****p* < .001. Fuente: elaboración propi

Tabla 10 – Modelos de regresión para predecir la intención de continuar usando del Portal del gobierno de la Ciudad de Córdoba.