



GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO CARIRUBANA DEL ESTADO FALCÓN - VENEZUELA

Electronic government of the mayorship of the Municipality Carirubana - Falcón
State of Venezuela

Felix Scarbay

Universidad Rafael Bellos   Chac  n – Venezuela
scarbay2004@cantv.net

Doris Parra

Universidad del Zulia – Venezuela
dorisparrach@cantv.net

Niorka Medina

Universidad del Zulia – Venezuela
niorkamedina@cantv.net

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar los factores organizacionales, tecnológicos y legales que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico en la alcaldía del Municipio Carirubana, así como determinar la brecha digital existente en los ciudadanos que habitan en él proponiendo lineamientos estratégicos para desarrollar el Gobierno electrónico. La investigación es de tipo descriptivo de campo. La metodología utilizada fue dividida en fases y actividades que generaban entradas y salidas que fueron utilizadas en las actividades posteriores, concluyendo que la brecha digital existente en el uso de Internet en los ciudadanos es de 82%, y esta determinada básicamente por el nivel económico de las personas, el acceso a la tecnología y del conocimiento en el manejo de Internet, también influye el nivel educativo que presentan los ciudadanos del municipio Carirubana. Por otra parte los servicios de mayor demanda por parte del público son el pago de ejidos, trimestres y la solicitud de documentos oficiales.

Palabras clave: Gobernabilidad, Tecnologías de Información, Internet.

ABSTRACT

The intention of this investigation was to determine the organizational, technological and legal factors that affect the development of the Electronic Government in the mayorship of the Carirubana Municipality, as well as to determine the existing digital breach in the citizens who live on it proposing strategic guidelines to develop the electronic Government. The investigation is of descriptive type of field. The used methodology was divided in phases and activities that generated entrances and exits that were used in the later activities, concluding that the existing digital breach in the use of Internet in the citizens is 82%, and it is this determined basically by the economic level of the people, the access to the technology and of the knowledge in



the handling of Internet, also influences the educative level of the citizens of the Carirubana municipality. On the other hand the services of greater demand on the part of the public are the payment of “ejidos” and request of the official document.

INTRODUCCIÓN

El significativo desarrollo que han tenido en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicación ha generado un fuerte impacto en los distintos ámbitos del quehacer de las sociedades y de la actividad económica, pues ha facilitado la vida cotidiana y ha logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de variados tipos de procesos. El desarrollo de estas tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder.

El Estado y la Sociedad no pueden estar meramente interesados en aplicar Tecnología de Información a los procesos actualmente existentes, se debe a apuntar a dar un salto cuantitativo y cualitativo, en la manera en que se brindan las prestaciones de servicios a los ciudadanos. El Gobierno ha entendido que es más efectivo definir las directrices y políticas para la masificación del acceso y calidad de los servicios públicos, basado en las nuevas formas de interacción electrónica de la sociedad.

La aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al funcionamiento de la administración pública ha comenzado a extenderse en Latinoamérica y el Caribe. Muchos países en la región han logrado ya importantes avances en la modernización de sus operaciones de impuestos, registros, junto con la reducción de costos y el aumento de los ingresos para los gobiernos nacionales, estatales y municipales; modernizando así sus operaciones de Estado. El Gobierno ha puesto en marcha programas que han permitido ampliar el acceso de la población al uso de estas tecnologías. Por otra parte, para el desarrollo del Gobierno Electrónico, es imprescindible contar con funcionarios públicos debidamente preparados para enfrentar este desafío y capacitados en el uso de las Tecnologías de Información.

Por consiguiente, el gobierno electrónico, surge como una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en donde prevalecen como objetivos primordial la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión, integrar la tricotomía estado-empresa-ciudadano, un cambio radical en los procesos y la cultura organizacional y el ciclo de optimización y desarrollo creciente.

Implantar el gobierno electrónico en las alcaldías, requiere de superar el reto de un gobierno en línea, garantizando el flujo de información continuo que de transparencia a la gestión pública, para permitir a todos los actores sociales obtener información actualizada de forma fácil y rápida como un objetivo esencial de comunicación además de reducir el tiempo de tramites optimizando sus presupuestos mejorando la eficacia gubernamental y por ende, el gobierno



electrónico apoya aumentando la satisfacción del ciudadano, lo cual se obtiene logrando enlazar nuevas plataformas y contenido (WEB) con sistemas operacionales a través del proceso de transformación y modernización del Estado.

Para lograr una implantación del gobierno electrónica se deben analizar procesos de implementación de estrategias de gobierno electrónico, intentando definir una serie de factores de éxito que constituyan indicadores relevantes para el funcionario público, a la hora de enfrentarse a un proceso de diseño, implementación y evaluación de programas de administración electrónica.

El principal objetivo de este trabajo es establecer los lineamientos necesarios para la implantación del gobierno electrónico la alcaldía del Municipio Carirubana del Estado Falcón. Para ello se Determinaron los factores tecnológicos que interviene en el proceso laboral de la alcaldía de Carirubana del estado Falcón. Se Evalu  la brecha digital existente en el uso de Internet de los ciudadanos que convive en la alcaldía del Carirubana del Estado Falcón, determinando los factores organizacionales que permite el funcionamiento de la alcaldía de Carirubana del estado Falcón.

Se realizó una encuesta con dos tipos de preguntas (dicotómicas y multicot micas), las preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas. Pueden ser dicotómicas si la pregunta tiene dos alternativas de respuestas o multicot micas de incluir varias opciones. El instrumento A cuenta con 14 preguntas y el instrumento B esta compuesto por 16 preguntas de tipo cerrado con diferentes escalas de medición.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Ya aplicado los instrumentos A y B, correspondiente a la población del municipio de Carirubana y a los empleados de la alcaldía, se procedió al análisis de los mismos con la finalidad de obtener la información de primera fuente, con respecto al gobierno electrónico de la alcaldía del municipio Carirubana. Este análisis corresponde a los indicadores planteados en el cuadro de variables, para medir o dar respuesta a los objetivos establecidos en la presente investigación.

El objetivo que estuvo referido a evaluar la brecha digital existente en el uso de Internet de los ciudadanos del municipio de Carirubana, se obtuvo que de los 259 encuestados, 85 no usan Internet, representando esto al 32.81% de la población del municipio de Carirubana, en contraparte un gran grupo del 67.18%, es decir 174 habitantes que tienen acceso a la tecnología.

Para Rodal (2003), es importante resaltar que la voluntad política es la diferencia entre la brecha digital y la oportunidad digital. Las tecnologías de información, sin una voluntad política podrían agrandar esta brecha digital. Sin embargo, la voluntad



política acompañada de TIC para el desarrollo pudiera convertirse en una oportunidad digital.

La brecha digital es un término usado para describir un aspecto de las desigualdades existentes en nuestra sociedad moderna. Eliminar o reducir estas desigualdades requiere entre otras cosas una visión social de tecnología de la información y comunicación.

Este resultado concuerda con el publicado por Rodal (2003), quien dice que actualmente, el número de usuarios de Internet no supera el 10% del total de la población mundial. A este fenómeno se enfrentan gobernantes y administraciones de todo el mundo con la intención de evitar a otros países alcanzar el llamado analfabetismo digital.

En el mismo orden de ideas la investigación muestra que los resultados de la brecha digital según Tendencias Digitales y Cavecom (2004), donde dice que en Venezuela existen 1.620.000 usuarios de Internet, lo que representa el 6,4% de la población total venezolana, est  n por debajo de los resultados emitidos en esta investigación, por lo cual el municipio falcón se encuentra en una buena posición a nivel nacional.

Se observo también que el nivel educativo del municipio de Carirubana es moderado ya que el 55.60% aproximadamente posee estudios universitarios a nivel técnico, pregrado y postgrado, y un 35.14% tienen aprobado el nivel diversificado, esto trae a concluir que la brecha digital esta influenciada en un gran nivel educativo de los habitantes del municipio, ya que existe un buen nivel académico.

El 13.90% de los habitantes tienen ingresos económicos por su desempeño laboral ya sea formal o informal, sin embargo existe un 13.13% de desempleado y 20.85% de estudiantes, y un 40.54% que equivale a 105 ciudadanos trabaja en una empresa, lo que refleja un factor positivo a la hora de poder acceder a Internet, ya que estos costos las personas por su condición económica pueden pagar, por tanto pueden utilizar la tecnología, en estos casos las gran mayoría accede a Internet en oficina y caber café.

Por otra parte el nivel de ingreso de los habitantes del municipio Carirubana es relativamente bajo, es decir, clase D con un ingreso que oscila entre 160.000 y 320.000 Bs., que representa el 41.18% de los habitantes, este bajo nivel económica afecta un poco de manera directa a que se intensifique la brecha digital.

En cuanto a los que tienen acceso, el 58.62% accede desde salas de navegación o cyber café y el 27.59% en su oficina y 6.90 desde su casa y instituciones educativa, esto refleja que el lugar donde más se difunde el uso de las tecnologías en el municipio Carirubana son estas salas públicas.

Debido a que la el nivel económico en general de los habitantes es relativamente bajo, el costo del servicio en los cyber es moderado, por esta razón es



el sitio más popular para acceder a Internet, en tal sentido los resultados brindados por ALADI (2002), reafirman los de esta investigación a afirmar que los caber cafés son los puntos más frecuentes de uso, seguidamente de los hogares y el trabajo, quedando como últimas opciones los centro de estudios y casas. Cabe señalar que un bajo porcentaje tiene acceso a través de un Infocentro.

En cuanto a la frecuencia de uso el 85.11% de los 174 ciudadanos que acceden a Internet utilizan este servicio desde frecuentemente, medianamente frecuente hasta casi siempre, lo que índica un gran mercado que puede ser cautivado por la página web de la alcaldía del municipio Carirubana, si se toma es consideración que el 87.93% tiene más de un año utilizando Internet.

La demanda de las páginas web del gobierno, solo es del 40.79% de acceso a ellas de manera medianamente, frecuentemente y muy frecuente, esto índica un nivel medio de conocimiento que tiene la población de la existencia de estos servicios; de este pequeño porcentaje el 64.02% ingresa a estos portales para solicitar información. Lo que confirma los resultados acerca de la actividad por la que más utilizan Internet los paraguayos, siendo el 63.21% por razones de búsqueda de información específica, siendo las actividades menos demandadas son las operaciones gubernamentales y comerciales en un 6.32% y 3.44%.

Los resultados obtenidos por La ALADI (2003), indican que el principal usos que de los venezolanos es la búsqueda de información, utilizar Internet para información gubernamental, tienen una relevancia inferior al 16% de la población. Estos corroboran los obtenidos por el investigador, donde la principal razón para acceder a Internet es la búsqueda de información y la más irrelevante son las operaciones gubernamentales.

Lo anterior expuesto concuerda con el resultado de la preferencia de los ciudadanos por acudir a las oficinas de la alcaldía a fin de tramitar personalmente sus transacciones, debido a la falta de conocimiento del uso de Internet, sin embargo a un pequeño margen de personas que s  prefieren realizar sus operaciones, transacciones y solicitudes por esta vía.

El desconocimiento de la página web de la alcaldía es de 82.45%, corresponde al análisis anterior ya que no tiene este conocimiento y el 83.04% utiliza las oficinas de la alcaldía para hacer sus transacciones colocando en evidencia la conclusión que se ha venido manejando en el transcurso de la investigación.

Lo expuesto por Rodal (2003), expone que una de las razones por las que los ciudadanos no realizan operaciones, ni transacciones a través de Internet es la inseguridad del medio y la desconfianza de la población en el mismo. A diferencia de este criterio en la población paraguaya, debido al desconocimiento de las tecnologías, la mayoría de los ciudadanos confían en la seguridad y eficiencia de Internet, donde el 47% de los ciudadanos afirman confiar en la seguridad de Internet y el 45.23% en su eficiencia.



Para las personas que acceden al medio el contenido más demandado de la página web de la alcaldía son los correspondientes a la información sobre trámites administrativos, sobre los servicios que ofrece y documentos y formularios, consultas en línea, ya que las transacciones de índole impositiva.

La mayoría de los ciudadanos opinan que la eficiencia de los entes de la alcaldía son eficientes ya que el 56.32% abarcan las opciones regular, y un 35.63% establece la opción bueno, teniendo un 3.44% muy bueno y un 4.59% muy malo, esto indican que se encuentra en sintonía los sistemas informáticos de la alcaldía con el ciudadanos. Por tal motivo la mayoría de los ciudadanos opinan que los procesos administrativos deben mejorar un poco, integrando más a las personas con la toma de decisiones.

En otro orden de ideas, en cuanto los objetivos de la investigación referentes a: Determinar los factores tecnológicos que intervienen en el proceso laboral y conocer el sistema organizativo y funcional de la alcaldía de Carirubana.

La alcaldía de Carirubana del estado falcón cuenta con una capacidad instalada de equipos de computación que abarca el 88%, indicando que el soporte técnico esta cubierto casi en su totalidad, igualmente en cuanto al estado físico y rendimiento de los equipos se encuentra en el mismo porcentaje señalado anteriormente, esta situación permite a la alcaldía adelantar proyectos que incrementen la eficiencia de los sistemas informáticos.

La importancia de la evaluación de los sistemas existentes es medianamente importante hasta muy importante para el 90% del personal que trabaja en la alcaldía por lo que se tiene conciencia o identificación con la mayoría de los procesos. Sin embargo solo se cuenta con un 33.33% de personal que tiene la capacidad de desarrollar proyectos tecnológicos, lo que induce a contratar los servicios de asesores y compañías contratistas que puedan llevar a cabo estos proyectos.

Para que esto sea posible, todos los estudios destacan que los empleados gubernamentales deben preparase para la utilización de estas tecnologías adquiriendo las habilidades y conocimientos necesarios. (Dinsdale, Chabbra y Wilson, 2002, p.25)

El 100% de los equipos existentes están conectados en red, lo cual permite agilidad y confianza en el tratamiento de la información, y el acceso a Internet lo suministra la compañía CANTV, teniendo el 84% de las oficinas de la alcaldía con acceso a Internet, lo que establece un avance importante en el tratamiento de información, quedando pendiente la instalación del 16% de las dependencias de este servicio, el cual es muy importante para definir proyectos informáticos que incluyan al personal.

Sin embargo se puede notar que el 92% de los ciudadanos tienen conocimiento de la página web que funciona en esta dependencia oficial, sin embargo a nivel de



la población en general es poco conocida. Este alto porcentaje de conocimiento interno se puede aprovechar para definir este servicio al ambiente externo.

La   nica forma de que exista un Gobierno Electrónico, es que la institución planifique y desarrolle, planes que amplíen los servicios de la página web actual, incluyendo la información demandada por los usuarios, de esta forma estaría el usuarios interactuando de forma directa con la alcaldía a través del portal.

Implantar estrategias en este campo no es tarea fácil. Por eso, previamente a ello, los gobiernos deben cumplir con una serie de requisitos que faciliten el éxito de las acciones que se ponen en marcha en este contexto.

Con respecto a la capacitación del personal se encuentra que est  n altamente capacitados, si se observa que casi el 100% de los mismo posee un nivel universitarios de instrucción, entre técnicos superiores, pregrado y postgrado, lo que representa una ventaja competitiva para establecer proyectos informáticos que les permitan elevar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

Por otra parte solo el 96% de los funcionarios poseen regular y mucho conocimiento del uso de computadoras, en este sentido se debe brindar programas de capacitación a los empleados, ya que para la actualidad este porcentaje es muy bueno, si se toma en cuenta que una gran cantidad de los procesos actualmente se encuentran automatizados. Esta situación se agrava cuando se mide el conocimiento sobre software de acceso a Internet, donde el porcentaje baja a un dramático 64%, corroborando la falta de adiestramiento en esta   rea.

Según Dinsdale et.al (2002), el cual afirma: "Las nuevas tecnologías implican la necesidad de nuevas aptitudes, conocimientos y actitudes del personal", ante esta visión es preocupante que solo en 48% del personal este de acuerdo para ser capacitado en cuanto a las fallas anteriormente señaladas, esto puede influir negativamente en cualquier proyecto de gobierno electrónico y atención al público.

Con respecto al capital humano de las distintas dependencias de la organización, los funcionarios lo consideran suficiente en su gran mayoría, Sin embargo como se dijo anteriormente ese capital humano, posee una baja educación tecnológica como para manejar la actualización especializada que el estudio requiere.

Por otra parte para realizar un diseño adecuado de gobierno electrónico es necesario tener claramente definidos los pasos a seguir para realizar los procesos administrativos.

Estudiando los aspectos legales que enmarcan el desarrollo del gobierno electrónico, se puede observar que actualmente en Venezuela se han aprobado diferentes instrumentos legales que facilitarían e impulsarían la implantación del Gobierno Electrónico en Venezuela.



En cuanto al marco normativo, en el año 2000, se aprobó la Ley de Telecomunicaciones, la que regula el sector y crea el Fondo de Servicio Universal. Desde 2001, Venezuela cuenta con la Ley sobre Transmisión de Mensajes Electrónicos de Datos, que reglamenta la firma digital, dándole seguridad jurídica a las transacciones realizadas por vía electrónica (contratos, documentos, archivos, etc.). Asimismo, crea las autoridades de certificación de las firmas con su respectiva Superintendencia. Ésta no regula contenido y está orientada a la generación de confianza en el uso del comercio electrónico y los medios de pago por esta vía.

CONCLUSIONES

Aplicados los instrumentos para la recolección de información, se analizaron y discutieron, y se puede indicar en que grado se cumplieron los objetivos planteados en la presente investigación, con el fin de establecer lineamientos para la implantación del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio Carirubana.

En tal sentido se tiene lo siguiente:

La brecha digital existente en el uso de Internet en los ciudadanos es de 82%, y esta determinada básicamente por el nivel económico de las personas, el acceso a la tecnología y la falta de conocimiento en el manejo de Internet, también influye el bajo nivel educativo que presentan los ciudadanos del municipio Carirubana.

En cuanto a la demanda de servicios la poca satisfacción de los ciudadanos se presenta por la desconexión de la alcaldía con el público, ya que las personas que acceden a Internet requieren más servicios en la página web, que la misma no ofrece, como es el caso del pago de las multas, trimestres, ejidos, entre otros, debido a que no se toma en cuenta la ciudadano para diseñar este tipo de sistemas.

La situación actual de la alcaldía en cuanto a comunicación se refiere es buena en lo referente a soporte técnico, procedimental y de infraestructura, como dotación de hardware, sin embargo existen ciertos aspectos donde se debe mejorar, tales como, revisión de manuales y entrenamiento al personal que carece del mismo en el área de computación.

Se cree que el gobierno electrónico es una oportunidad histórica que puede transformar drásticamente la forma de relación del Estado con sus Ciudadanos, pero es un proceso que requiere un compromiso sostenido de voluntad política, recursos y la colaboración entre el sector público y privado.

RECOMENDACIONES

Se proponen los siguientes lineamientos estratégicos para desarrollar el Gobierno electrónico en la alcaldía de Caribubana:



Educación y capacitación, en todos los niveles, como clave para el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen las tecnologías de información y comunicación en función del desarrollo humano.

Utilización más intensa de los medios de comunicación social como instrumentos para el desarrollo humano.

Incentivar la economía digital como un componente prioritario dentro de la estrategia de desarrollo nacional.

El compromiso inquebrantable del gobierno con el uso de las tecnologías de información y comunicación como herramienta de desarrollo humano que ha de manifestarse a través del gobierno electrónico.

Por otra parte se recomienda el mejoramiento de la eficacia y eficiencia del aparato público sin presionar por aumentos sustanciales en el gasto público.

Más que un gran proyecto de modernización global, se recomienda un conjunto coherente de líneas de acción en áreas estratégicas que permitan mejorar la situación actual sacando el mejor partido de la realidad existente.

Énfasis en los aspectos de participación activa de los diferentes actores sociales que intervienen en la implementación de las líneas de modernización a desarrollar.

Probidad y responsabilidad. Las personas que se desempeñan en el servicio público deben observar una conducta laboral correcta basada en los valores de la honestidad, integridad, lealtad en el desempeño de su función y en concordancia con la misión institucional.

Igualdad y no discriminación. Indica que no deben existir distinciones entre los usuarios en cuanto al acceso al servicio público y a la calidad de la atención

Transparencia. Todo servicio público debe otorgar el acceso a la información sobre su organización y gestión. La transparencia es una condición de diálogo y de concertación con los usuarios.

Accesibilidad y simplificación. Significa que se deben proveer los medios para simplificar trámites, disminuir tiempos de respuesta, agilizar procedimientos, ser creativos en la búsqueda de soluciones y procurar la existencia de normas y procedimientos claros y comprensibles para los usuarios.

Gestión participativa. Se deben generar espacios de participación tanto de los funcionarios públicos como de los usuarios para mejorar los servicios y desarrollar la capacidad de responder satisfactoriamente a sus diversas necesidades.

Eficiencia y eficacia. La oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad son elementos necesariamente presentes en la entrega de un buen servicio, de forma que cumpla su objetivo de dar solución efectiva a un problema o necesidad concreta.



Atención al Ciudadano: Considera el establecimiento de nuevas formas en relación gobierno-ciudadano, que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del espacio físico. Entre las iniciativas de implementación se cuentan el uso progresivo e interrelacionado de las nuevas tecnologías de información:

1. Fomento y promoción del acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales.
2. Integración entre servicios públicos.
3. Orientación hacia ventanillas únicas, preferentemente administradas por el sector privado y con estándares de calidad definidos.
4. Marcos orientadores sobre los requisitos y desarrollo de ventanillas públicas únicas.
5. Identificación vía cédula de identidad o clave de acceso basada en ella.
6. Fomentar el uso de autorizaciones electrónicas basadas en el nivel de seguridad al que se aspira o al que está obligado el ciudadano.

Buen Gobierno (Gestión Interna): Busca el establecimiento en la administración Pública de nuevas formas y procesos internos que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna de los mismos. Las principales iniciativas en este ámbito son:

1. Rediseño y simplificación de procesos en los Servicios Públicos apoyados en el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación
2. Desarrollo de programas continuos de enseñanza y entrenamiento.
3. Disponer de sistemas de información que apoyen funciones internas de los servicios públicos, lo cual alude a permitir, facilitar y promover comunicaciones mediante el uso de las TICs.
4. Prestar servicios a otras reparticiones.
5. Introducción de indicadores de gestión relativos a porcentajes de trámites brindados electrónicamente y presencialmente.
6. Incluir evaluaciones de impacto en las reparticiones producto del desarrollo de los proyectos que usen TICs. Énfasis en el impacto sobre los funcionarios públicos.
7. Adopción de estándares de la industria de NTIC. Imagen común en Internet por parte de los servicios públicos y uso progresivo de los dominios .gov.ve.



8. Agregación de demanda para conseguir eficiencia en el uso de recursos financieros. Contratación conjunta de desarrollo de proyectos.

Desarrollo de la Democracia: Supone la creación de mecanismos que, usando las TICs, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación. Lo anterior se traduce en:

1. Adoptar medidas para facilitar a la ciudadanía el acceso a información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, e instancias de participación ciudadana y transparencia.
2. Desarrollo de páginas web informativas de fácil acceso y comprensivas, vinculando esta información a portales de búsqueda generales, tanto públicos como privados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cardona, A. (2002). Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios. (3^a ed.) Barcelona: Gesisa.

Chateu, C. (2002). Gobierno electrónico en Centro América. Tegucigalpa: Athelstan on line.

Canales, M. (2001) What's E-Government? (2^a Ed.) Madrid: Grupo Anaya.

Dipres, S. (2002). Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público año 2002. Santiago de Chile: Paraninfo.

Gutiérrez, P. (2003). Gobierno Electrónico en Chile: Avances y Desafíos. TICs: Desafíos para la Sociedad del Futuro. Bogotá: Editex .

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (1998). Metodología de la Investigación. (2^a ed.) Santa F  de Bogotá: Mc Graw Hill.

Hilbert, P. (2000). E-governance. Bremen: ECA Electronic.

Jordana, J. & Sancho, D. (2001). Políticas de difusión de la sociedad de la información en Cataluña:  De qué forma puede estimularse la demanda?. Barcelona: Generalitat de Cataluña.

Márquez, J. (2004). Factores que impiden la implantación del gobierno electrónico en las provincias de Chile. Santiago de Chile: Librotec.

Monge, L. & Chac n, M. (2003). Programa para el establecimiento del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. Chile: RAMA

Morles, V. (1980). Guía para la Elaboración y Presentación de Proyectos de Investigación, (2^a ed.) Caracas: Universidad Central de Venezuela.



- Peters, G. (1998). El surgimiento, declive y resurgimiento de la evaluación de políticas públicas en el Gobierno americano. San Juan: Mc Graw Hill
- Prats, R. (2002). La reforma del estado en sus aspectos estructurales y de gestión. Buenos Aires: Universidad Católica Argentina.
- Pressman (2003) El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación?. Buenos Aires: McGraw Hill.
- Ramió, C. (1999). Corrientes neoempresariales versus corrientes neopúblicas: cultura administrativa, valores públicos y credibilidad social. Un planteamiento radical, (5ª ed.) Buenos Aires: McGraw Hill.
- Ríos, E. (2002). Gobierno Electrónico: evaluación de la percepción ciudadana. Bogota: Editex.
- Sancho, D. (2002), "Gobierno electrónico y Participación. Factores de éxito para su desarrollo. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Tambouris, E., Gorilas, S., & Boukis, G. (2001). Investigation of Electronic Government. Atenas: Archetypon S.A.
- Villoria, M. (2002), Ética pública y corrupción: curso de ética administrativa. Madrid: Tecnos.