

REVISIÓN

Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización.

Holger Benny Delgado Lucas. [holger.delgado@unesum.edu.ec] 
Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa-Manabí-Ecuador.

Resumen

Las tecnologías de información y comunicaciones se están utilizando por los gobiernos nacionales y subnacionales (regionales, provinciales, distritales) para desarrollar los procesos propios de la gestión pública, creando una oportuna y mejor comunicación; perfeccionando la calidad de los servicios al ciudadano e interactuando, si es el caso, en forma continua. Es así que su aplicación en los servicios de un gobierno, originan el concepto de "gobierno digital". Permite a las personas "gobernados" realizar trámites a través de internet, y servicios efectuados desde su casa u oficina; facilita la prestación de un servicio público, de una manera oportuna y sencilla y rompe barreras burocráticas en el tiempo. Se planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de desarrollo del gobierno digital con la percepción de modernización por parte de la ciudadanía. Las metodologías utilizadas son la parte principal para fundamentar esta investigación, basada en el método sistémico-estructural funcional. Se propone un análisis de uso del Gobierno Digital; lo que permitió obtener resultados de la percepción de modernización por su aplicación, sin manipular deliberadamente variables para analizar el efecto entre las otras.

Palabras claves: e-gobierno; gobierno digital; tecnologías.

Recibido: 6/02/2020 | **Aceptado:** 29/09/2020

Impact of Digital Government in the reduction of the perception of modernization.**Abstract**

Information and communication technologies are being used by national and sub-national governments (regional, provincial, district) to develop their own public management processes, creating timely and better communication; improving the quality of citizen services and interacting if it is the case continuously. Thus, its application in the services of a government, originate the concept of "digital government" that allows "governed" people to carry out procedures through the internet, and services carried out from their home or office, which facilitates the provision of a public service, in a timely and simple manner, breaking bureaucratic barriers over time. The objective was to determine the relationship between the level of

development of the digital government and the perception of modernization by citizens. The methodologies that were used are the main part to base this investigation, based on the functional systemic-structural method, an analysis of the use of Digital Government is proposed; this allowed obtaining results of the perception of modernization by the application of Digital Government that variables are not deliberately manipulated to analyze the effect among the others.

Keywords: e-government; digital government; technologies.

Introducción

Las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y su amplia implementación, reduce la brecha digital porque las personas se van integrando de una manera gradual a la sociedad del conocimiento en donde negociar o recibir un servicio del gobierno es más transparente en su gestión y es posible acceder a igualdad de atención. En este contexto se espera mejorar en la eficiencia de la administración pública.

Por otra parte, la implementación del Gobierno Digital, como una herramienta de comunicación entre los órganos del Estado y los diferentes actores de la sociedad civil, ayuda en la integración de las tecnologías informáticas como soporte de los procesos de la administración y gestión pública. Sin embargo, los países latinoamericanos están en un estado incipiente respecto a la modernización tecnológica. La exigencia del empresariado es que se modernice el aparato estatal y romper con las barreras de la obsolescencia, los procesos y procedimientos engorrosos y burocráticos.

Por otra parte, la población de este sector latinoamericano, vienen utilizando masivos canales y formas de comunicación basados en el internet; así como el uso de equipos portátiles que cada día aumenta la comunicación fluida entre ellos; por tanto, constituye parte de su vida y modus operandis. Es así que los estados y gobiernos, deben aprovechar esta tendencia tecnológica para llegar de una manera directa y oportuna al ciudadano mostrándole otra forma de hacer gobierno. Para ello, se necesita que los gobiernos en sus niveles de organización, implementen un modelo de gobierno digital, así como potenciar el uso de las TICs en las entidades públicas del Estado, modernizando sus sistemas administrativos.

Estas acciones los países latinoamericanos lo vienen efectuando entre uno y otro en mayor o menor proporción.

Ante la gran demanda ciudadana, los grandes proyectos y decisiones de Estado, es necesario contar con el análisis del grado de incidencia del gobierno digital sobre la modernización del estado, y cuál sería la percepción de la ciudadanía, cliente del Estado como organización.

La idea en esta investigación es determinar la relación entre el nivel de desarrollo del gobierno digital con la percepción de modernización por parte de la ciudadanía.

La realización de la investigación estuvo motivada por la interrogante siguiente: ¿Cuál es el grado de incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización?

Esta investigación incorpora tecnologías blandas para su análisis, siendo estas basadas en teorías del Gobierno Digital y de Tecnologías Informáticas. La aplicación y unidad de análisis son los países de Latinoamérica; así como la opinión de sus ciudadanos. Debido al nivel de respuesta y satisfacción que tengan los ciudadanos de los servicios basados en TICs recibidos por el Estado. Esto redundará en la calidad del servicio por parte del Estado a la sociedad: ciudadanos y empresas; que ayudará en la dinamización de la economía del país. Por el uso de teorías y bases científicas la investigación se justifica académicamente. Asimismo, se ajusta a las líneas de investigación del programa de doctorado en tecnologías de la información y comunicaciones y que se aplica a lo largo del proceso de investigación.

Se propone como objetivos determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo del Gobierno Digital en relación con la modernización del Estado en países de Latinoamérica. También se revisan las bases y teorías científicas relacionados con los modelos de gestión tecnológica y organizaciones dinámicas, para determinar cuál es el grado de incidencia entre percepción de la modernización del Estado y otros factores de importancia e identificar a partir de cuál grado de desarrollo del Gobierno Digital empieza a mejorar significativamente la percepción de modernización por parte de los ciudadanos.

Desarrollo

Gobierno Electrónico

El “Gobierno Electrónico”, se conoce como “e-Gobierno o e-Gob”. El objetivo perseguido es presentar una visión, desde la Administración Pública a la Gestión Pública, de las aportaciones más relevantes al Gobierno Electrónico. En primer lugar, es necesario conocer la importancia e impacto de e-Gobierno, a partir de las distintas definiciones y concepciones que se han identificado en la literatura, considerando que el concepto de e-Gobierno es reciente, no estando en toda la claridad para los profesionales, académicos y especialistas en la materia (Moon, 2002). En este sentido, se definen los objetivos, funciones y dimensiones de e-Gobierno, como los aspectos que giran en torno a este.

Así también, se presta atención a la importancia de la información económico-financiera pública de las entidades del sector público como herramienta de acercamiento al ciudadano y su inclusión en las páginas Web gubernamentales. Según Brusca (2006), el mayor interés en este

tipo de información se debe a la focalización de las Administraciones Públicas en los resultados y la responsabilidad y transparencia de usar correctamente los recursos públicos (rendir cuentas) y ofrecen bienes y servicios de calidad al ciudadano. (Brusca, 2006)

Las TICs y el e-Gobierno.

El alcance e impacto de las TICs en las tareas de Administración y Gobierno de las Entidades Públicas se ha puesto de manifiesto a través de la participación ciudadana en los asuntos políticos, de la prestación de servicios online, de la transparencia y rendición de cuentas y en la gestión interna de la entidad. Para referirse al uso de las TICs en los aspectos mencionados se utiliza el término e-Gobierno o Gobierno Electrónico (en inglés e-Government), aunque hay divergencias, tanto en el ámbito profesional como académico, en la identificación de las dimensiones que abarcan dicho término. A continuación se hace referencia, desde una perspectiva teórica, a las áreas en las que la innovación tecnológica ha tenido mayor efecto.

Iniciativas como presupuestos participativos, conversaciones públicas, foros, blogs o votaciones electrónicas permiten una mayor participación ciudadana en los procesos democráticos, recabando su opinión o haciendo posible su participación en la toma de decisiones. Para (Chadwick, 2003), Internet ofrece la posibilidad de incrementar la participación política facilitando la interacción entre los ciudadanos y la administración, lo que le diferencia de la administración tradicional explicada por Hood, (2006).

Con respecto a la prestación de servicios a los ciudadanos, las tecnologías ayudan a las Entidades Públicas a ofrecer servicios más eficaces y de mayor calidad. Los servicios online están disponibles y pueden ser utilizados en cualquier momento, con las ventajas que para los usuarios y para la entidad que ofrece los servicios conlleva. Facilitan además, la oferta de servicios nuevos; rapidez, comodidad, más información y ahorro de costes beneficiarán, tanto a los ciudadanos como a empresas, y a las propias Entidades Públicas. De igual modo, como señala (Chadwick, 2003), la accesibilidad incrementará la satisfacción de los usuarios.

Las TICs facilitan la transparencia y rendición de cuentas a los ciudadanos, son consideradas herramientas que permiten a los poderes públicos presentar con mayor transparencia su administración y gestión de manera que se pueden conocer las prioridades y objetivos gubernamentales y exigir rendición de cuentas a través de una mayor responsabilidad por parte de los gobernantes. Las TICs hacen posible el acceso a un mayor nivel de información y tienen el potencial de hacer disminuir las asimetrías en la disponibilidad de uso de la información entre los distintos agentes sociales. Para Grant, hay una particular relación entre información y e-Gobierno. La información impregna todas las actividades de la organización y es utilizada por

todos los participantes; el propio autor asegura que esto es particularmente significativo en las Organizaciones Públicas que persiguen el interés público y tienen múltiples participantes; la información está en el centro de la toma de decisiones. (Grant, 2013)

El hecho de que su implementación haya coincidido en el tiempo con las reformas derivadas y ya mencionadas en la Nueva Gestión Pública, ha llevado a que implícitamente se asocie la utilización de las TICs con dichas reformas como las mencionadas en la primera parte del presente estudio. Se destaca como potencial ventaja su contribución en la estructura organizativa, racionalización normativa, cultural, responsabilidad y transparencia de la Administración y la consecuente reducción de la burocracia.

Gobierno Electrónico. Delimitación del concepto

La utilización de las TICs en las Administraciones Públicas se asocia con el concepto de e-Gobierno, aunque las acepciones y dimensiones del término varían en función de las parcelas y objetivos considerados en el área que aborda su estudio. No hay todavía una definición comúnmente aceptada, quizá por el estado incipiente de su desarrollo y por la propia complejidad de la actividad gubernamental. En este apartado y para los fines de la investigación, se trata de delimitar sus objetivos y fines. El término e-Gobierno se consolida a finales de los 90 aunque su origen se remonta a los principios de la historia de los ordenadores (Grönlund, 2005).

Existe una amplia variedad de definiciones sobre e- Gobierno que no generan consenso sobre su definición, como se puede observar, aunque en un principio (Moon, 2002) afirmó que las ofrecidas hasta el momento no podían ser consideradas claras ni concisas por los académicos, profesionales y especialistas en la materia. Argumenta además, que el e-Gobierno adolece de vaguedad de definición del término.

Objetivos y fines del e-Gobierno

El objetivo del e-Gobierno se enfoca en participar de las oportunidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC's), integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia, economía, legitimidad política y democrática (López & Rodríguez, 2002).

Ante el objetivo indicado, se analizan los fines de e- Gobierno, para ello, se describe el enfoque a la adaptación de las TICs al e- Gobierno desde un punto de vista de "sujeto y objeto" (López & Rodríguez, 2002). Así pues, como "sujeto", el papel del e-Gobierno es clave en cuanto a su influencia en la creación de un marco organizador de las comunicaciones. Fomenta la competencia y hace más asequible el acceso de las tecnologías a los ciudadanos, en la

formulación de medidas que fomenten la seguridad y que originen la confianza necesaria para las transacciones electrónicas. Genera las condiciones que permitan a otros actores participar del nuevo entorno o en el establecimiento de la garantía de unos servicios de comunicación mínimos a disposición de la población y, en especial, de los grupos con fuertes dificultades económicas, geográficas y sociales.

Como “objeto”, el e-Gobierno participa de las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías, integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia y economía. Concluyen (López & Rodríguez, 2002) que el e-Gobierno, tanto en su papel de sujeto, como en el de objeto de la adaptación de las nuevas tecnologías, debe ser capaces de liderar el proceso y formular políticas públicas claves que favorezcan el desarrollo adecuado de la llamada sociedad de la información y del conocimiento.

Modernización Digital

El Gobierno Electrónico es entendido como una de las transformaciones de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de Modernización del Estado; el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado. (Araya & Purrúa, 2004)

La toma de conciencia sobre el papel del Estado o las Organizaciones Públicas en el desarrollo económico y el crecimiento, es inseparable de los efectos parcialmente disfuncionales de las estrategias de estabilización y ajuste de la economía. En este sentido, se asume que la corrección de los desequilibrios macroeconómicos se logró, en muchos países, a costa de desbaratar la institucionalidad pública: eliminación puramente ineficiente de funciones gubernamentales, reducción no selectiva de empleo público, recorte indiscriminado en el gasto y la inversión, privatización de empresas y servicios públicos sin entorno competitivo ni recambio regulatorio suficiente y transferencia de competencias a niveles sub-nacionales, a menudo, sin cesión de recursos fiscales. Bajo la idea de “cuanto menos Estado mejor”, muchos países acabaron con Estados incapaces, deformes y ausentes en los que cuesta reconocer los atributos esenciales de la estatalidad.

Desde este punto de vista, son numerosos los requisitos institucionales del desarrollo económico que, no solo fueron ignorados, sino debilitados hasta la inanidad. Frente a este panorama, la contribución de las Organizaciones Públicas al desarrollo económico ha quedado acreditada por una creciente y sólida evidencia empírica que demuestra la vinculación entre la calidad Institucional Pública y el Crecimiento Económico. Son cada vez más abundantes los

trabajos econométricos comparativos que establecen correlaciones favorables entre, por un lado, diversos índices de calidad institucional (medida a través del grado de corrupción percibida, la calidad burocrática o la eficiencia administrativa) y, por otro lado, niveles de capital humano, productividad, inversión y crecimiento económico.

e-Democracia

En la mayoría de los países se ha presentado una disminución en la participación política formal. Sin embargo, esto no se refleja en una desafección pública hacia la democracia. La mayoría de los ciudadanos de los Estados democráticos apoyan la existencia de la democracia, pero existe la idea creciente de que las antiguas instituciones, métodos de comunicación y cultura política están fallando en lo que respecta a la comunicación con la mayoría de los ciudadanos.

Al respecto, se deduce que, de la relación de la política con la Administración Pública y las tecnologías, surgen las ventajas de mayor eficacia de las instituciones; mejoras en servicios públicos, mayor información y participación política y ciudadana (democracia), siempre y cuando exista una base institucional, buenas instalaciones técnicas e infraestructura digital.

Respecto a la infraestructura digital, Gasteiz, (2006) atribuye que es mucho más sencillo y produce más rentabilidad a la clase política a corto plazo gastar los recursos públicos en pantallas planas, ordenadores de última generación, portales y páginas Web con servicios electrónicos avanzados que invertir tiempo y enormes esfuerzos en persuadir, animar, dinamizar e implicar a los responsables políticos, directivos, técnicos y demás profesionales en la transformación de las organizaciones para que, definiendo de forma conjunta cuáles son los problemas y cómo abordarlos, puedan responder mejor a las necesidades de la ciudadanía.

e-Servicios

Entre otras investigaciones en torno al e-Gobierno, se centran en los servicios públicos o llamados también e-Servicios. Siguiendo esta línea, se deduce que la Administración Pública y el desarrollo de iniciativas de modernización en los servicios electrónicos ofrecidos e-Servicios por parte de los e-Gobiernos, se deben al uso de las TICs e Internet. En ese sentido, se considera que el Gobierno debe permitir a los ciudadanos que tengan una relación directa con los e-Gobiernos u utilicen todos sus e-Servicios, más aún en los e-Gobiernos locales. Se infiere que los e-Gobiernos locales deben suministrar servicios on-line e información a los ciudadanos para tener una mayor credibilidad y a la vez ser más transparentes.

Otros investigadores sobre e-Servicios, como Evans & Yen, (2006), deducen que los e-Servicios se aproximan más a la eficacia y eficiencia de las Administraciones Públicas;

consideran la importancia de la evaluación de opiniones de usuarios por la calidad del e-Servicio en la Web.

Ventajas del e-Gobierno.

El estudio y la sistematización realizada, permiten identificar algunas ventajas del e-Gobierno: desde su creación, los Gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, almacenamiento y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando. Las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTICs) son una herramienta que facilita la operación de grandes cantidades de información. Los Gobiernos pueden usar las tecnologías para que la información pueda ser administrada en nuevas y diferentes formas para ejecutar procesos más eficientes.

Otra ventaja, es que posibilitan nuevas formas de comunicación dentro y fuera del Gobierno. Así, la información resulta fundamental en la ejecución de toda clase de responsabilidades y metas; cuanto mejor sea llevado a cabo el manejo de información, mejores serán los resultados obtenidos.

Los Organismos Gubernamentales han sido siempre de carácter informativo y manejan los valores, normas y convenciones que dan forma a las relaciones que se manifiestan en organizaciones y procesos. Es por este motivo que el e-Gobierno resulta tan ventajoso dentro del Gobierno. La revolución digital puede facilitar enormemente el procesamiento de la información dentro de los Gobiernos. Lo que antes se archivaba en un armario hoy se archiva en la computadora; lo que antes se transmitía en una forma de papel a través de un mensajero, hoy se transmite a la velocidad de la luz por medio de fibra de vidrio de computadora a computadora.

El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el e-Gobierno se debe, en gran parte, a las múltiples ventajas que obtienen el Gobierno mismo y los ciudadanos. En particular, mejora drásticamente la eficiencia del Gobierno, pues el e-Gobierno permite racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo. Tiene el potencial de mejorar la eficacia del Gobierno, pues le permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios. También mejora los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información. Asimismo, permite a los ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo

social; y abre al público los procesos de Gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental.

Otra ventaja destacada es que el uso de las tecnologías para divulgar información económico-financiera facilita la des-intermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio, y televisión. En este contexto, los ciudadanos no dependen de los periodistas para obtener la información y pueden formarse su propia opinión sobre las organizaciones de servicio público, además, puede desincentivar los comportamientos corruptos. En este sentido, cabe destacar que en el ámbito empresarial los escándalos financieros han influido en la demanda de información sobre el Gobierno Corporativo y, en última instancia, en la disponibilidad de la información financiera en Internet.

Pueden sintetizarse las siguientes ventajas:

- Gobierno más eficaz y eficiente.
- Gobierno que ahorra tiempo y dinero.
- Mejora de los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información.
- Participación ciudadana: los ciudadanos participan más activamente en el proceso de toma de decisiones y están más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social.
- Divulgación de la información: facilita la des-intermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio y televisión.
- Disminuir la corrupción: puede des-incentivar los comportamientos corruptos.
- Aumentar la transparencia: los Gobierno son más transparentes y responsables en divulgar información económica y financiera.

Metodologías

Tipo de la investigación

En base a las características de las variables estudiadas se tipifica la investigación como descriptiva – explicativa. (Hernández, 2006)

El sustento del por qué es una investigación descriptiva se basa en la propuesta de Hernández, 2006, las que miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o se recolecta información sobre cada una de

ellas para así describir lo que se investiga. En este caso se busca información para describir el modelo que permita gestionar las TICs en las organizaciones dinámicas.

La presente investigación es de tipo explicativa debido a que propone un análisis de uso del Gobierno Digital.

Sustentado en el mismo autor (Hernández, 2006), una investigación explicativa como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. En este sentido este trabajo justifica la relación entre las herramientas del Gobierno Digital.

Diseño de la investigación

Analizando las características de la investigación, el diseño es no experimental y de corte transversal.

En concordancia con Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar (2006, págs. 204-208),

La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables es decir se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre las otras variables. Lo que se hará en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

En este caso se va a describir el modelo para un análisis del esfuerzo en proyectos, que permita obtener resultados de la percepción de modernización por la aplicación del Gobierno Digital. No se manipulan deliberadamente variables para analizar el efecto entre las otras.

Se fundamenta la transversalidad de la investigación en que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucedió (Hernández, 2006). Este estudio se realiza durante el tiempo de desarrollo de esta investigación. El diseño de la presente investigación puede ser diagramado o esquematizado de la siguiente forma:

UN ----- O----->P

Figura 1: diseño de investigación.

Donde:

UN: Representa la unidad de negocio de donde se recogerá información para el estudio.

O: Representa la información de la investigación.

P: Propuesta a la situación estudiada.

Variable Independiente:

Gobierno Digital

Variable Dependiente: modernización del Estado

Población

La población está conformada por los países Latinoamericanos.

Muestra

La muestra es poblacional.

Técnicas de recolección de datos

La identificación y selección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos están justificadas por los objetivos y la hipótesis de la investigación, razón por la cual se eligió como técnica la observación, revisión de documentos y entrevistas.

Conclusiones

1. Debido al desarrollo del Gobierno Digital, se refleja una incidencia en la percepción de la modernización. Entre los subindicadores de Gobierno Digital, se espera que cuenten con mayor peso en la percepción de modernización por parte de la población, los servicios basados en tecnologías de información y comunicaciones.
2. Que los países de América Latina, a mayor nivel de desarrollo del Gobierno Digital, menor será la percepción de modernización de la ciudadanía. A mayor grado de institucionalidad y uso de las tecnologías informáticas, mayor será la percepción de modernización del Estado en de la ciudadanía.

Referencias Bibliográficas

- Araya, R., & Purrúa, M. (2004). América Latina Puntogob. Casos y Tendencias en Gobierno Electronic. *Flasco-Chile/Aicd-Oea*. Pp. 17- 19.
- Brusca, I. (2006). "Are Citizens Significant Users of Government Financial Information". Obtenido de " Public Money & Management. Vol. 26, Pp. 205.
- Cantor, G. (1918). *Teoría de Conjuntos*. Londres.
- Chadwick, A. (2003). Bringing E-Democracy Back in why in Mathers for Future Research on E-Governance. *Social Science COMPUTER REVIEW, VOL. 21, Nº 4, PGS. 443-445*.
- Evans, D., & Yen, D. (2006). E-Government: Evolving Relationship Of Citizens And Government, Domestic, And International Development". *Evans, D. Y Yen, D. (2006): E-Government: Evolving Relationship Government Information Quarterly. Vol. 23., Nº 2, Pp. 207-235.* Evans y Yen (2005).

- Gasteiz, V. (2006). Informe Final: El Desarrollo del Gobierno Electrónico en los Ayuntamientos Vascos. Dpto. Ciencia Política y de la Administración. . *Universidad Del País Vasco*. Pp. 1-56.
- Grant, G. (2013). Developing A Generic Framework For E- Governement. *Journal Of Global Information Management*. Vol. 13, Nº 1, Pp. 1-30.
- Grönlund, A. (2005). State of the Art in e-Gov Research: Surveying Conference Publications. *International Journal of Electronic Governement Research*. Vol. 1, Nº 4, Pp. 1-25.
- Hernández, S. (2006). Metodología de la Investigación. *México: Mcgraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.*
- Hood, C. A. (2006). The Tools of Government in the Digital ERA. *PALGRAVE, LONDON*.
- López, A. M., & Rodríguez, M. P. (2002). López Hernández, AEI Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Difusión De Información Financiera Pública de los países de la Asociación Interamericana de Integración (Aladi). *López Hernández, A. M.; Rodríguez Bolívar, M. P. y Caba Pérez, C. (2002): "El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Difusión De Informa Revista Interamericana* .
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of e-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality. *Moon, M. J. (2002): "The Evolutio Public Administration Review, Vol. 62, Numb. 4, July/august, Pp. 424-433.*