

“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la Relación Administración Pública – Ciudadano.

La Declaración Electrónica de Impuestos en una Evaluación Comparativa del Caso Colombiano y Peruano”

Investigación para optar al Título de PhD in Management Sciences

Universidad Ramón Llull – ESADE – Barcelona - España

Ing. Diego Fernando Cardona Madariaga¹

d.cardona.m@esade.edu

Departamento de Sistemas de Información - ESADE – 26 de marzo de 2004

ABSTRAC

Esta investigación busca identificar las variables que permitan identificar qué espera el ciudadano de la administración electrónica y cómo la percibe, a partir de la valoración de un servicio público electrónico específico de manera comparativa en dos países latinoamericanos. De esta manera, se espera, definir un grupo de mejores prácticas sobre las actividades a realizar para implementar proyectos de administración electrónica.

Después de un proceso de discusión y valoración con expertos en el ámbito de interés, además de la revisión bibliográfica efectuada, se decidió que la recolección de la información para la investigación se realizará, desde la perspectiva institucional, a través de entrevistas a profundidad, semi-estructuradas con los responsables de la implementación de los proyectos de gobierno electrónico en las instituciones de interés y mediante consulta a segundas fuentes. Desde la perspectiva de los ciudadanos, la recolección de la información se realizará a través de una encuesta telefónica de índole transversal.

El proyecto se inició desde el pasado mes de septiembre del 2000. En una primera aproximación se planteó la valoración del caso Colombiano y por recomendación de diversos expertos en el tema, se amplió a un segundo país del entorno latinoamericano. En estos términos, se espera culminarlo el próximo mes de julio del 2004. La inversión total del proyecto es de (95.410,48 €) noventa y cinco mil cuatrocientos diez euros.

¹ Ingeniero Civil y Licenciado en Matemáticas de la Universidad de los Andes de Colombia, especializado en Sistemas Gerenciales en Ingeniería con énfasis en Gerencia de Proyectos en la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia y MBA de la Universidad Externado de Colombia. Obtuvo su DEA en Management Sciences y ahora se encuentra desarrollando el PhD in Management Sciences en ESADE Barcelona, España. Complementó su formación en el área de Tecnología realizando diferentes cursos en Colombia y pasantías en el Centro Latinoamericano de Demografía – CELADE de la ONU en Chile, en el Centro de Investigación y Enseñanza Estadística – CIENES de la OEA en Chile, en el centro de capacitación del Environmental Service Research Institute – ESRI en Estados Unidos, así como en el Instituto Nacional de Estadísticas, Geografía e Informática - INEGI en México. Su desarrollo profesional ha estado enmarcado en las Tecnologías de la Información como ingeniero en empresas privadas en Colombia, como alto directivo del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – DANE del gobierno Colombiano, durante el período de realización del XVI Censo Nacional de Población y V de Vivienda, responsable de la implementación del Sistema Automatizado de Información Geoestadística – SAIG, además de haber sido Consultor en el área de Sistemas de Información del Sistema Interagencial de Naciones Unidas., del Banco Interamericano de Desarrollo y de la Organización de los Estados Americanos para diferentes gobiernos latinoamericanos. En la actualidad se encuentra dedicado a la Investigación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC en la relación gobierno-ciudadano como becario de la Cátedra UNESCO.

1 INTERÉS DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con las líneas de investigación desarrolladas en ESADE², el proyecto se encuentra inscrito dentro de la línea Gestión Pública: Gobernanza, Networking y Partnerships Público-Privados

Se ha logrado generar una red de colaboración de ámbito internacional, en la que participan:

- ?? El Departamento de Sistemas de Información³ de ESADE
- ?? El IDGP - ESADE⁴
- ?? El CEAL - ESADE⁵
- ?? La UNESCO a través de la asignación de una beca⁶
- ?? La Universidad Externado de Colombia⁷
- ?? El INALDE de la Universidad de la Sabana de Colombia⁸.
- ?? La ESAN de Perú

El gobierno colombiano ha expresado el interés a través del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, el Departamento Nacional de Planeación – DNP y del Ministerio de Comunicaciones⁹, el gobierno peruano también ha hecho lo propio a través de la Presidencia del Consejo de Ministros y de la Superintendencia Nacional Tributaria. Adicionalmente se ha contado con el apoyo de varias instituciones catalanas relacionadas con las TIC¹⁰ y la administración pública¹¹

Hasta el momento, los resultados parciales obtenidos ya se han publicado en la Revista Sotavento¹² de la Universidad Externado de Colombia, en la revista de la Facultad de Altos Estudios en Negocios de la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario en Colombia, en las memorias del I Encuentro Catalán de Gestión Pública¹³ realizado en Barcelona - España, en las memorias de la 8th Association Information Management Conference¹⁴ realizado en Grenoble - Francia, en las memorias del 3er encuentro de estudiantes de doctorado en Ciencia Política y de la Administración¹⁵ realizado en Salamanca –

² <http://www.esade.edu/faculty/areas/index.php?Me> (21 de marzo, 2003)

³ Existe carta de interés del Sr. Xavier Busquets y del director de Investigación Sr. Feliciano Sesé, adicionalmente se adjunta carta de interés del Sr. Enric Colet, profesor del mencionado departamento.

⁴ Existe carta de interés firmada por el Sr. Francisco Longo, Director del Instituto de Dirección y Gestión Pública - IDGP y del Sr. Albert Serra, profesor del mencionado instituto.

⁵ Existe carta de interés firmada por el Sr. Agustín Ulied Director del Centro de Estudios Europa – América Latina - CEAL

⁶ Existe certificado de asignación de la beca.

⁷ Existe carta de interés firmada por la Sra. Diana Cabrera, Decana de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad.

⁸ Existe carta de interés firmada por el Sr. Peter Montes Swason, Director General del INALDE.

⁹ Existen cartas de interés de las mencionadas instituciones.

¹⁰ Infonomia financió la participación en varios seminarios relacionados con el tema. <http://www.Infonomia.com> (21 de marzo, 2003)

¹¹ El ayuntamiento de Sabadell financió la participación en el Seminario sobre Firma electrónica desarrollado en el marco de la iniciativa Sabadell Universitat <http://www.sabadelluniversitat.org/paginesEsp/indice.htm#> (21 de marzo, 2003)

¹² <http://administracion.externado.edu.co/posgrado/lainvestigacion.htm> (21 de marzo, 2003), Universidad Externado de Colombia, Issue 2, Vol 1, febrero, 2002, ISSN 0123-3734

¹³ <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf> (21 de marzo, 2003)

¹⁴ <http://www.aim2003.iut2.upmf-grenoble.fr/en/index.html> (21 de marzo, 2003)

¹⁵ <http://iberoame.usal.es/encuentro/> (21 de marzo, 2003)

España y en las memorias de la 3ª Asamblea Anual de la Iberoamerican Academy of Management¹⁶ realizada en la ciudad de Sao Paulo – Brasil.

Se espera proponer documentos para publicación en las revistas de interés en los ámbitos de las TIC y de la gestión, en especial la pública, que forman parte del Social Science Citation Index¹⁷ y de la metodología de evaluación del Financial Times.

2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Identificar las variables que permitan medir qué espera el ciudadano de la administración electrónica y cómo la percibe, a partir de la valoración de un servicio público electrónico específico de manera comparativa en dos países latinoamericanos. De esta manera, se espera, definir un grupo de mejores prácticas sobre las actividades a realizar para implementar proyectos de administración electrónica.

2.1 Objetivo

Dar respuesta, a través de la valoración del servicio de presentación de declaración electrónica de impuestos, en el entorno latinoamericano y en particular en el caso colombiano y peruano, a las preguntas:

- ?? ¿Cuáles son las variables que permite identificar cómo percibe el ciudadano las iniciativas existentes de administración electrónica?
- ?? ¿Cuáles son las variables que permite identificar qué espera el ciudadano de las iniciativas existentes de administración electrónica?
- ?? ¿Qué puede hacer la administración pública para implementar iniciativas de administración electrónica?

2.2 Dimensiones

El problema de investigación definido, se puede abordar desde muchas perspectivas. Dado que el objetivo buscado, implica encontrar respuestas eclécticas, se plantea revisar por lo menos las siguientes dimensiones:

- ?? Geográfica
- ?? Nivel de Competencias

¹⁶ <http://www.fgvsp.br/iberoamerican/> (21 de marzo, 2003)

¹⁷ <http://sunweb.isinet.com/demos/webofscience/Javss726.pdf#xml=http://sunweb.isinet.com/cgi-bin/pdf hl?STEMMER=en&RGB=ff00ff&WORDS=public+administration+&PAGE=17&DB=ISISite&URL=http://sunweb.isinet.com/demos/webofscience/Javss726.pdf> (26 de marzo, 2003)

?? Servicios Públicos
?? Participantes

Esta elección no obsta para que en futuras investigaciones, se amplíe la gama de dimensiones.

A continuación se definen, describen y justifican las dimensiones previamente planteadas, bajo las cuales se realiza el análisis del problema de investigación.

2.2.1 Geográfica

Más que la perspectiva geográfica, debe quedar claro que existen variaciones importantes en los resultados obtenidos en diferentes contextos culturales.

Los proyectos de Gobierno Electrónico adelantados en la Unión Europea, están siendo evaluados bajo metodologías desarrolladas para el contexto geográfico europeo (Kerschot & Wauters, 2002).

Los proyectos definidos para el ámbito de los países Árabes, también tienen metodologías diferenciadas que permiten tener en cuenta sus particularidades culturales, como por ejemplo el hecho de que los gobiernos africanos, altamente burocratizados, con limitadas capacidades tecnológicas y metodologías autoritarias para la toma de decisiones, deben ser evaluados desde perspectivas diferentes a las de otras regiones del mundo (Atallah, 2001).

Los países de la región Asia-Pacífico, también hacen énfasis en las diferencias que se encuentran al intentar realizar el diseño, implantación y posterior evaluación de proyectos de gobierno electrónico, pasando por la caracterización a partir de variables como son; la cantidad de población, el ingreso per cápita, el nivel de corrupción, etc (Wescott, 2001).

Al aproximarse a la realidad Latinoamericana, el gobierno electrónico debe tener en cuenta ciertas condiciones únicas, necesidades y obstáculos., Por ejemplo, una arraigada tradición oral, la falta de infraestructura, los altos niveles de corrupción, la falta de sistemas educativos y el desigual acceso a la tecnología, expresados en diferencias en el acceso al conocimiento y a la información (Hachigian, 2002).

También se observa que estudios globales relacionados con temas como por ejemplo; niveles de corrupción (Transparencia Internacional, 2002), el desarrollo humano (UNDP, 2001), la competitividad (Cornelius, 2003; Porter, Sachs, & McArthur, 2002), la capacidad de ingreso en la era digital (Dutta, Lanvin, & Paua, 2003; Kirkman, Sachs, Schwab, & Cornelius, 2002), la calidad política (CIFP, 2002) y la división digital (Figueres, 2001), que afectan de manera directa la valoración que se pueda realizar de los proyectos de gobierno electrónico, se ejecutan sobre la base de la desagregación geográfica.

Con la anterior descripción, queda claro que la dimensión geográfica es relevante en el estudio de las TIC en la administración pública.

En las primeras aproximaciones de esta investigación (Cardona, 2002b; Cardona, 2001), y siguiendo los parámetros de elegibilidad para la beca de la Cátedra UNESCO¹⁸ que la ha co-financiado, el planteamiento de evaluación se ha focalizado en Latinoamérica.

De manera más específica y teniendo en cuenta que la Agenda de Conectividad creada en Colombia (Mincomunicaciones, 2000) lo convirtió en el primer país en la región en implementar una agenda pública integrada para la propagación de las TIC¹⁹ (Maclay, 2001), además de aspectos operativos de acceso y conocimiento de las fuentes de información, el interés institucional en Colombia, demostrado por La Universidad Externado²⁰, la Universidad de la Sabana²¹, el gobierno a través del Departamento Administrativo Nacional de Estadística²², el Departamento Nacional de Planeación²³ y del Ministerio de Comunicaciones²⁴, así como la nacionalidad del doctorando, se ha planteado la evaluación del caso colombiano.

Posteriormente, los evaluadores del proyecto²⁵ aprobado en el DEA²⁶, recomendaron que para obtener un mayor impacto de los resultados era importante la ejecución de un proceso comparativo entre, por lo menos, dos países de la región de interés. Adicionalmente, el Banco Interamericano de Desarrollo, ha demostrado interés en los resultados de un proceso como el recomendado por los evaluadores (Echeberría, 2002), al igual que el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (Cunill, 2003).

En los anteriores términos, con base en la información existente, en el ámbito internacional, sobre el estado de desarrollo de las iniciativas en administración electrónica como el adelantado por la Universidad de Brown (West, 2001; West, 2002), se ha buscado un segundo país para realizar la comparación.

Como se observa en la Clasificación e-government en Latinoamérica, en el año 2001, Perú ocupaba la posición 31, mientras que Colombia ocupaba la posición 137 sobre un total de poco menos de 200 países. Para el año 2002, los papeles se invirtieron, pasando Colombia a ocupar la posición 32 y Perú la posición 136.

¹⁸ Los requisitos de elegibilidad pueden ser consultados en http://www.url.edu/Beca_unesco.htm (20 de marzo, 2003)

¹⁹ La Agenda era realmente parte de un plan más en la que los esfuerzos de e-government eran una componente

²⁰ Existe carta de interés firmada por la Sra. Diana Cabrera, Decana de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad

²¹ Existe carta de interés firmada por el Sr. Peter Montes Swason, Director General del Instituto de Alta Dirección de Empresa - INALDE.

²² Existe carta de interés firmada por la Sra. Luz Emilse Rincón, Directora del Sistema de Información Nacional y Territorial - SINT

²³ Existe carta de interés firmada por el Sr. Juan Carlos Salazar, Subdirector de Ciencia Y Tecnología.

²⁴ Existe carta de interés firmada por el Sr. Carlos Eduardo Balén, Director del Proyecto Compartel

²⁵ Dr. Xavier Mendoza, Decano de ESADE mendoza@esade.edu y Dr. Marcell Planellas, Director del Departamento de Política de empresa de ESADE planellas@esade.edu

²⁶ Diploma de Estudios Avanzados

Este comportamiento ha venido acompañado con una desviación en los puntajes obtenidos por todos los países de la región, excepción de Chile y Méjico²⁷, que ha demostrado la homogeneidad del estado de avance de todos los países de la región en relación con las iniciativas de administración electrónica.

Al revisar el índice de gobierno electrónico desarrollado por la *United Nations Online Network in Public Administration and Finance* (Ronaghan, 2002) en particular los resultados respecto del Índice de e-government para Suramérica, se observa que Perú (1,60) y Colombia (1,88) se encuentran en el denominado cluster de países con capacidad media de acceso, junto con Venezuela, Bolivia y Ecuador.

Otros indicadores de la región, tales como el *Global Competitiveness Report* (GRC) del 2000 califican a Colombia en la posición 48 y a Perú en la 49, en el 2001 en el 56 y 63 respectivamente y finalmente en el 2002 en el 56 y 54²⁸. El *Human Development Index* (HDI) del 2001 (UNDP, 2001), dedicado a la evaluación del impacto de la tecnología, clasifica a Colombia en la posición 62 y a Perú en la posición 73. Si se observa el *Networked Readiness Index* (NRI) del 2002 para Colombia se define la posición 57 y para Perú la 52, mientras que para el 2003 los resultados fueron 59 y 67 respectivamente. Dentro de este índice, el asociado al *e-government* del 2002 clasifica a Colombia en la posición 49 y a Perú en la posición 50 (Kirkman et al., 2002). Otra fuente de información similar es el estudio realizado por *The Economist Intelligence Unit*, que anualmente ha venido generando un índice de *e-readiness* en el que se califica a Colombia en la posición 38 y a Perú en la posición 39. En esta clasificación los países latinoamericanos están en un rango que va de Chile en la posición 28 a Ecuador en la posición 50 como un *outlier* (The Economist, 2002).

Estos datos han corroborado la homogeneidad en el comportamiento de los países de la zona, en relación con la implementación de iniciativas de administración electrónica y, por tanto, la posibilidad de realizar un estudio comparativo entre cualquiera de los países de la región, con la seguridad de obtener resultados claramente comparables.

Bajo la perspectiva de la realización de la XXVIII Asamblea Anual de CLADEA²⁹ en la ciudad de Lima Perú, en el mes de octubre del 2003, donde se ha obtenido aceptación para presentar resultados parciales de la investigación en las fechas programadas para la recolección de la información en campo. Y por otro lado, el interés expresado por la Organización de los Estados Americanos, en la evaluación del tema particular del pago electrónico de impuestos³⁰ y su

²⁷ El rango de valores de evaluación fue de un mínimo de 16 a un máximo de 60, mientras que para la región se movió entre 32 y 48, lo que implica una variación inferior al 36%

²⁸ Estos datos y otros mas de interés relacionados con Colombia pueden consultarse en <http://www.weforum.org/site/knowledgenavigator.nsf/Content/Colombia+KN+sessions> (15 de agosto, 2003) y los de Perú en <http://www.weforum.org/site/knowledgenavigator.nsf/Content/Peru+KN+sessions> (15 de agosto, 2003)

²⁹ <http://www.sil.edu.pe/cladea/> (15 de agosto, 2003)

³⁰ Dentro de su proyecto de implementación de las Unidades de Información Financieras del hemisferio

consecuente apoyo económico y logístico para adelantar la investigación en Perú, se ha elegido este país como comparativo frente al caso Colombiano.

2.2.2 Nivel de Competencias

En cualquier proceso de valoración de las iniciativas de gobierno electrónico, es importante tener en cuenta que el gobierno es grande, complejo y confuso. Está profundamente estratificado y tiene miles de instituciones públicas y jurisdicciones políticas que coinciden parcialmente unas con otras (Osborne & Plastrik, 1998). Por otro lado, en la perspectiva del ámbito regional sobre el cual se tienen competencias o jurisdicción política, existen diferentes niveles de competencias (Lopez Calvo, 1990)

Como se observa de varios estudios, en el ámbito europeo, relacionados con la evaluación de las iniciativas en administración electrónica (Kerschot & Pote, 2001; Kerschot & Wauters, 2002), cada servicio público se puede estudiar asociado con un proveedor único y un nivel administrativo relevante. La misma OCDE (OECD, 1999) ha estimado como necesaria la clasificación de los estudios en los niveles municipal, regional y nacional.

Esta clasificación es importante hacerla, ya que existen claras diferencias entre los resultados que se han obtenido en diferentes niveles de gobierno (West, 2000), además de que estudios pioneros en esta área de conocimiento han detectado esta variable como clave para los procesos de análisis de las iniciativas de administración electrónica (Alamango, Zammit, & Scicluna, 2000; Larsen & Rainie, 2002).

Esta situación se ha presentado también en el caso latinoamericano. En particular el peruano en un estudio sobre las perspectivas de la sociedad de la información (Bustamante, 2002), y el colombiano con un estudio sobre el impacto de las TIC (Arteta, 2002). Adicionalmente se asume por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (Dinsdale, Chhabra, & Rath-Wilson, 2002).

En relación con los posibles niveles de competencia, al revisar la constitución política colombiana (Pérez, 1991), en su título XI sobre la organización territorial, dispone la existencia de las siguientes entidades territoriales:

- ?? Departamentos
- ?? Distritos
- ?? Municipios
- ?? Territorios indígenas

Los cuales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, dentro de los límites legales. En tal virtud, tienen derecho a:

- ?? Gobernarse por autoridades propias
- ?? Ejercer las competencias que les correspondan

- ?? Administrar los recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones
- ?? Participar en las rentas nacionales

El caso de los municipios, se encuentra normado por la ley 136 de 1994.

Al revisar la constitución política peruana en su capítulo XIV sobre la descentralización, regiones y municipalidades, especifica en el artículo 189 que el territorio de la República se divide en:

- ?? Regiones
- ?? Departamentos
- ?? Provincias
- ?? Distritos

En cuyas circunscripciones se ejerce el gobierno unitario de manera descentralizada y desconcentrada.

Adicionalmente la ley orgánica de gobiernos regionales establece y norma la estructura, organización, competencias y funciones de los gobiernos regionales. Concediendo, como en el caso colombiano, autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

También en Perú, los municipios tienen un tratamiento especial a través de la Ley de Municipalidades, que en su título I define los tipos de municipalidades, su jurisdicción y regímenes especiales.

La anterior estructura territorial permite definir bajo el gobierno nacional, dos niveles claramente diferenciados³¹:

- ?? Nivel Regional compuesto por Departamentos, Distritos o Territorios indígenas
- ?? Nivel Municipal

Si se observa el caso español, existen por lo menos tres niveles de competencia administrativa (Gómez, 2003):

- ?? General del Estado
- ?? Autonómica
- ?? Local

Adicionalmente, es posible observar otro nivel de gobierno, producto del proceso de globalización que se representa, para el caso europeo, en hechos como la formalización de la Constitución de la Unión Europea (Trías, 2003). En el caso latinoamericano, la formalización de la Organización de los Estados Americanos (OEA, 1948). En el caso de africano la Comunidad Económica de los Estados

³¹ Para una explicación de la estructura, remitirse a <http://www.georgetown.edu/pdba/Decen/Colombia/colombia.html> (15 de agosto, 2003) o <http://www.georgetown.edu/pdba/Decen/Colombia/peru.html> (15 de agosto, 2003)

Africano Occidentales³². En el ámbito mundial podría homologarse a la conformación de las Naciones Unidas (UN, 1946).

En los anteriores términos, los niveles de competencia se pueden esquematizar como sigue:

- ?? **Supranacional:** Nivel en el que se toman decisiones de manera conjunta y que afectan a más de una nación. Claros ejemplos corresponden a: la Unión Europea, la Organización de las Naciones Unidas (UN, 1946), la Organización de los Estados Americanos (OEA, 1948).
- ?? **Nacional o Estatal:** Nivel en el que se toman decisiones que afectan toda una nación. Es claro que corresponde al gobierno propio de cada país, como por ejemplo el Gobierno Central del Estado Español (Lopez Calvo, 1990).
- ?? **Autonómico o Regional:** en este nivel se incorpora una amplia gama de agrupaciones regionales al interior de los países. Por ejemplo, en el caso español las Comunidades Autónomas, en algunos casos las Diputaciones y las Provincias (Lopez Calvo, 1990). Para el caso peruano, los Departamentos (Congreso de la República, 1999) que también se repiten en Colombia, además de los denominados Consejos Regionales de Planificación (Pérez, 1991).
- ?? **Local o Municipal:** Es el nivel de gobierno, expresado principalmente por el municipio y que dependiendo de las diferentes formas de urbanización que se han producido en los países, pueden llegar a convertirse en áreas metropolitanas (Orellana, 2003) o mancomunidades (Congreso de la República, 1999). Al interior de los municipios, es factible encontrar niveles de gobierno aún más desagregados, como por ejemplo en Colombia las Juntas de Acción Local (Pérez, 1991), o en Perú los llamados distritos municipales (Congreso de la República, 1999)

Como se observa, la jurisdicción política o el denominado nivel de competencias, es una dimensión relevante en el estudio de las TIC en la administración pública.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones y en la perspectiva de recursos y tiempo disponibles para el desarrollo de la investigación, el estudio se ha focalizado en el nivel nacional o estatal.

2.2.3 Servicios Públicos

Al revisar los elementos asociados al concepto de Gobierno Electrónico asumido en este proyecto (Cardona, 2003), se observa que:

- ?? Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
 - o Acceso a la información
 - o Prestación de servicios
 - o Realización de trámites y

³² The Economic Community Of West African States – por sus siglas en inglés <http://www.ecowas.int/> (8 de septiembre, 2003)

- Participación ciudadana

Como se especificó previamente, y siguiendo los lineamientos de algunos autores³³, la participación ciudadana y los procesos asociados a la democracia electrónica, no forman parte del problema de investigación. Por lo tanto, la valoración de la afectación a la que se hace referencia en los elementos asociados al Gobierno Electrónico, se restringe al acceso a la información pública, la prestación de servicios y la realización de trámites, las cuales, de acuerdo con la Unión Europea (Kerschot & Wauters, 2002), se pueden englobar bajo la figura de servicios públicos.

Adicionalmente, la valoración de esta dimensión, forma parte de los elementos definidos como parámetros dentro de la iniciativa e-Europe de la Comisión Europea (Unión Europea, 2001; Unión Europea, 2000).

En los anteriores términos, queda claro que la dimensión de los trámites permite obtener una valoración consensuada en el estudio de las TIC en la administración pública.

Con el objeto de lograr una prueba de la metodología de comparación y probar las hipótesis planteadas sobre datos específicos, se ha buscado focalizar la investigación en un trámite particular con proveedor único en los diferentes niveles de responsabilidad de la administración pública.

Al hacer una revisión de los diferentes proyectos de evaluación de trámites electrónicos existentes, se observa que en Colombia el interés mayor por parte de los proyectos de administración electrónica, medida en número de trámites existentes (77) y porcentaje de trámites implementados en plataforma electrónica (72,7%) se han centrado en Hacienda.

En el caso peruano, entre los servicios que el ciudadano desea que el estado le proporcione se encuentran los relacionados con el pago electrónico de impuestos. Además, los servicios que más se han demandado han sido esos mismos, debido a la alta complejidad que estos tienen (Bustamante, 2002).

En el ámbito latinoamericano, la Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo, ha concentrado sus esfuerzos, en las compras gubernamentales por medios electrónicos y en temas de impuestos, licencias y permisos (AICD, 2002).

Esta situación se replica en el caso europeo, donde los trámites más representativos en el ámbito de la administración electrónica han sido los generadores de ingresos (Kerschot & Pote, 2001). Esta tendencia ha continuado en el tiempo, siendo el cluster de generación de ingresos el que mejor comportamiento ha tenido con un promedio cercano al 79%, solo superado por

³³ En particular el estudio que generó una guía práctica para el gobierno electrónico (Dinsdale et al., 2002)

aquellos trámites relacionados con la búsqueda de trabajo que han obtenido un 81% (Kerschot & Wauters, 2002).

En el mes de junio del 2003, el gobierno Australiano, líder indiscutible en temas de administración electrónica, presentó un estudio (Alston, 2003), en el que se identificó que los servicios más solicitados por la ciudadanía eran los asociados al pago de impuestos, la salud y los de soporte a la comunidad.

Revisando los estudios de Accenture al respecto de trámites electrónicos, se observa que existen únicamente casos aislados de prestación de servicios en línea completos. Entre los pocos que han cumplido esta condición, se encuentran los trámites de las agencias de impuestos (Hunter & Jupp, 2001; Hunter, Jupp, Domenech, & Reguera, 2002).

Investigaciones desarrolladas en Norteamérica, han demostrado que el procesamiento de impuestos en línea, es uno de los servicios percibidos como más efectivos por parte de la ciudadanía y el primero desde la perspectiva de número de transacciones efectuadas (Larsen & Rainie, 2002). El pago de impuestos corresponde al trámite prestado por entidades de nivel nacional que más accesos ha tenido (31%) (Shutter & Graffenreid, 2000). Otras investigaciones indican que el uso de Internet para realizar adquisiciones en línea se ha incrementado a tasas cada vez mayores comenzando con un incipiente 7% en el 97 y obteniendo un 28% en el 99, observando un comportamiento similar en el concepto de pago de impuestos (Clark, 2002). Un estudio pionero en la evaluación de las TIC en la administración pública, ha planteado que el tercer servicio más solicitado por parte del ciudadano ha correspondido al pago electrónico de impuestos (West, 2000).

Las consideraciones anteriormente comentadas refuerzan la percepción ciudadana, norteamericana, que ha colocado al trámite de pago electrónico de impuestos como el tercero más deseado, después del acceso a la información de salud y la renovación de licencias de caza y pesca (Cook, 2001). También hay que tener en cuenta que los proyectos desarrollados en este ámbito, han buscado la eficacia en las instituciones, la reducción de errores en el servicio, la reducción de los costos de seguimiento y la mejora de la percepción del ciudadano (Forman, 2002).

Finalmente, hay que tener en cuenta que los impuestos han ayudado a mejorar los servicios al ciudadano, mejorar la productividad y eficiencia de las agencias estatales, apoyar el sistema legal de los países, promover los sectores prioritarios para la economía y apoyar el denominado buen gobierno (Hachigian, 2002).

Con las anteriores consideraciones, se ha elegido el trámite de pago electrónico de impuestos como objeto de evaluación de esta investigación.

2.2.4 Participantes

Al revisar los elementos asociados al concepto de Gobierno Electrónico asumido en este proyecto (Cardona, 2003), se observa que:

?? Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:

- Otras agencias gubernamentales
- Sus propios empleados
- El sector privado en sus ámbitos lucrativo y no lucrativo y
- El ciudadano

De lo anterior, se deducen los cuatro participantes que se deben tener en cuenta en el diseño e implementación de cualquier proyecto de Gobierno electrónico y en su posterior etapa de evaluación y control.

Como se ha discutido y justificado previamente, los empleados de las agencias gubernamentales se asumen, para este estudio, como parte de las instituciones. Para el caso de las empresas, el hecho de no revisar la relación entre el gobierno y las empresas G2B en el problema de investigación definido, las excluye de la valoración a realizar.

Por lo tanto, la dimensión de participantes se reduce a la valoración de las agencias gubernamentales y de los ciudadanos.

En cuanto a las agencias gubernamentales y a partir de una aproximación simplista de gobierno (Fabra Valle, 1998), el sistema de democracia representativa que se ha adoptado en la mayoría de las naciones a partir del siglo XIX implica la división del poder del Estado en tres ramas:

?? **Poder legislativo:** su función específica es la sanción de las leyes.

?? **Poder ejecutivo:** es el poder administrador, el que ejecuta o pone en vigencia las leyes y controla su cumplimiento.

?? **Poder judicial:** es el encargado de la administración de justicia. Está desempeñado por la Corte Suprema de Justicia y por los tribunales inferiores (cámaras de apelaciones y tribunales de primera instancia).

Ahora bien, el término "división de poderes" no se ajusta exactamente a la realidad. En efecto, la diversidad de órganos y funciones del estado no determina de manera alguna la división del poder. El poder del estado es uno solo. Lo que se divide son los órganos que ejercen ese poder y las funciones que se les atribuyen. Por ello, el poder del estado es único e indivisible, pero la actividad de ese poder se realiza mediante diversos órganos a los que se confían diferentes funciones.

Estos tres poderes, independientes unos de los otros, deben, en principio, obrar en armonía, cada uno ejerciendo las atribuciones que la Constitución les otorga y sin entrometerse en las funciones del otro (Bovero, 2002).

En este mismo orden de ideas, las funciones del Estado son "las diversas actividades que éste desarrolla en el ejercicio o en el cumplimiento de sus fines", a través de las cuales vive y se actualiza la competencia del Estado. Desde esta perspectiva, se pueden distinguir determinadas funciones estatales de carácter principal (Kaplan, 1996), a saber:

- ?? **La función ejecutiva** es aquella actividad estatal que es desarrollada en forma continua y permanente. Le corresponde, por una parte, la determinación, dirección y coordinación de la política general del Estado, y por otra parte, el desarrollo de disposiciones jurídicas superiores, ya sea en forma general o particularizada, a efectos de gestionar los asuntos públicos.
- ?? **La función legislativa** es aquella actividad estatal que, manifestada en conformidad a la Constitución, las leyes y los reglamentos de las cámaras, tiene por objeto la producción y sanción de actos jurídicos de naturaleza legislativa.
- ?? **La función judicial o jurisdiccional** - es aquella actividad estatal encargada de la actuación y mantenimiento del ordenamiento jurídico, mediante la determinación y posterior aplicación del derecho al caso concreto, para la solución de conflictos surgidos entre los miembros de la comunidad, como asimismo, para la prevención y represión de las conductas antisociales que quebrantan dicho ordenamiento.
- ?? **La función contralora** es la actividad de control que tiene lugar entre los detentadores del poder, a través de las interrelaciones que surgen entre los órganos estatales, como consecuencia de la desconcentración del poder, la que tiene por objeto procurar el equilibrio entre los detentadores del mismo y el respeto a las bases fundamentales del Estado de Derecho. Esta función es ejercida por las diversas agencias gubernamentales.

Aunque las diferentes ramas del poder tienen una función principal, es posible que ejerzan más de una función, sin embargo, las agencias gubernamentales cobijadas bajo la rama del poder ejecutivo, son las principales encargadas de llevar a cabo las funciones ejecutivas, y son por tanto, actores principales dentro de la valoración de los proyectos de gobierno electrónico.

Como se trata de evaluar el comportamiento del gobierno electrónico, a través de su progreso y éxito, las mediciones se deben realizar a partir de las percepciones de los "stakeholders" que para el caso del gobierno electrónico, corresponden a los ciudadanos. Sin la participación ciudadana y la definición clara de que se desea medir, se corre el riesgo de hacer evaluaciones mediante estándares de medida arbitrarios (Mechling, 2002).

Algunos teóricos en la evaluación de este tipo de proyectos (Purcell, 2001), asumen la necesidad de consultar al ciudadano para valorar expectativas en campos como la confidencialidad, confianza, consistencia, disponibilidad, autenticidad e integridad, etc.

De otro lado, el único que está en capacidad de definir y evaluar la relevancia, satisfacción y confianza en los servicios entregados por parte de las instituciones gubernamentales, es el ciudadano (Shutter & Graffenreid, 2000).

Para complementar los participantes como dimensión de análisis, además de las agencias gubernamentales clasificadas bajo la rama del poder ejecutivo, no cabe duda de la necesidad de tener en cuenta al ciudadano en el estudio de las TIC en la administración pública.

La constitución política colombiana (Pérez, 1991), en su artículo 115, define que la rama del poder ejecutivo del estado colombiano está conformada por el Presidente de la República, los ministros del despacho y los directores de departamentos administrativos.

De estas instituciones, la responsabilidad sobre la administración de los impuestos recae en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

Para el caso peruano, la estructura del Estado y de los diversos sectores del Poder Ejecutivo está planteada por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo³⁴, que define que está constituido por el Presidente, quien desarrolla las funciones de Jefe de Estado, simboliza y representa los intereses permanentes del país, junto con los ministros de despacho.

De estas instituciones, la responsabilidad sobre la administración de los impuestos recae en el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.

3 ELEMENTOS CONCEPTUALES

3.1 La Sociedad del Conocimiento

La denominada sociedad del conocimiento³⁵, implica nuevas oportunidades y desafíos a partir de tres características centrales:

- ?? Es "global", trascendiendo fronteras geográficas y políticas
- ?? Se sustenta en la información como factor productivo intangible
- ?? Está intensamente interconectada (Kelly, 1999)

Siguiendo un reciente estudio (Tesoro & Arrambari, 2002), se concluye que diversos autores (Shapiro & Varian, 1998; Armstrong & Hagel, 2000; Evans & Wurster, 2000; Handy, 2000; Tapscott, 2000) plantean que esta sociedad también cumple con las siguientes características:

³⁴ Decreto Legislativo N° 560, modificado por ley 27779

³⁵ También llamada sociedad digital sociedad de la información, o nueva economía, digital, o de redes,

- ?? Descentralización coordinada: Las redes abiertas generan impactos sociales favorables porque impulsan iniciativas que suplen las expectativas del ciudadano.
- ?? Rendimientos crecientes: El valor de una red aumenta a medida que aumenta el número de participantes.
- ?? Conjunción de alcance y riqueza informativa: El alcance se refiere al número de personas que participa en el intercambio de información³⁶ y la riqueza se refiere a la calidad de la información³⁷.
- ?? Inducción de confianza: La sociedad del conocimiento amplía y potencia las oportunidades de compartir información y desarrolla la confianza, a través de la integridad, la responsabilidad y el cumplimiento.

De acuerdo con la OECD, el término sociedad del conocimiento es usado para describir el creciente uso de las TIC y el impacto social, político, cultural y económico que está teniendo en la sociedad, los gobiernos y la economía. La sociedad de hoy está convirtiéndose en una sociedad más interconectada, interactiva, instantánea, rica en información, informal, y más incierta (Gualtieri, 1999).

Teniendo en cuenta que en la literatura se encuentran referencias continuas a los conceptos de economía y de sociedad, es importante aclarar la diferencia entre estos dos conceptos.

La sociedad del conocimiento se expresa en tres hechos (Cardona, 2002a):

- ?? Las organizaciones dependen cada vez más del uso de las TIC
- ?? El ciudadano está cada vez más y mejor informado, puesto que utiliza las TIC en su actividad diaria
- ?? Se está consolidando un sector del conocimiento constituido por tres subsectores:
 - Contenidos
 - Distribución y acceso a la información
 - Industria telemática.

Por economía del conocimiento se entiende una economía en la que se ha desarrollado un sector del conocimiento que contribuye de forma relevante a su crecimiento y en la que existe una industria potente en contenidos, acceso y procesamiento de información. Por sociedad del conocimiento se entiende una sociedad en la que el conocimiento se usa intensivamente en la vida social, cultural, económica y política. Ahora bien, la consecución de una economía del conocimiento no garantiza que se desarrolle una sociedad del conocimiento. Un país puede disponer de una potente economía del conocimiento sin que llegue a ser una sociedad del conocimiento³⁸. Y al revés, una sociedad puede estar constituida por ciudadanos y organizaciones en una sociedad del conocimiento,

³⁶ A mayor alcance, menor personalización

³⁷ A mayor riqueza informativa, mayor personalización

³⁸ Por ejemplo, el caso de la India.

sin que ello requiera de una economía del conocimiento³⁹. De hecho, se trata de conceptos que indican un diferente nivel de desarrollo (Cornella, 2001).

En los anteriores términos se puede afirmar que la nueva economía (o *sociedad del conocimiento*)⁴⁰ no es la que viene, es en la que estamos ya, la que se está desarrollando desigual y contradictoriamente en todas las partes del mundo y que se caracteriza por ser informacional, global y estar conectada en redes (Castells, 2000).

3.2 Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Desde la óptica semántica, y sin tener en cuenta la especificación de la información y las comunicaciones, la tecnología corresponde a inventos que resuelven los problemas directamente, a través de un conjunto de conocimientos (ciencia) de tipo especializado que se manifiesta en máquinas, programas o procedimientos y que implica un patrón de desarrollo de actividades (Tapscott, 1997). Desde una óptica productiva, la tecnología es el uso del conocimiento necesario para producir un bien o un servicio (Tapscott & Caston, 1995).

Al hacer la especificación de la tecnología en el campo de la información y las comunicaciones, se encuentran dificultades debido a su continuo desarrollo y diaria expansión. Para tener un punto inicial de discusión, se asumirá que las TIC corresponden al conjunto de actividades que facilitan por medios electrónicos⁴¹ el archivo, procesamiento, transmisión y despliegue interactivo de información (OECD, 2000). Esta definición comúnmente aceptada en el entorno del Gobierno Electrónico⁴² cubre una amplia gama de acepciones.

3.3 El Concepto de Gobierno Electrónico

Una vez realizada una revisión de una lista (Cardona, 2003), que no es necesariamente exhaustiva ni excluyente, de las diferentes definiciones encontradas se puede concluir que el concepto de Gobierno Electrónico engloba por lo menos los siguientes elementos:

?? Está relacionado con la aplicación de las TIC

?? Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:

?? Otras agencias gubernamentales

?? Sus propios empleados

?? Las empresas y

?? El ciudadano

?? Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:

³⁹ Por ejemplo, el caso de Francia.

⁴⁰ La nota es del autor de este documento teniendo en cuenta el planteamiento de Castells, que cuando habla de sociedad del conocimiento incluye aspectos económicos, socio-culturales y políticos (Castells, 1999).

⁴¹ Ejemplos de estos medios electrónicos son: scanner, computadoras, equipos de proyección, teléfono, fax, televisión digital, fuentes de vídeo y radio, periféricos como pueden ser sistemas alternativos de acceso, interfaces para el control de equipos, facilidades para vídeo conferencia, juguetes electrónicos (hardware) y bases de datos, hojas electrónicas, acceso y uso de Internet, sistemas de correo electrónico, sistemas integrados de aprendizaje, programas multimedia (software).

⁴² (Baum & Di Mario, 2001; Holmes, 2001; Heichlinger, 2002; Marcet, 2002; Lenhart, 2000; Peters, 2001; Hunter & Jupp, 2001; Seifert & Petersen, 2001; Ronaghan, 2002)

- ?? Acceso a la información
- ?? Prestación de servicios
- ?? Realización de trámites y
- ?? Participación ciudadana
- ?? Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales
- ?? Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos
- ?? Es un medio, no un fin en sí mismo.

4 METODOLOGÍA

El proceso que se plantea desarrollar se debe considerar ejecutado por un positivista lógico que reconoce y trata de disminuir las limitaciones de este enfoque. Dado que los fenómenos sociales existen en la mente y también en el mundo objetivo (Miles & Huberman, 1994), las orientaciones de tipo cuantitativa y cualitativa deben considerarse interdependientes. Por lo tanto se plantea iniciar un estudio cualitativo que aporte los elementos básicos para realizar una etapa de investigación cuantitativa, exploratoria y posteriormente volver a emplear métodos cualitativos para ir ordenando lo que se va descubriendo (Pérez, 1998).

El trabajo se inició con una revisión bibliográfica exhaustiva del estado actual del tema que, con una perspectiva cualitativa, ha permitido corroborar las percepciones iniciales de la investigación y definir el procedimiento de recolección de la información. Esta recolección, desde la perspectiva institucional, se realizó a través de entrevistas a profundidad, semi-estructuradas con los responsables en las instituciones de interés y mediante consulta a segundas fuentes. Desde la perspectiva de los ciudadanos, la recolección se realizó a través de una encuesta transversal dirigida a una muestra representativa, seleccionada de manera probabilística, estratificada, por conglomerados con igual probabilidad de selección⁴³. Asumiendo que se desea encontrar la proporción de ciudadanos que no perciben una desmejora en su relación con la administración pública⁴⁴, se ha partido de la premisa de un error muestral o precisión de $\pm 5,0\%$ para una significancia del $90,0\%$ ⁴⁵ y con una proporción $P = 50,0\%$ ⁴⁶ equivalente a máxima indiferencia. En los anteriores términos, el tamaño muestral⁴⁷ (Fernández, 2001) ha sido calculado en 732 personas.

⁴³ **Probabilística:** Significa que cada unidad del universo de estudio tiene una probabilidad de selección conocida y superior a cero. Este tipo de muestra permite establecer anticipadamente la precisión deseada en los resultados principales y calcular la precisión observada en todos los resultados obtenidos
Estratificada: Para la estratificación y selección de la muestra, se optó por la clasificación definida por el Departamento Nacional de Planeación en 6 estratos socioeconómicos - http://www.dnp.gov.co/03_PROD/PUBLIC/SP_DS.HTM#5 (27 de julio, 2002). Cada ciudadano vive en un estrato socioeconómico, que conoce gracias a los recibos de servicios públicos y el pago de impuestos

Conglomerados: Se definirán conglomerados que en primera instancia correspondan a sectores de actividad del ciudadano y posteriormente se elegirán los elementos de la muestra.

⁴⁴ Corresponde a la variable "Relación" de la prueba realizada a finales del 2002 (Cardona, 2002)

⁴⁵ Esta significancia en dos colas genera un valor Z de 1,64

⁴⁶ Valor resultante de máxima indiferencia, por desconocimiento del comportamiento de las variables.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

n: tamaño de la muestra

Teniendo en cuenta las ventajas y desventajas de diferentes metodologías de recolección de encuestas⁴⁸, así como factores administrativos y de recursos, la encuesta piloto realizada a finales del 2002 (Cardona, 2002c), los porcentajes de respuesta, la calidad de los datos obtenidos y las opciones de control de calidad existentes, se decidió que el método óptimo de aplicación de encuesta era mixto entre telefónico y WEB.

Con la información resultante de la revisión bibliográfica y del proceso de entrevistas y encuestas ejecutadas, se procederá a realizar un análisis de datos encontrados, lo que permitirá generar un reporte final en el que se dé respuesta a las preguntas de investigación.

5 RESULTADOS ESPERADOS

5.1 Documentos

5.1.1 Estado del Arte

La conceptualización del problema de investigación se ve reflejada en un documento que revisa la situación actual de las aplicaciones de las TIC en el ámbito del gobierno electrónico y en particular en la administración electrónica. Este marco teórico ya se ha generado (Cardona, 2003) y se ha presentado para discusión en varios foros académicos.

5.1.2 Percepciones

Como respuesta a la primera pregunta de investigación, se espera encontrar la lista de variables que permitirá definir un perfil de los ciudadanos, desde la perspectiva de las percepciones que estos tienen de los servicios electrónicos ofrecidos por parte de la administración pública. El proyecto implica la realización del perfil a través de la valoración del pago electrónico de impuestos y se espera complementar a través de los perfiles teóricos que se encuentren en relación con el tema.

Hay que tener en cuenta que, el planteamiento de la investigación generará un perfil propio de dos países latinoamericanos que se intentará ampliar al contexto del ámbito latinoamericano como un solo ente y en lo posible, se contrastará con resultados existentes de evaluaciones realizadas en el ámbito de otras regiones geográficas, por ejemplo el norteamericano, el europeo o el asiático.

5.1.3 Expectativas

Como respuesta a la segunda pregunta de investigación, se espera encontrar la lista de variables que permitirá definir un perfil de los ciudadanos, desde la perspectiva de las expectativas que estos tienen de los servicios electrónicos que

Z^2 : Coeficiente de la distribución normal estándar para una significancia definida

p: valor aproximado del parámetro que se está estimando

q: (1-p)

d: La precisión del estudio

⁴⁸ Métodos valorados; personal, correo, teléfono y Online.

esperan de la administración pública. El proyecto implica la realización del perfil a través de la indagación en toda la gama estándar de servicios públicos que son susceptibles de implementar bajo la estructura de la administración electrónica.

Los resultados obtenidos, válidos para dos países latinoamericanos, se intentarán ampliar al contexto del ámbito latinoamericano como un solo ente y en lo posible, se contrastará con resultados existentes de evaluaciones realizadas en el ámbito de otras regiones geográficas, por ejemplo el norteamericano, el europeo o el asiático.

5.1.4 Mejores Prácticas

Como respuesta a la tercera pregunta de investigación, se espera validar y complementar los listados existentes de mejores prácticas en la implementación de proyectos de gobierno electrónico en Latinoamérica⁴⁹.

Este tipo de listados será aplicable claramente a la realidad del pago electrónico de impuestos en los dos países latinoamericanos definidos en la valoración. Se espera poder ampliar su aplicabilidad a toda la gama estándar de servicios públicos que son susceptibles de implementar bajo la estructura de la administración electrónica.

En lo posible, se contrastará con los resultados existentes de las evaluaciones realizadas en el ámbito de otras regiones geográficas, por ejemplo el norteamericano, el europeo o el asiático.

REFERENCIAS

- AICD. (2002). Aplicaciones de mejores prácticas para el desarrollo. Gobierno electrónico, descripción del programa. 1 ed., (p. 14). Washington: OEA.
- Alamango, H., Zammit, J., & Scicluna, E. (2000). Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea - Informe final. (p. 74). Paris: Fundación de la Red del Commonwealth de Tecnología de la Información para el Desarrollo - COMNET-IT.
- Alston, R. (2003). e-government benefits study. (p. 62). Australia: Commonwealth of Australia.
- Armstrong, A., & Hagel, J. (2000). El verdadero valor de las comunicaciones Online. D. Tapscott (Editor), La creación de valor en la economía digital (pp. 35-58). Buenos Aires: Granica.
- Arteta, M. E. (2002) Medición de las tecnologías de la información y las comunicaciones [Web Page]. URL http://www.dane.gov.co/inf_est/tics/presentaciones/Presentacion2.ppt [2003].
- Atallah, S. (2001). E-GOVERNMENT - CONSIDERATIONS FOR ARAB STATES. (p. 14). Sub-Regional Resource Facility for Arab States (SURF-AS).

⁴⁹ "Roadmap for e-government in the developing world" (Clark, 2002) y "The e-government handbook for developing countries" (InfoDEV, 2002)

- Baum, C., & Di Mario, A. (2001) Gartner's four phases of e-government model [Web Page]. URL <http://gartner11.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html> [2002].
- Bovero, M. (2002). Una gramática de la democracia. Contra el gobierno de los peores . (p. 175). Madrid: Editorial Trotta.
- Bustamante, A. (Presidente grupo telefónica). (2002). La sociedad de la información en Perú. Presente y perspectivas, 2002 - 2005. (p. 194). Lima: Telefónica.
- Cardona, D. (Doctorando). (2001). Método de Evaluación de los Sistemas de Acceso de los Ciudadanos a la Información Pública del Estado mediante las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Latinoamérica. (p. 23). Barcelona: URL.
- Cardona, D. (2002a). Economía o Sociedad de la Información. Revista Sotavento De La Facultad De Administración De Empresas De La Universidad Externado De Colombia. Vol. 1(No. 3), 23-25.
- Cardona, D. (Doctorando). (2002b). Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la relación administración pública-ciudadano. Evaluación del caso de la rama ejecutiva del estado colombiano. (p. 68). Barcelona: ESADE.
- Cardona, D. (Doctorando). (2002c). Perception of e-administration versus ICT attitude/aptitude: a statistical exploratory study. (p. 30). Grenoble: Universidad Pierre Mendes.
- Cardona, D. (2003). El govern electrònic. Una revisió des de la perspectiva de la prestació de serveis. p. Camino (Editor), Repensar el paper del gestor públic en el segle XXI (pp. 391-423). Barcelona: Associació Catalana de Gestió Pública.
- Castells, M. (1999). The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume I: The Rise of the Information Society . (p. 480). Blackwell Publishers.
- Castells, M. (2000). Lección inaugural del programa de doctorado sobre sociedad de la información y el conocimiento. Programa de doctorado sobre sociedad de la información y el conocimiento Barcelona.
- CIFP. (2002). CIFP Methodology, Data Descriptions, Data Sources. (p. 26). CIFP.
- Clark, J. (2002). Citizens Expectations for Electronic Government Services. (p. 52). Office of Intergovernmental Solutions, GSA.
- Congreso de la República. (1999). Ley 2.028/99 de Municipalidades. La Paz: Congreso de la República.
- Cook, M. (2001) What Citizens Want From E-Government [Web Page]. URL http://www.ctg.albany.edu/resources/htmlrpt/e-government/what_citizens_want.html [2002].
- Cornelius, P. (2003). Global Competitiveness Report 2002-2003. (p. 696). Oxford University Press.
- Cornella, A. (2001). Infonomial.com. Segunda ed., (p. 352). Bilbao: Publicaciones Deusto.
- Cunill, N. (ncunill@clad.org.ve). (2003). Una deuda (aún no pagada). E-mail to Diego Cardona (d.cardona.m@esade.edu).
- Dinsdale, G., Chhabra, S., & Rath-Wilson, J. (2002). Guía práctica para el gobierno electrónico: Cuestiones, impactos y percepciones. (p. 63). Centro

- Canadiense de la Gestión - Banco Interamericano de Desarrollo.
- Dutta, S., Lanvin, B., & Paua, F. (2003). Global Information Technology Readiness Report 2002 - 2003. (p. 350). Oxford University Press.
- Echeberría, K. (koldoe@iadb.org). (2002). Interés proyecto de investigación doctoral. E-mail to Diego Cardona (d.cardona.m@esade.edu).
- Evans, P., & Wurster, T. (2000). La estrategia y la nueva economía de la información. D. Tapscott (Editor), La creación de valor en la economía digital (pp. 59-90). Buenos Aires: Granica.
- Fabra Valle, G. (1998). Manual practico de la Administracion General del Estado, organizacion del Gobierno y procedimientos administrativos: comentarios, formularios y legislacion. (p. 510). Madrid: Edisofer.
- Figueres, J. M. (Managing director, world economic forum). (2001). Annual report of the global digital divide initiative - 2001/2002. (p. 36). Geneva: World Economic Forum.
- Forman, M. (2002). e-Government Strategy - Simplified Delivery of Services to Citizens . (p. 30). Washington: Executive office of the president - Office of management and budget.
- Gómez, C. (2003). Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano. Universidad De Málaga, Anales De Documentación, 6, 109-119.
- Gualtieri, R. (1999). Impact of the Emerging Information Society on the Policy Development Process and Democratic Quality. (p. 71). Paris: OECD.
- Hachigian, N. (Pacific Council on International Policy Researcher). (2002). Roadmap for E-government in the Developing World. 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves. (p. 36). Los Angeles: The Working Group on E-Government in the Developing World - Pacific Council.
- Handy, C. (2000). La confianza y la organización virtual. D. Tapscott ((Editor)), La creación de valor en la economía digital (pp. 195-214). Buenos Aires: Granica.
- Heichlinger, A. (2002). El e-government en la UE. Curso Liderazgo e Innovación en los Servicios Públicos Barcelona: ESADE.
- Holmes, D. (2001). *eGov. eBusiness strategies for government*. (p. 330). Londres : Nicholas Brealey Publishing.
- Hunter, D., Jupp, V., Domenech, J., & Reguera, J. (2002). El liderazgo de la administración electrónica - Desarrollo de una visión estratégica. (p. 44). Accenture.
- Hunter, D. R., & Jupp, V. (2001). Governments Closing Gap Between Political Rhetoric and eGovernment Reality. (p. 64). Accenture - Global eGovernment Services.
- InfoDEV. (2002) Reporte anual 2001 [Web Page]. URL <http://www.infodev.org/library/AR/ann01.pdf> [2002].
- Kaplan, M. (1996). El Estado Latinoamericano. 1 ed., (p. 291). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Kelly, K. (1999). Nuevas reglas para la nueva economía. Buenos Aires: Granica.
- Kerschot, H., & Pote, K. (2001). Web-based Survey on Electronic Public Services - 2001. (p. 23). Brusseles: The European Commission, DG Information Society.

- Kerschot, H., & Wauters, P. (2002). Web-based Survey on Electronic Public Services - 2002. (p. 35). Bruselas: The European Commission, DG Information Society.
- Kirkman, G., Sachs, J., Schwab, K., & Cornelius, P. (2002). Global Information Technology Readiness Report 2001-2002. (p. 408). Oxford University Press.
- Larsen, E., & Rainie, L. (2002). How people use government agencies and Web sites. (p. 20). Washington: Pew Internet & American Life Project.
- Lenhart, A. (Investigadora especializada). (2000) "Who's not online" [Web Page]. URL <http://www.pewinternet.org/reports/toc.asp?Report=21> [2002].
- Lopez Calvo, J. (1990). Organizacion y funcionamiento del gobierno. (p. 380). Madrid: Tecnos.
- Maclay, C. M. (2001). Preparación Andina para el Mundo Interconectado: Introducción y Evaluación Regional. (p. 63). Cambridge: The Information Technologies Group Center for International Development, Harvard University.
- Marcet, X. (2002). DAFO para e-government. Curso Liderazgo e Innovación en los Servicios Públicos Barcelona: ESADE.
- Mechling, J. (2002). Defining and Measuring Success in Canadian Public Sector ESD. (p. 34). Toronto: NGA.
- Miles, M., & Huberman, M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. 2 ed., (p. 352). Beverly Hills: Sage Publications, Incorporated.
- Mincomunicaciones. (2000). Agenda para la conectividad - documento CONPES 3072. (p. 23). Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- OEA. (1948). Carta de la Organización de los Estados Americanos. (p. 39). Bogotá: OAS.
- OECD. (1999). Written survey on "strengthening government-citizen connections". (p. 10). Paris: PUMA.
- OECD. (2000) Understanding the Digital Divide. [Web Page]. URL http://www.oecd.org/dsti/sti/prod/Digital_divide.pdf [2002].
- Orellana, A. (2003). El desafío de las áreas metropolitanas en un mundo globalizado. Una mirada a Europa y América Latina. (p. 595). Barcelona: Institut d'Estudis Territorials.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1998). La reducción de la burocracia. Cinco estrategias para reinventar el gobierno. 1 ed., (p. 446). Barcelona: Paidós.
- Peters, T. (Executive Director, Bridges.org). (2001). Comparison of E-Readiness Assessment Models. (p. 24). Washington DC: Bridges.org.
- Porter, M. E., Sachs, J. D., & McArthur, J. W. (2002). The Global Competitiveness Report 2001-2002. (p. 456). Oxford University Press.
- Purcell, C. (2001). Citizen expectations for trustworthy electronic government: an assessment and framework for state policy makers and information technology providers. (p. 60). Washington: Infocenter.
- Pérez, G. (1998). Investigación Cualitativa – retos e interrogantes – I Métodos. 2 ed., (p. 124). Madrid: Ed. Muralla.
- Pérez, J. (Secretario General, Asamblea Nacional Constituyente). (1991). Constitución Política Colombiana. (p. 145). Bogotá: Legis.
- Ronaghan, S. A. (Project Coordinator and author of the final report). (2002).

- Benchmarking E-government: A Global Perspective --- Assessing the UN Member States. (p. 81). New York: United Nations Online Network in Public Administration and Finance (UNPAN) - American Society for Public Administration (ASPA).
- Seifert, J. W., & Petersen, E. (2001). The Promise of all Things E? Expectations and Implications of Electronic Government. Information Science and Technology Policy Congressional Research Service Library of Congress.
- Shapiro, C., & Varian, H. (1998). Information rules: a strategic guide to the network economy.
- Shutter, J., & Graffenreid, E. d. (2000). Benchmarking the eGovernment Revolution: Year 2000 Report on Citizen and Business Demand. (p. 36). North Carolina at Chapel Hill: Momentum Research Group of Cunningham Communication Commissioned by NIC.
- Tapscott, D. (1997). *La economía digital: Las nuevas oportunidades y peligros en el mundo empresarial y personal interconectado en red*. 1ª ed., (p. 324). Bogotá: McGraw Hill.
- Tapscott, D. (2000). La creación de valor en la economía digital. Buenos Aires: Granica.
- Tapscott, D., & Caston, A. (1995). Cambio de paradigmas empresariales. 1ª ed., (p. 129). Bogotá: McGraw Hill.
- Tesoro, J. L., & Arrambari, A. J. (2002). Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico. Hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración pública Lisboa: CLAD.
- The Economist. (2002) The Economist Intelligence Unit e-readiness Ranking 2002 [Web Page]. URL http://www.ebusinessforum.com/index.asp?layout=rich_story&doc_id=5768 [2003].
- Transparencia Internacional. (2002). Índice de Percepción de Corrupción 2002. (p. 11). Berlín: Transparencia Internacional.
- Trías, J. (2003) La Europa constitucional [Web Page]. URL <http://www.conoze.com/doc.php?doc=1786> [2003].
- UN. (1946). Carta de las Naciones Unidas. (p. 29). San Francisco: UN.
- UNDP. (2001) Human Development Report 2001 - Making new technologies work for human development [Web Page]. URL <http://www.undp.org/hdr2001/> [2002].
- Unión Europea. (2000). eEurope, Una sociedad de la información para todos. (p. 17). Comunicación sobre una iniciativa de la Comisión para el Consejo Europeo extraordinario de Lisboa los días 23 y 24 de marzo de 2000.
- Unión Europea. (2001). eGovernment indicators for benchmarking eEurope. (p. 4). Unión Europea.
- Wescott, C. (2001). E-government in the Asia-Pacific Region. (p. 31). Manila: ADB.
- West, D. M. (2000) Assessing e-Government: The Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Governments [Web Page]. URL <http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html> [2002].
- West, D. M. (2001) WMRC Global e-government survey 2001 [Web Page]. URL

<http://www.insidepolitics.org/egovt01int.html> [2002].
West, D. M. (2002) Global e-Government, 2002 [Web Page]. URL
<http://www.insidepolitics.org/egovt02int.PDF> [2002].