



◇ Índice

Resumen	17
Introducción	19
Capítulo I Un acercamiento a la realidad	21
Objetivos de la investigación	25
General	25
Específicos	25
Capítulo II Gobierno Electrónico, una exploración conceptual	27
Entorno legal y normativo	33
Definición de términos	36
Capítulo III Aspectos metodológicos	39
Población estudiada	42
Definición de variables	42
Técnica e instrumento de recolección de datos	43
Capítulo IV Resultados	45
Aspectos generales	48
Servicios de información	52
Servicios de interacción	55
Servicios de transacción	64
Elementos de transformación en la relación gobierno - ciudadanía	69
Dimensión De Desarrollo De Gobierno Electrónico	72
Dimensión de desarrollo de Gobierno Electrónico y el uso de software libre en la plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea	74
La situación encontrada en la APC	74
A modo de conclusiones	75
Referencias bibliográficas	79
Anexos	85
Anexos 1: Tablas	87
Anexo 2: Cuestionario	115

