**GOBIERNO ELECTRÓNICO NUEVA FORMA DE HACER GOBIERNO Y DE PARTICIPACIÓN. CASO GOBIERNO DEL ESTADO CARABOBO**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO NUEVA FORMA DE HACER GOBIERNO Y DE PARTICIPACIÓN. CASO GOBIERNO DEL ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de Magíster en Ciencia Política y Administración Pública

**Autor**a: Abg. Januelys Isea

**C.I.** V-12.959.824

**Tutor**: Abg. Víctor G. Jansen

**C.I.** V- 7.477.153

Valencia, marzo de 2012

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Profesor Víctor G. Jansen, titular de la cédula de identidad Nº V- 7.477.153, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado titulado: **“GOBIERNO ELECTRÓNICO NUEVA FORMA DE HACER GOBIERNO Y DE PARTICIPACIÓN. CASO GOBIERNO DEL ESTADO CARABOBO”.** Presentado por la abogada Januelys Isea, Titular de la Cédula de Identidad Nº: V-12.959.824 para optar al Título de Magister en Ciencias Políticas y Administración Pública, hago constar que he leído el trabajo de grado y que acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutor mediante la etapa de desarrollo de la tesis hasta su presentación y evaluación.

En Valencia, a los 22 días del mes de Noviembre del año 2010.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. Víctor G. Jansen

**C.I. 7.477.153**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE ACTIVIDADES CON EL TUTOR**

A continuación se presenta toda la relación de las actividades realizadas con el tutor Abg. Víctor G. Jansen**,** con la finalidad de poder culminar con éxito la presentación de Trabajo de Grado.

|  |  |
| --- | --- |
| Mes de la Actividad | Tipo de Actividad |
| Abril 2011 | Reunión para discutir el Gobierno Electrónico nueva forma de participación en el Ejecutivo del Estado Carabobo. |
| Mayo 2011 | Revisión y Análisis por parte del tutor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y su desarrollo en la investigación. |
| Junio 2011 | Revisión por parte del tutor de la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación. |
| Julio 2011 | Revisión por parte del tutor de todo el trabajo |
| Agosto 2011 | Revisión por parte del tutor de las correcciones y recomendaciones de la investigación. |
| Septiembre 2011 | Correcciones de las recomendaciones del tutor. |
| Octubre 2011 | Últimas revisiones relativas a las recomendaciones y conclusiones. |
| Noviembre 2011 | Últimas revisiones relativas a la culminación de la investigación. |

**Autora**: Abg. Januelys Isea. **Tutor**: Abg. Víctor G. Jansen

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**VEREDICTO DEL JURADO**

Nosotros, Miembros del Jurado Examinador designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado: **“GOBIERNO ELECTRÓNICO NUEVA FORMA DE HACER GOBIERNO Y DE PARTICIPACIÓN. CASO GOBIERNO DEL ESTADO CARABOBO”** presentado por la ciudadana Abg. Januelys Isea, Titular de la Cédula de Identidad Nº: V-12.959.824, para optar al Grado de Magíster en Ciencias Políticas y Administración, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

En fe de lo cual firmamos:

Nombre y Apellidos C.I. Firma

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Valencia, marzo de 2012.

**DEDICATORIA**

*En primer lugar le dedico a Dios que me conduce hacia el camino del bien por ser mi guía espiritual, cuando más lo necesito.*

*A mi mamá, a quien amo con toda mi alma. Que Dios me la bendiga y le dé larga vida y salud. Por su dedicación, apoyo y amor incondicional.*

*A mi tutor, por su valiosa asesoría.*

***Januelys Isea***

**AGRADECIMIENTO**

*Ante todo a Dios por darme la vida para lograr esta meta aspirada después de tanto esfuerzo y dedicación.*

*A mi adorada mamá por su apoyo y amor incondicional.*

*Gracias a todos y cada uno de los profesores, no solo de la carrera sino de toda la vida y a mi tutor Víctor Jansen por su gran ayuda.*

*Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, mi más sincero agradecimiento.*

*Finalmente a todas las personas que se cruzaron en este camino y que me dieron palabras de aliento y apoyo. Gracias…*

***Januelys Isea***

**ÍNDICE GENERAL**

**pp.**

**DEDICATORIA vi**

**AGRADECIMIENTO vii**

**ÍNDICE GENERAL viii**

**ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS ix**

**ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS x**

**RESUMEN xi**

**INTRODUCCIÓN**………………………………………………………………...... 1

**CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

Planteamiento del Problema 3

Objetivos de la Investigación 7

Objetivo General 7

Objetivos Específicos 7

Justificación 7

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Antecedentes de la Investigación 9

Bases Teóricas 12

Marco Legal 72

Definición de Términos 87

**CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

Paradigma de la Investigación 91

Diseño de la Investigación 92

Tipo de Investigación 94

Población y Muestra 95

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos 96

Validez del Instrumento 98

Confiabilidad del Instrumento 99

**CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Interpretación y Análisis de los Resultados 101

**CONCLUSIONES** 129

**RECOMENDACIONES** 131

**REFERENCIAS** 132

**ANEXOS**……….………...………………………………………………………...135

**ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS**

**pp.**

Cuadro Nº 1 Programas y Proyectos PNTI en el área del Gobierno Electrónico 34

Cuadro Nº 2 Gobernación del Estado Lara 67

Cuadro Nº 3 Gobernación del Estado Mérida 68

Cuadro Nº 4 Gobernación del Estado Trujillo 68

Cuadro Nº 5 Gobernación del Estado Zulia 69

Cuadro Nº 6 Gobernación del Estado Carabobo 69

Cuadro Nº 7 Información sobre la Gestión Pública contenida en los Portales de cinco Gobernaciones en Venezuela 70

Tabla Nº 1 Datos del Item 1 103

Tabla Nº 2 Datos del Item 2 104

Tabla Nº 3 Datos del Item 3 105

Tabla Nº 4 Datos del Item 4 106

Tabla Nº 5 Datos del Item 5 107

Tabla Nº 6 Datos del Item 6 108

Tabla Nº 7 Datos del Item 7 109

Tabla Nº 8 Datos del Item 8 110

Tabla Nº 9 Datos del Item 9 111

Tabla Nº 10 Datos del Item 10 112

Tabla Nº 11 Datos del Item 11 114

Tabla Nº 12 Datos del Item 12 115

Tabla Nº 13 Datos del Item 13 116

Tabla Nº 14 Datos del Item 14 117

Tabla Nº 15 Datos del Item 15 118

Tabla Nº 16 Datos del Item 16 119

Tabla Nº 17 Datos del Item 17 120

Tabla Nº 18 Datos del Item 18 121

Tabla Nº 19 Datos del Item 19 122

Tabla Nº 20 Datos del Item 20 123

Tabla Nº 21 Datos del Item 21 124

**ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS**

**pp.**

Figura Nº 1 Dimensiones que contemplan la Visión integral del país 33

Figura Nº 2 Áreas del Gobierno Electrónico 38

Figura Nº 3 Soluciones de Gobierno Electrónico. Fase de Información 47

Figura Nº 4 Soluciones de Gobierno Electrónico. Fase de Interacción 49

Figura Nº 5 Soluciones de Gobierno Electrónico. Fase de Transacción 50

Figura Nº 6 Soluciones de Gobierno Electrónico. Fase de Transformación 50

Figura Nº 7 Dimensiones de Pantalla 54

Figura Nº 8 La Dimensión “Detrás de la Pantalla” 54

Figura Nº 9 La Dimensión de “La Pantalla” 55

Figura Nº 10 Diferentes tipos de Trámites 56

Figura Nº 11 Concepciones Paradigmáticas 92

Figura Nº 12 Pasos para la elaboración y validación del instrumento 98

Figura Nº 13 Validación 99

Figura Nº 14 Variables y Dimensiones 102

Figura Nº 15 Gobierno Electrónico.Indicadores e Items 103

Gráfico Nº 1 Datos del Item 1 104

Gráfico Nº 2 Datos del Item 2 105

Gráfico Nº 3 Datos del Item 3 106

Gráfico Nº 4 Datos del Item 4 107

Gráfico Nº 5 Datos del Item 5 108

Gráfico Nº 6 Datos del Item 6 109

Gráfico Nº 7 Datos del Item 7 110

Gráfico Nº 8 Datos del Item 8 111

Gráfico Nº 9 Datos del Item 9 112

Gráfico Nº 10 Datos del Item 10 113

Figura Nº 16 Ejecutivo del Estado Carabobo. Indicadores e Items 113

Gráfico Nº 11 Datos del Item 11 114

Gráfico Nº 12 Datos del Item 12 115

Gráfico Nº 13 Datos del Item 13 116

Gráfico Nº 14 Datos del Item 14 117

Gráfico Nº 15 Datos del Item 15 118

Gráfico Nº 16 Datos del Item 16 119

Gráfico Nº 17 Datos del Item 17 120

Gráfico Nº 18 Datos del Item 18 121

Gráfico Nº 19 Datos del Item 19 122

Gráfico Nº 20 Datos del Item 20 123

Gráfico Nº 21 Datos del Item 21 124

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**ÁREA ESTUDIOS DE POST GRADO**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO NUEVA FORMA DE HACER GOBIERNO Y DE PARTICIPACIÓN. CASO GOBIERNO DEL ESTADO CARABOBO**

**Autora**: Januelys Isea

**Tutor**: Víctor G. Jansen

**AÑO:** 2012

**RESUMEN**

La presente investigación, expone la importancia del uso de herramientas informáticas donde se tome en cuenta las TICS para la incorporación de la ciudadanía tal como lo establece la legislación venezolana, por lo que el gobierno electrónico es el medio más actual y oportuno que permite esta realidad. Por ello, se planteó como objetivo, Analizar la estrategia de gobierno electrónico en el Ejecutivo del Estado Carabobo, ya que las tecnologías de información pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, además de ser un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la participación del ciudadano. Por lo que se realizó una investigación de campo de tipo descriptivo, no experimental, con una muestra integrada por cuarenta y dos (42) individuos, la técnica aplicada para la recolección de los datos fue la encuesta a través de un cuestionario de 21 items, el cual fue analizado mediante estadística descriptiva; obteniendo como conclusiones que el mismo es accesible y usable pero no cuenta con la interactividad necesaria para la activa participación de la ciudadanía, por lo que se produce un bajo nivel de participación con una incidencia poco relevante, además el desempeño del ejecutivo regional es bajo como consecuencia de lo indicado, percibiendo de forma clara que se encuentra en una fase inicial donde se hace necesario realizar ajustes que permitan generar un adecuado fomento para la activación de los ciudadanos mediante el uso del gobierno electrónico. Por lo cual se recomendó realizar la incorporación de elementos más interactivos y avanzar en las fases del e-gobierno, realizando de forma continua evaluaciones para ajustar lo necesario y de esta forma incrementar la participación ciudadana por este medio, lo cual generará transparencia y eficiencia en las funciones del gobierno regional incorporando al ciudadano activamente tal como lo prevé la Carta Magna.

**Descriptores:** Gobierno Electrónico, Participación Ciudadana.

**Línea de Investigación:** Ciencias Políticas y Administración Pública.

**Introducción**

Hoy en día, muchos gobiernos han comprendido la importancia estratégica que tiene para sus naciones, desarrollar las nuevas tecnologías de la información, y paralelamente, introducir en sus economías el comercio electrónico. Han comprendido que sus pueblos deben realizar un salto cultural hacia lo que se ha llamado la “sociedad de la información”, y que la modernización del aparato estatal ejerce un papel clave en ese proceso. Se ha internalizado que el Gobierno Electrónico, es un tema amplio y transversal que se incluye en temáticas como construcción de la democracia, mejora de los procesos de gestión pública, participación en el diseño de políticas públicas y políticas nacionales, sociedad de la información y tecnologías de la información.

Existe en la actualidad una masiva implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, por parte de la administración pública, con los que buscan dar respuesta a los requerimientos que impone a las comunidades el ingreso a la sociedad del conocimiento y, para el caso latinoamericano, las implicaciones que este ingreso comporta en la problemática de la brecha digital. Estos procesos de implementación no han sido estudiados desde la perspectiva del individuo y, por lo tanto, se requiere el planteamiento de metodologías de evaluación que llenen este vacío teórico. Es por ello que se puede deducir, la preocupación académica por estudiar un tema de tanta importancia y actualidad, por lo tanto, la finalidad que tiene este trabajo, es el de analizar la estrategia en materia de Gobierno Electrónico que posee y desarrolla el Ejecutivo del Estado Carabobo.

Con respecto a ello, se elaboró una investigación, integrada por cuatro capítulos; en los cuales el Capítulo I, se describe el Planteamiento del Problema, haciendo un análisis exhaustivo sobre la condiciones que abarca, el Gobierno Electrónico: una nueva forma de participación, en la gobernación del Estado Carabobo, se plantea la situación, así mismo los objetivos de la investigación y su respectiva justificación. En el Capítulo II, se presentan los antecedentes que intervienen en el desarrollo de la investigación, que ofrecen aportes para enriquecer el estudio y se detallan las bases teóricas sobre las cuales se desarrolló el estudio, conjuntamente con la definición de términos básicos.

Luego, se describe toda la metodología que rige esta investigación desde su naturaleza hasta especificar la población y la muestra en el Capítulo III, pasando por los métodos utilizados para la recolección de los datos. Seguido de esto, el Capítulo IV, presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos; y posteriormente las conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA**

**Planteamiento del Problema**

El vocablo "Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación" (NTIC), fue acogido para designar al conjunto de avances tecnológicos, característicos de la era actual, según Webster y Rubins, (1986), "es un neologismo acuñado para describir una tendencia de las tecnologías de los ordenadores y de la telecomunicación a integrarse y converger." (p. 10). Se trata pues, de una expresión amplia con la que se intenta agrupar las distintas manifestaciones de la ciencia tecnológica, que han introducido grandes cambios en la manera de manejar y transmitir la información; tal como acota Papp (1998) citado por Lucas (2000) “estás nuevas tecnologías, han cambiado las formas de la comunicación humana, permitiendo una mayor rapidez; una capacidad superior de manejo de información; un acceso más fácil; unos tipos diferentes de mensajes y una gran demanda por parte de los sujetos.” (p. 55)

En efecto, las nuevas Tecnologías de la Información y el Conocimiento representan en la actualidad una productiva herramienta que marca el compás en las formas de comunicarse, aprender, recrearse, trabajar, elegir, administrar y de relacionarse del hombre moderno; a tal extremo que cada vez se hacen más imprescindibles y omnipresentes en los más disímiles ámbitos de la sociedad moderna, especialmente por las ventajas que implica su empleo en términos de rapidez y economía de costo, además de tiempo en la creación, transmisión, acceso y almacenamiento de información, todo lo cual se traduce en actividades y procesos más eficientes y productivos, tal como se expresa en el Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela del año 2002, denominado "Las Tecnologías de la Información y la Comunicación al Servicio del Desarrollo", elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2002), donde expresan que se trata de: “cambios inevitables e irreversibles”. (p. 23)

Pero más que una herramienta, las nuevas Tecnologías de la Información y el Conocimiento, han sido convertidas en verdaderas estrategias para la modernización y políticas para la optimización de procesos por parte de las empresas privadas, en un primer momento, y más recientemente por parte de los gobiernos. En cuanto a éstos, se vislumbra una mejor acogida, respecto a la incorporación de los medios tecnológicos e informáticos cuando se trata de sistemas democráticos, por representar una oportunidad para la reducción de los problemas y costos generados por la burocratización y corrupción administrativa, así lo entendió el legislador venezolano al analizar, en su Exposición de Motivos, la fundamentación del Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas (2001).

En función de estos beneficios, cada vez son más los gobiernos que han emprendido y constantemente impulsan, toda una serie de acciones orientadas a informatizar y modernizar la participación ciudadana y el funcionamiento de sus administraciones públicas, con lo cual, no sólo persiguen lograr una mayor extensión de la racionalidad y optimización de las diversas actividades del Estado, sino producir en la colectividad, un sentido de confianza en las gestiones de los entes públicos, en la calidad de los procesos que tramitan; así como en la toma de decisiones, un sentido de respeto hacia las instituciones y los funcionarios públicos, y en general crear conciencia en la población del efectivo funcionamiento del sistema democrático.

Frente a ello, es indudable que la naturaleza, contenido y alcance de la normativa jurídica vigente se verán afectados por los cambios derivados de la incorporación de la Tecnología y la Informática al mundo de las relaciones jurídicas públicas, ya que las nuevas técnicas han sobrepasado el criterio clásico que hasta ahora venía inspirando el funcionamiento y las instituciones jurídicas del sector público. Razón por la cual, la generalidad de los países se han visto en la necesidad de adaptar sus sistemas normativos, al novedoso hecho informático, a los fines de reglamentar las nuevas situaciones y relaciones surgidas del empleo de las tecnologías de la información, incorporándolas al mundo del derecho, al otorgarles validez jurídica.

En tal sentido, representaría un signo de progresión del derecho, como ciencia, y del derecho público en particular, la adaptación de las normas jurídicas a las nuevas figuras y situaciones jurídicas derivadas de la incorporación del hecho informático a las distintas actividades de los gobiernos en sus administraciones públicas, mediante la introducción y puesta en marcha de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento; adaptación normativa que bajo ninguna circunstancia podría alterar los Principios de Legalidad y de Protección de los Derechos del Ciudadano, rectores de todo Estado de Derecho, ni modificar o disminuir los derechos y garantías de los ciudadanos.

Sin embargo, en la actualidad aún no existe unanimidad (o más bien, aún sigue abierto el debate) en cuanto a la calificación del cambio que propicia el uso de las nuevas tecnologías en las distintas actividades de la Administración Pública, continúan planteadas así las siguientes interrogantes: ¿el uso de los medios electrónicos implica una verdadera revolución tecnológica y por ende un nuevo paradigma de la Administración Pública o se trata más bien de un simple cambio de forma en el soporte material de los documentos públicos para su creación, almacenamiento y transmisión?

Así pues, se considera una parte de sus beneficios las mejoras en la eficacia, transparencia y celeridad de las gestiones de la Administración Pública y frente a ello la vulneración de la seguridad jurídica, que para los ciudadanos implica el uso de las nuevas tecnologías, particularmente en sus derechos a la privacidad, o la confiabilidad. Por otra parte, e independientemente del criterio asumido para dar respuesta a la pregunta anterior, también se plantea: ¿es necesario que un gobierno (local, regional o nacional) transite por una serie de fases para instaurar la administración pública electrónica o el proceso más bien va a depender de la cultura propia, la normativa jurídica o las políticas públicas de cada gobierno?

Por otro lado, el crecimiento del acceso y el uso de Internet en Venezuela, la adopción de nuevas técnicas ha dado lugar a importantes cambios entre el ciudadano y el Estado, así como, la incorporación en el país de las Condicionantes Tecnológicas e Institucionales, la Voluntad Política, los progresivos y cada vez más efectivos Proyectos de Desarrollo en el Sector Público, muestran un ámbito del quehacer gubernamental altamente dinámico y de proyecciones importantes. Desde el gobierno, se perciben potentes posibilidades que ofrece el internet para ser utilizado como un eficaz instrumento en la Modernización de la Gestión Pública, aumentando la generación de trámites electrónicos y promoviendo la cobertura y el acceso a los sistemas computacionales de una cada vez más amplia cantidad de venezolanos.

Así, junto con la formulación de estrategias de desarrollo del Gobierno Electrónico, se definió como una prioridad gubernamental, por parte del más alto nivel, avanzando en la unión de la tecnología y la gestión -como una estrategia dirigida a mejorar la atención que prestan los Servicios Públicos- a través de la conversión de trámites realizados de manera tradicional a la tramitación electrónica de alto impacto.

De allí la importancia, de llevar a cabo una investigación dirigida a conocer el contexto de estos procesos junto con la identificación, explicación y sistematización de trámites que han sido considerados generadores de alto valor público y, vincularlos con las variables de calidad, eficiencia y transparencia que se entienden inherentes al núcleo más representativo de la Reforma del Estado y de la Modernización de la Gestión Pública. Cabe destacar, que la tendencia del Gobierno Electrónico se caracteriza por ser un conducto informativo en las gestiones de planeación, planificación y toma de decisiones. Por tal motivo, la investigación en desarrollo se centra en el Ejecutivo del Estado Carabobo, cuyo fundamento es saber las dimensiones e indicadores informativos que se gestan para cumplir con un Gobierno Electrónico. En tal sentido, este estudio lleva a formular la siguiente interrogante: ¿Qué aspectos se evidencian en la estrategia de Gobierno Electrónico del Ejecutivo Regional del Estado Carabobo?

**Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General**

Analizar la estrategia de Gobierno Electrónico en el Ejecutivo del Estado Carabobo.

**Objetivos Específicos**

* Caracterizar la experiencia de Gobierno Electrónico.
* Establecer la incidencia de la participación por vía de Gobierno Electrónico.
* Determinar el desempeño del Ejecutivo del Estado Carabobo en materia de Gobierno Electrónico, a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

**Justificación**

La importancia del desarrollo de esta investigación, Gobierno Electrónico: una nueva forma de participación, se debe al creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión. Desde el punto de vista político, el gobierno con bastante anticipación se percibió de las potentes posibilidades que ofrecía Internet para ser utilizado como un eficaz instrumento en la Modernización de la Gestión Pública, aumentando la generación de trámites electrónicos y promoviendo la cobertura y el acceso a los sistemas computacionales de una cada vez más amplia cantidad de venezolanos. Es allí donde radica, la necesidad de explorar hoy en día el Gobierno Electrónico y su participación en la Gobernación del Estado Carabobo, debido a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

De la misma manera, este estudio centra su interés en el carácter esencialmente instrumental, ya requiere de la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado. Con el desarrollo de la investigación, se espera que el mismo sea, un complemento teórico de aquel en el cual se fundamenta el trabajo (Gobierno Electrónico) por lo tanto, se justifica el desarrollo del estudio, a través de la elaboración de una investigación dirigida a conocer el contexto facilitador de estos procesos junto con identificación, explicación y sistematización de trámites que han sido considerados generadores de alto valor público.

Por tanto, el resultado del estudio, es un modelo que podrá ser utilizado por otros investigadores, debido al beneficio que se le brinda a los estudiantes de Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad de Carabobo, a fin de obtener conocimiento sobre la importancia del Gobierno Electrónico, con mira a que futuros investigadores puedan aprovecharla, ya sea de guía o como antecedente al incursionar en este aspecto o temas conexos.

Por último, es importante destacar, que la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) está jugando un papel importante en los procesos de transformación de los gobiernos y, especialmente en aquellos que tradicionalmente son lo más cercanos al ciudadano, tales como los gobiernos estadales y municipales.

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

**Antecedentes de la Investigación**

En relación a los antecedentes de la investigación, Ramírez (2001), señala que los antecedentes: “contienen la ubicación contextual del trabajo en una determinada situación histórica social, sus relaciones con otros hechos o problema, las vinculaciones de los resultados para contener otros ya conseguidos” (p. 86); es decir que, éstos permiten ubicar la investigación en un contexto de conocimiento específico, a continuación se presentan los estudios anteriormente realizados:

Osío (2009), en su trabajo de grado titulado: “E-Gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública”, presentado para optar al grado de Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia, ante la Universidad del Zulia. Cuyo objetivo fue estudiar al gobierno electrónico como medio para fomentar la democracia y la participación ciudadana, así como asegurar la transparencia del gobierno. Para ello, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y documental que se enmarca dentro de una investigación de campo y un proyecto factible; usando para su desarrollo las estrategias gerenciales del “benchmarking” y el “balance scorecard”.

Obteniéndose como resultado, un plan estratégico para el gobierno electrónico basado en el “balance scorecard” para las alcaldías Venezolanas que puedan describir la dirección y acciones para lograr los objetivos estratégicos, metas e iniciativas necesarias para alcanzarlas, así como los indicadores para medir el control de las mismas. Esta investigación, contribuye a fortalecer el desarrollo de nuevas estrategias de gobierno de manera novedosa en el país; permitiendo a través de éstas de fortalecer la administración pública local.

Esta investigación le aporta al trabajo en curso detalles de Venezuela al año 2000 respecto a los esfuerzos significativos realizados en la incorporación del e-gobierno, en pro de llevar a cabo alternativas que satisfagan las expectativas de la comunidad, consolidando y mejorando los servicios ofrecidos, a través de los portales de gobierno electrónico.

Cumaná y Marval (2009), presentaron ante la Universidad de Oriente, su trabajo titulado: “Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública en Venezuela.” El objetivo de esta investigación es dar una visión teórica de los beneficios que el uso del Gobierno Electrónico puede ofrecer a las actividades realizadas por los entes gubernamentales y a la mejoría de la relación Gobierno – Empresa – Ciudadano mediante el uso de estas herramientas. Metodológicamente se realizó una revisión exhaustiva de textos y documentos legales, para obtener información suficiente para dar a conocer el valor del Gobierno Electrónico utilizado dentro de las organizaciones gubernamentales Venezolanas, y su integración para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

El aporte de esta investigación es la clara visualización de la realidad en la cual se encuentra el país respecto al tema en estudio, además de mostrar que la integración de Estado con el aparato productivo y la ciudadanía genera para todos estos actores beneficios a corto, mediano y largo plazo, por lo que se hace cada vez más relevante la incorporación de las TIC a los procesos gubernamentales.

Del mismo modo, en materia de gobierno electrónico se encuentra el trabajo realizado por Montilla (2008), denominado: “Participación ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial”, ante la Universidad Rafael Belloso Chacín en el Postgrado de Ciencias Gerenciales, el cual estuvo enfocado en el análisis de la participación ciudadana a través del gobierno electrónico por parte de los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial (CGP) de la zona occidental-andina de Venezuela. Estos centros forman parte de las estrategias emprendidas por Petróleos de Venezuela (PDVSA) junto al Consejo Nacional Electoral (CNE) y la Misión Ribas (proyecto de educación diversificada), con la finalidad de constituirse como un punto de encuentro de las comunidades para conocer, participar y hacer seguimiento a los proyectos oficiales del gobierno nacional.

En esta investigación se determinó que los sitios web que más visitaban los usuarios de los CGP estaban vinculados a los poderes públicos Ejecutivo (ministerios, organismos dependientes de los ministerios, gobernaciones y misiones gubernamentales), Legislativo (Asamblea Nacional), Judicial (Tribunal Supremo de Justicia), Moral y Electoral (Consejo Nacional Electoral); también visitaban sitios dedicados al sector educativo en todos los niveles, Seguro Social. Todos ellos eran revisados con la finalidad de tramitar documentos, informarse sobre el pago de becas y salarios vinculados a las misiones, conocer el procedimiento de inscripción y desarrollo de proyectos comunitario, realizar acciones de contraloría social o formular denuncias.

Aportando a esta investigación evidencias actuales de las interacciones de la ciudadanía mediante portales web del Estado donde puede observarse la creciente utilidad que esto tienen para la modernización del Estado, produciendo impactos positivos en los procesos y por ende, en los usuarios.

**Bases Teóricas**

**Evolución del Internet**

Como es sabido, Internet se originó en un audaz plan ideado en la década de los sesenta, por los guerreros tecnológicos del Servicio de Proyectos de Investigación Avanzada del Departamento de Defensa Estadounidense (Advanced Research Projects Agency, el mítico DARPA), para evitar la toma o destrucción soviética de las comunicaciones estadounidenses en caso de guerra nuclear. En cierta medida, fue el equivalente electrónico de las tácticas maoístas de dispersión de las fuerzas de guerrilla en torno a un vasto territorio para oponerse al poder de un enemigo con versatilidad y conocimiento del terreno.

El resultado fue una arquitectura de red que, como querían sus inventores, no podía ser controlada desde ningún centro, compuesta por miles de redes informáticas autónomas que tienen modos innumerables de conectarse, sorteando las barreras electrónicas. Arpanet, la red establecida por el Departamento de Defensa estadounidense, acabó convirtiéndose en la base de una red de comunicación global y horizontal de miles de redes (desde luego, limitada a una elite informática instruida de cerca de 20 millones de usuarios a mediados de la década de 1990, pero cuyo crecimiento es exponencial), de la que se han apropiado individuos y grupos de todo el mundo para toda clase de propósitos, bastante alejados de las preocupaciones de una guerra fría extinta.

En efecto, fue vía Internet como el Subcomandante Marcos, jefe de los Zapatistas Chiapanecos, se comunicó con el mundo y con los medios desde las profundidades de la selva Lacandona durante su retirada en febrero de 1995. No obstante, si bien la sociedad no determina la tecnología, sí puede sofocar su desarrollo, sobre todo por medio del estado, o de forma alternativa y sobre todo mediante la intervención estatal, puede embarcarse en un proceso acelerado de modernización tecnológica, capaz de cambiar el destino de las economías, la potencia militar y el bienestar social en unos cuantos años.

En efecto, la capacidad o falta de capacidad de las sociedades para dominar la tecnología, y en particular las que son estratégicamente decisivas en cada periodo histórico, define en buena medida su destino, hasta el punto de que podemos decir que aunque por sí misma no determina la evolución histórica y el cambio social, la tecnología (o su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse, así como los usos a los que esas sociedades, siempre en un proceso conflictivo, deciden dedicar su potencial tecnológico. Según Castells (1999):

La Revolución de la Tecnología de la Información ha sido útil para llevar a cabo un proceso fundamental de reestructuración del sistema capitalista a partir de la década de los ochenta. En el proceso, esta revolución tecnológica fue remodelada en su desarrollo y manifestaciones por la lógica y los intereses del capitalismo avanzado, sin que pueda reducirse a la simple expresión de tales intereses. (p. 416)

En este sentido, se puede observar que desde sus inicios hasta la actualidad, la variación en el significado de la tecnología ha ido evolucionando de forma notable haciéndose más beneficiosa a la ciudadanía.

**Antecedentes de la Administración Pública Electrónica en Venezuela**

De forma lenta pero progresiva, se ha presentado la incorporación de las NTIC en las distintas áreas que integran el gobierno venezolano: administrativo, electoral, educativa, tributaria, jurisprudencial, notarial y registral, así como el ámbito normativo, académico y científico e incluso en la sociedad civil. Es decir, que en Venezuela se puede hablar de la presencia de una transición de la administración pública tradicional (entendiendo ésta como la Administración Pública donde esencialmente se utiliza el papel como soporte material para los documentos públicos, y su tramitación se realiza "en persona") a una Administración Pública Electrónica.

Es así como, en general, los organismos gubernamentales venezolanos tuvieron hasta finales de la década de los noventa, una participación exigua en el proceso de modernización de la Administración Pública; empero, a partir del año 2000 se han visto en la necesidad de incorporarse, tímida pero progresivamente. También a partir del año 2000, se dio un significativo impulso al ámbito normativo, con la promulgación y aprobación de una serie de Leyes y Decretos-Ley en materia del Derecho Informático, lo que ha su vez, ha inducido a los tribunales nacionales, especialmente el Tribunal Supremo de Justicia, a pronunciarse en cuanto a la aplicación, alcance e interpretación de tales normas legales.

Actualmente en el país se ha desarrollado el Portal de Gobierno como parte de la iniciativa de la participación ciudadana; prueba de ello se tiene en los siguientes portales:

a) La web del Instituto de Transporte y Tránsito Terrestre, www.inttt.gov.ve, la cual cuenta con un menú con información de los servicios que ofrece para que los usuarios tengan un fácil acceso a sus servicios, como son: información sobre requisitos de trámites de vehículos y personales, como la licencia de conducir, consultas clasificadas y privadas, educación vial, enlaces gubernamentales, coreo institucional, entre otros.

b) En este mismo orden se encuentra la web del Seniat, www.seniat.gob.ve, en donde el usuario goza de los siguientes servicios: Consulta de procesos tributarios y su gestión, como: declaración del ISLR, declaración del IVA, tramitación, actualización y consulta del RIF, entre otros.

c) Igualmente, el portal del Ministerio del Poder Popular para el Medio Ambiente, el cual ofrece los siguientes servicios a los usuarios: información sobre proyectos, organización, leyes y decretos, organigrama, inscripción y actualización del RASDA, permisos ambientales, buzón de sugerencias, entre otros.

Como se puede apreciar en estas organizaciones gubernamentales se da el principio de interacción con el público y se otorga la comodidad al usuario de no tener que asistir físicamente a realizar sus diligencias o para saber los requisitos que deben tenerse para los trámites que pueden iniciarse desde la web.

**Sociedad del Conocimiento**

No es posible evaluar adecuadamente la gestión de una política pública de inserción, en la sociedad del conocimiento si no se consideran previamente los atributos que caracterizan este nuevo contexto. Para comenzar, es importante aclarar la diferencia entre economía y sociedad del conocimiento. Según Cardona (2002), la sociedad del conocimiento se expresa en tres hechos:

* Las organizaciones dependen cada vez más del uso inteligente de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para ser competitivas.
* El ciudadano está cada vez más y mejor informado, puesto que utiliza las TIC en muchos actos de su vida diaria y consume grandes cantidades de información en el ocio y en el negocio.
* Está emergiendo un sector del conocimiento, constituido por tres grandes segmentos: el de contenidos; el de la distribución y acceso a la información y el de la industria telemática.

Desde el punto de vista de Cornella (2001), 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 quizás a constituirse en una sociedad del conocimiento. Y al revés, una sociedad puede estar constituida por ciudadanos y organizaciones en una sociedad del conocimiento, sin que ello conlleve automáticamente el surgimiento de una economía del conocimiento. De hecho, se trata de conceptos que indican un diferente nivel de desarrollo. (p. 22)

En este orden de ideas, Castells (2001), aporta lo siguiente:

… se puede afirmar que la nueva economía (o sociedad del conocimiento) 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. (p. 480)

De esto se desprende que la condición de desarrollo desigual y contradictorio, motiva la reflexión sobre si esta sociedad del conocimiento ayudará a disminuir las diferencias entre ricos y pobres, cuando precisamente las discrepancias en el grado de desarrollo hacen que el impacto tecnológico no sea equitativo. La visión de una economía global basada en el conocimiento y un comercio electrónico universal, caracterizados por “el fin de la distancia”, deben ser contrastados por la realidad de que la mitad de la población del mundo nunca ha hecho una llamada telefónica y mucho menos accesado a Internet.

Desde el punto de vista de la UNDP, (2001):

En el siguiente apartado se exponen los beneficios de las TIC, pero existe la problemática de que no es clara la forma cómo la gestión de las políticas, definidas por la Administración Pública, proveen el acceso a estos beneficios. Existe el miedo de que los pobres queden al margen de esta revolución, con ejemplos tales como diferencias de casi 60 a 1 en proporción de usuarios de Internet entre regiones como Norteamérica frente al África; o el hecho de que menos del 8% de la población mundial tiene acceso a Internet. Además el acceso a las TIC requiere educación, infraestructura e instituciones, tres recursos que los países en desarrollo no poseen.

En este orden de ideas, Shapiro y Varian (1999), señalan que las TIC:

Son tan importantes para potenciar el cambio de las relaciones económicas y sociales, como hace siglo y medio, con el desarrollo de la industrialización, lo fueron la incorporación de la electricidad y posteriormente las telecomunicaciones. Las TIC sin duda son una oportunidad abierta para los países menos favorecidos. Si bien existen fallos en el mercado y en las estructuras sociales que han limitado la difusión equitativa de las TIC, hoy existe una conciencia clara de que estas cuestiones deben de cambiar, sobre todo por parte de organismos internacionales y los gobiernos de países más desarrollados (OECD, 2000). Sin embargo, las cosas no han cambiado, lo que ha cambiado es la tecnología, no las leyes de la economía que impulsan o frenan el desarrollo de los países o regiones. (p. 368)

A través de los planteamientos hechos, se sostiene que, el hecho de disfrutar de una buena disponibilidad de información pública y privada, que es relevante para la ciudadanía, constituye un requisito previo indispensable tanto para el ejercicio de los derechos del ciudadano como para la competitividad de la industria, la Administración Pública tendrá que asumir que el reto del futuro reside en la educación y la formación. Por esta razón el conocimiento de las TIC resulta vital para la sociedad y para la transformación del Estado hacia el e-gobierno.

Señala Mallorga, (2001) que de no cumplir con estos planteamientos mínimos la implantación de las TIC, traerá consigo una ampliación de la brecha entre países y clases sociales y de otro lado, “aunque las TIC son un paso de incremento de los medios formativos, el riesgo mas importante de las TIC será la brecha social, ya no sólo fractura social, ahora será la fractura digital” (p. 42), y la gran división entre países ricos y pobres, ampliamente conocida en lo que respecta a aspectos sociales y de riqueza, prevalece y es igualmente preocupante en el ámbito de las TIC.

Sin embargo, Martínez (2001), expresa que:

“Es importante que se tenga en cuenta que el innovador hace enemigos de todos aquellos que prosperaron bajo el viejo orden, logrando sólo el soporte de aquellos que prosperarán bajo el nuevo, y desde esta perspectiva se ha de enfrentar la función de la administración pública que, entre otras tareas, es ofrecer la opción al ciudadano de ingresar en la sociedad del conocimiento evitando la denominada Brecha Digital.” (p. 33)

Todos estos planteamientos permiten visualizar que existen pasos muy avanzados respecto al tema pero no todas las latitudes se encuentran en el mismo nivel, evidenciándose las diferencias existentes en esta nueva era comunicacional y los elementos inmersos en ella, por lo que las realidades en cada país son distintas y se hace necesario trabajar en pro de tener unos aspectos mínimos cubiertos en todas las naciones, a fin de generar una interacción mundial real con impactos positivos dirigidos a todos.

**Evaluación de la Gestión y las Políticas Públicas**

Según Ander-egg (1996), a pesar de que el concepto de evaluación es utilizado en muchos ámbitos y no sólo restringido al de la Administración Pública, es difícil definirlo de manera precisa debido a sus diferentes usos y aplicaciones en todas las actividades sociales. Desde la óptica semántica, de Weiss (1998), el concepto evaluar, supone señalar el valor de una cosa. De este modo la evaluación, en su acepción más amplia, puede ser considerada como un proceso orientado a emitir un juicio de valor.

De acuerdo a lo señalado por Gasco (2002): “un estudio detallado e histórico de este concepto concluye que utilizarlo en el contexto de las políticas públicas requiere una aproximación más rigurosa a su significado. Por esta razón, es importante hacer una revisión cuidadosa de los elementos teóricos a su alrededor.” (p. 488)

En el campo de los estudios de administración pública, y más concretamente en el del análisis de las políticas públicas, surge la evaluación como una técnica más que busca producir información que sirva a la administración pública para mejorar, primero los procesos de decisión y planificación; segundo, el funcionamiento y la gestión de las operaciones diarias; y tercero, los resultados finales de la administración en relación con los recursos invertidos y por tanto su eficacia y eficiencia. Desde el punto de vista de Ballart (1992), expresa que:

Conviene distinguir entre investigación social o aplicación de métodos científicos con el propósito de avanzar en el conocimiento y comprensión de un determinado aspecto de la realidad social y evaluación de programas que, si bien utiliza los mismos métodos, se diferencia de aquélla tanto en sus propósitos como en su contexto. La evaluación se realiza para que sus resultados sean utilizados mientras que la investigación pone el énfasis en la producción de nuevo conocimiento. De otro lado, el énfasis en el análisis se pone en los efectos probables, mientras que el interés de la evaluación reside en los efectos reales. (p. 284)

Ahora bien, señala Vernis (2002), las TIC aplicadas a la relación Administración Pública-Ciudadano, son más bien una herramienta de gestión pública, no una política pública en sí. Desde la perspectiva de la investigación, se asumirá que la política pública, según Subirats (1995) es: “una serie de “decisiones formales” caracterizadas por conductas o actuaciones consistentes y repetidas por parte de aquellos que resultan afectados por las mismas.” (p. 5). Según la OECD, estos afectados son: los medios de comunicación, los grupos de interés, los grupos de presión, los partidos políticos, el público en general, los legisladores, los servidores públicos y los asesores.

En relación a la Gestión Publica, Perry y Kraemer (1983), establecen que, representa una nueva aproximación que ha crecido de forma natural a partir de la debilidad de otras filosofías dominantes. La Gestión Pública es una función de la orientación normativa de la Administración Pública tradicional y de la orientación instrumental de la gestión en sentido genérico, con el siguiente espectrum:

* La Administración Pública es única.
* La gestión pública y la empresarial se parecen aunque en aspectos poco importantes.
* La Gestión Pública representa el paradigma integrador.
* Existe convergencia entre la Gestión Pública y la Empresarial.

En este sentido, debe destacarse que las diferencias existentes entre la gestión pública y la gestión empresarial privada parten de los objetivos que persiguen, además del impacto social que cada una de ellas está obligada a aportar en función de su naturaleza.

**La utilización de las Nuevas Tecnologías en el Entorno Estatal: el E-Government (Gobierno Electrónico)**

Como se ha visto, las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, son herramientas fundamentales para lograr la modernización de cualquier organización, y ello resulta aún más importante si se analiza el caso estatal, que adolece de elementos retardatarios y, por qué no decirlo, de la obsolescencia de sus procedimientos e infraestructura. El tema de la implantación de las nuevas tecnologías en el entorno estatal no sólo debe analizarse desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros y simultáneamente incremente la eficiencia de su acción, sino también para mejorar sustantivamente la calidad de los servicios públicos y, por esa vía, facilitar la relación del Estado con los ciudadanos y las empresas.

Por tanto, la expresión Administración Electrónica, traducción del inglés Electronic Government o E-Government, por paralelismo con el de comercio electrónico, no viene sino a reflejar la necesidad de incorporar el nuevo paradigma tecnológico a la innovación continua de los servicios, a la participación de los ciudadanos y a la forma de gobernar, por medio de la tecnología, de internet y de los nuevos medios de comunicación.

Siguiendo la anterior definición, el E-Gobierno implica la transformación de la función gubernamental y la introducción de nuevos valores de comunicación, cooperación y participación interactiva para la toma de decisiones gubernamentales, de tal forma que se modifican las estrategias de transparencia, desempeño y rendición de cuentas dentro del gobierno, para que éste actúe más eficientemente en la prestación de servicios y en la administración de la información, y así refuerce su liderazgo ante la sociedad.

Bajo esta perspectiva, la Administración Pública, debe preocuparse por incorporar de manera rápida, las tecnologías de información a sus procesos de gestión internos, al igual que sus mecanismos de relación externa con los ciudadanos. Como grandes organizaciones burocráticas, muchas administraciones públicas tienen relativamente a mano desarrollar este tipo de tareas de forma bastante extensa, especialmente en los últimos años, si disponen de recursos suficientes.

Ésta es una actividad básica, necesaria para aumentar la productividad del sector público y para ejercer un estímulo al conjunto de la sociedad. Sin embargo, si el entorno social y económico con el cual se plantea la comunicación no incorpora tales tecnologías, sus esfuerzos se verán escasamente recompensados, produciéndose una dinámica interna de las administraciones públicas aisladas del conjunto de la economía, desconectada de la realidad de su contexto territorial más próximo.

Por lo anterior, en la actualidad la promoción del desarrollo de la sociedad de la información se ha convertido en uno de los retos más importantes para fomentar el desarrollo económico y, en ese sentido, incluso la Modernización de la Administración Pública puede ser insuficiente si no va aparejada de facilidades para la difusión de internet y el comercio electrónico entre los ciudadanos, el mejoramiento constante de las redes de comunicación, la aplicación de diferentes opciones interactivas y la incorporación de nuevas prácticas comunicativas entre las empresas.

Ello sin olvidar otro aspecto de suma importancia en el tema de Gobierno Electrónico, el denominado B2G (Business to Government) o comercio de empresas a gobierno, concepto que se refiere a las relaciones de las empresas con los gobiernos. Algunos prefieren utilizar el término G2B, anteponiendo al gobierno, para designar las relaciones del éste con las empresas.

En medio de este concepto se puede considerar todas aquellas interrelaciones entre las empresas y los gobiernos, por ser múltiples las transacciones que posibilita, como el pago de impuestos, el pago de los servicios de seguridad social, la celebración de contratos, la venta de bienes y servicios, el pago de multas y sanciones, la solicitud de permisos, el envío de información estadística, los servicios financieros que prestan en los bancos y las cajas, entre otros.

Lo anterior, conduce a reflexionar sobre cómo se debe diseñar la futura Administración Electrónica y qué aspectos debe cubrir. Del anterior análisis se deduce que son cuatro los ámbitos de trabajo en los que se debe avanzar con celeridad, tales como:

* La prestación de servicios públicos electrónicos para ciudadanos y empresas, en las que se supere, en algunos casos, tiempo y distancias.
* La incorporación de tecnologías digitales en la Administración Pública para competir como cliente en la red en su calidad de gran inversor y demandante de bienes y servicios externos.
* La formulación de una nueva administración que impulse la normativa necesaria que permita el desarrollo del comercio electrónico y las nuevas formas de relación en la red.
* El acceso digital a la información, generada desde las instituciones públicas, que contribuirá a reforzar su credibilidad y transparencia, al tiempo que mejorará la respuesta a la legítima demanda ciudadana por información oportuna y confiable.

Sin embargo, la tan anhelada modernización del gobierno por medio de la incorporación de las nuevas tecnologías de la información no puede significar la automatización de viejos vicios a través de aplicaciones del Gobierno Electrónico. Por lo anterior, dos de los mayores retos que tiene que enfrentar el gobierno, antes de implementar nuevas tecnologías a sus procesos, son los de mejorar y transformar sus servicios para automatizarlos; pues el no hacerlo implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red, con las nocivas consecuencias para el desarrollo del Gobierno Electrónico.

**Desarrollo de las Tecnologías**

Durante la segunda mitad del siglo XX, la velocidad de los cambios en la sociedad ha sido vertiginosa. Los senderos por los cuales avanza el desarrollo de las tecnologías son múltiples, pero todos concluyen hacia un resultado dominante: el conocimiento como valor máximo que modifica las condiciones de vida común y su accesibilidad mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Para Castell (1999), citado por Jansen (2008), puntualizan que:

“Una Revolución Tecnológica, centrada en torno a Tecnologías de la Información está modificando la base material de la sociedad a un ritmo acelerado. Las economías de todo el mundo se han hecho interdependientes a escala global, estableciendo una nueva forma de relación entre economía, estado y sociedad en un sistema de geometría variable” (p. 33)

Así, los avances tecnológicos y su progresiva incorporación a los diversos campos que involucran la actividad humana permite otorgarle al público en general, algunas variantes importantes entre las cuales se destaca el uso del computador como una herramienta al servicio de la comunicación en todas partes del mundo, llegando a constituirse en un instrumento eficaz que facilita la interacción con el usuario. Pineda (1995) considera que:

La conversión de los ordenadores en instrumentos básicos para la producción de información no ha sido producto de una casualidad, su evolución desde 1950 hasta la fecha, ha venido respondiendo a las necesidades y condiciones de los procesos productivos, a sus exigencias bélico-militares y económico-industriales. (p. 32)

En este sentido, debe añadirse que así como los computadores se han convertido en una herramienta vital en el desarrollo de las actividades cotidianas del ser humano, dada la capacidad de procesamiento, almacenaje, distribución y recuperación de la información, Internet ha sido un factor importante que ha dado celeridad a los procesos de búsqueda y acceso a la información por parte del usuario. Castell (1999), define la red de internet como: “…la columna vertebral de las comunicaciones global a través del ordenador, (Computer Mediated Comunicación, CMC)…” (p. 378); el mismo autor citado por Jansen (2008), identifica que:

Internet es el tejido de nuestras vidas… si la Tecnología de la Información es equivalente histórico de lo que supuso la electricidad en la era industrial, en nuestra era podríamos comparar a internet con la red eléctrica y el motor eléctrico, dada su capacidad para distribuir el poder de la información por todos los ámbitos de la actividad humana. Es mas al igual que las nuevas tecnologías de generación y de distribución de energía permitieron que la fábrica y la gran empresa se establecieran como las bases organizativas que caracteriza a la era de la información. (p. 28)

Por ello, cuando Castell califica a internet como el soporte caracterizante de la era de la información, nos conduce a inferir que se afianza de manera espontánea la relación existente entre comunicación y poder que a la vez tiene expresa vinculación con la posibilidad de acceder a la información. Así mismo, Jansen (2008), establece que: “la globalización es la vitrina que exhibe a la red comunicacional más grande del planeta “Internet”, un proyecto que nació en la década de los sesenta con el propósito de seguridad y defensa de los Estados Unidos de Norteamérica, se convirtió en una fuente de información mas amplia, eficaz, eficiente y poderosa al servicio de los particulares.” (p. 28)

En los últimos años, la red se ha convertido en un gran medio de utilidad para el establecimiento de la comunicación que acorta las barreras de la distancia y hace mucho más efectiva la comunicación como instrumento inmediato, además de contar con información que constantemente se actualiza. El crecimiento de la incorporación de páginas web cada día es mayor y el número de empresas privadas e instituciones gubernamentales que reconocen la importancia y alcance de Internet, utilizan este medio en sus organizaciones, ya que su sitio web se constituye en una herramienta para prestar infinidad de servicios a diversos usuarios.

En este aspecto coinciden His y Holtz – Bonneau (1999) cuando afirman que: “La mayoría de las actividades humanas, desde la vida cotidiana hasta la vida del trabajo, desde el nivel local hasta el nivel planetario, están directa o indirectamente involucradas y modificadas por las TIC, por los intercambios de informaciones y datos de todo tipo.” (p. 1)

Así, Albanio y Cendros, (2005), afirman que: “Países como Australia, Francia, Singapur, España, Alemania, Reino Unido, Estados Unidos de América, Canadá, entre otros, han asumido la incorporación de las TIC para el desarrollo del Gobierno Electrónico.” (p. 36). En América Latina, la puesta en marcha del gobierno electrónico ha avanzado con el tiempo, y entre los países del continente se observan diferencias significativas. Al respecto, Araya y Porrúa (2004), afirman que:

En lo que respecta al marco institucional para la puesta en marcha de las gestiones de gobierno electrónico, Brasil y Chile van adelante en el establecimiento de una agenda que promueva la incorporación de ciudadanos y funcionarios públicos a fin de materializar estas labores. Por su parte, México y Venezuela exhiben fuertes marcos institucionales, y aun cuando se encuentran aún en estado emergente, su concreción está en suspenso, por diversas razones entre ellas, las relacionadas con la política interna. (p. 18)

Este es el panorama para la realidad venezolana, la cual ha empezado a dar indicios de adelantar infraestructura y políticas para iniciar con pie firme la modernización del Estado.

**Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**

Es el conjunto de tecnologías, que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual. Entre las características que las distingue se puede mencionar que son: interactivas, instantáneas, innovadoras, digitales, automáticas, interconectadas, diversas y presentan altos parámetros de calidad de imagen y sonido.

En este sentido, el paradigma de las TIC son las redes informáticas. De hecho, las computadoras personales, de manera aislada, ofrecen una gran cantidad de posibilidades, pero conectadas incrementan su funcionalidad en varios órdenes de magnitud. Formando redes, estos equipos no sólo sirven para procesar información almacenada en soportes físicos (disco duro, disquetes, CD ROM, memorias, entre otros) en cualquier formato digital, sino también como herramienta para acceder a información, a recursos y servicios prestados por computadores remotos, como sistema de publicación y difusión de la información y como medio de comunicación entre seres humanos. Todo ello ha hecho de Internet un fenómeno con el que, actualmente es preciso contar en todas las esferas de la actividad humana. Según Castells (1997):

Es el amplio uso de la red de Internet lo que dinamiza la sociedad de la información hacia la complejización de fenómenos que van más allá de lo tecnológico, como son la globalización, la virtualización, la interactividad y la construcción de nuevos espacios colectivos. Tal universalización de las relaciones sociales, de la información y del conocimiento es lo que a su vez llama “La Sociedad Red”. (p. 37)

Por tanto, las consecuencias de este nuevo paradigma están provocando continuas transformaciones en las estructuras económicas, sociales y culturales. Su gran impacto en todos los ámbitos de la vida hace difícil que se pueda actuar eficientemente prescindiendo de ellas: el mundo laboral, la sanidad, la gestión económica o burocrática, el diseño industrial o artístico, la comunicación interpersonal, el comercio, la información, la calidad de vida o la educación, han generado nuevas formas de organización del trabajo, la aparición de mercados emergentes, de nuevos contenidos y perfiles ocupacionales, entre otros.

**El Gobierno Electrónico**

En la década de los noventa, las actividades relacionadas con las TIC se han vinculado estrechamente con el crecimiento económico y el progreso social, de manera que es observable cómo los distintos niveles de gobierno las han ido asimilando, a diferentes ritmos y grados en cada país y que la difusión de estas tecnologías constituye un elemento generador de externalidades positivas en el conjunto económico y social así ofrece nuevas oportunidades para la evolución de las estrategias de relación entre ciudadano y gobierno. Esto ha marcado claramente el desarrollo y la extensión de la utilización de las TIC en determinados segmentos del entramado económico y social.

Por lo que debe acotarse que las esferas gubernamentales, no podían quedar al margen de este proceso. Al respecto, se plantea cómo los gobiernos a nivel mundial han transitado, de manera muy diferenciada, por distintas acciones e iniciativas que procuran incorporar el uso intensivo de las TIC en los distintos ámbitos de los gobiernos, y de esta manera, atender las nuevas necesidades de democratización, rendición de cuentas y transparencia de las administraciones públicas.

Es así como surge el Gobierno Electrónico. A grandes rasgos puede decirse que el mismo, consiste en el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación con el fin de promover un gobierno más eficaz y eficiente, haciendo los servicios gubernamentales más accesibles a la ciudadanía y permitiendo un mayor acceso a la información. Todo esto con el propósito de transformar al gobierno en una institución competitiva y orientada al ciudadano.

Como concepto, comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los noventas para dar cuenta de las transformaciones que produce la incorporación de tecnologías en el quehacer de las instituciones públicas. Específicamente, en el año 1999 se inicia en el mundo el desarrollo del concepto de Gobierno Electrónico. El autor Ronaghan (2002), señala que: “existe una amplia variedad de definiciones que no generan consenso sobre el concepto de Gobierno Electrónico o E-Government.” (p. 81). Se puede concluir de la revisión de la mencionada lista 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, prestación de servicios, realización de trámites y participación ciudadana.
* Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.

Con el objeto de tener un punto inicial de discusión, se asume la definición del Gartner Group, la cual se puede considerar ecléctica y, especifica que el Gobierno Electrónico es la continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC.

Se presentan dos visiones que muestran las metas a lograr con el establecimiento del Gobierno Electrónico. Según la definición de Cardona (2009):

“El Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación.” (p. 36)

Desde el punto de vista de Peres y Hilbert (2009), “…el Gobierno Electrónico es un medio para que el Estado dé respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios…” (p. 93)

En estas dos percepciones, se destaca el aspecto social asociado al Gobierno Electrónico y a las Tecnologías de Información y Comunicación, que no son vistas sólo como medios para ampliar el alcance de la gestión gubernamental y política. En teoría, en la visión oficial del Gobierno Electrónico en Venezuela se busca ir más allá de la mejora en la gestión del Estado, su transformación y el ofrecimiento de servicios oportunos y efectivos; se busca incorporar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del Estado, garantizar la seguridad de la nación, fomentar el desarrollo local, la contraloría social, la participación en la gestión pública, la soberanía tecnológica, la democracia participativa y la inclusión social, partiendo de la necesidad inicial de formar a los ciudadanos y funcionarios en el significado y uso de las tecnologías asociadas a las soluciones de gobierno electrónico. Según Dinsdale (2002) el Gobierno Electrónico es:

El estado en que los gobiernos son interactivos, interjurisdiccionales, totalmente conectados a los ciudadanos, trabajando conjuntamente en los temas y encontrando soluciones a políticas y programas de manera coherente y democrática. (p. 16)

Por su parte, el Banco Mundial (2003) ha definido al Gobierno Electrónico *(e-Gov)* como:

los sistemas de información y las tecnologías de información y de comunicaciones (TIC’s) de los gobiernos, que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y otras agencias estatales para promover el crecimiento del ciudadano, mejorar la entrega de los servicios, consolidar responsabilidades, aumentar la transparencia, o mejorar la eficacia del gobierno.

Otras definiciones apuntan hacia la utilización de distintas herramientas y aplicaciones de las nuevas tecnologías de información y comunicación por la administración pública, como vía para la interconexión con otras organizaciones y personas. Así lo plantea Criado, Ramilo y Serna (2002), cuando define al Gobierno Electrónico como “…la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas...” (p. 31). Igualmente Holmes (2001) y la ALADI (2003) refieren que el Gobierno Electrónico, o *e-gobierno,* significa “…el uso estratégico e intensivo de las TIC, en particular de Internet, para ofrecer servicios públicos de una manera más adecuada, convenientemente orientada a los consumidores, económica y en general más efectiva…” (p. 54)

Por otra parte, según Gallegos (s.f.), el Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las TIC para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Dichas Tecnologías no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación.

Por lo que el concepto del Gobierno Electrónico en Venezuela está fundado en la estructura de Red en la cual la interdependencia, las relaciones no lineales y los procesos cíclicos fundamenten la acción de los funcionarios públicos y de los organismos públicos, para lo cual las TIC representan un excelente dispositivo dada su estructura lógica, sus patrones de funcionamiento y las características de sus elementos constituyentes. De allí, que está orientado a desarrollar reformas en áreas prioritarias como la gerencia interna, la administración pública, los servicios públicos y la información pública a través de la suplantación, el apoyo y la innovación sobre los procesos encargados a la administración pública.

De hecho, una estrategia de esta naturaleza se enmarca en los lineamientos legales y de política del Estado venezolano, a partir de la publicación el 10 de Mayo del año 2000 del Decreto 825, que establece el uso y promoción de la Internet por parte de los entes y órganos de la Administración Pública. el cual amplía y detalla el marco regulatorio sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, que se establece en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 12 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, la Ley de Delitos Informáticos, el Decreto con Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos y el Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

En resumen, el Gobierno Electrónico es el uso que hacen los órganos de la administración pública de las modernas tecnologías de la información y comunicaciones, en particular Internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno de un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública. Su funcionalidad es derivar por medio de las TIC servicios a una comunidad determinada, actividades y servicios que de hecho ya están incorporadas a las competencias de un gobierno, ya fuere nacional, regional o local.

Se puede decir entonces, que el gobierno electrónico no es la tecnificación de la burocracia existente, sino que tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en la Administración Pública, para crear procedimientos asociados a viejos y nuevos servicios, que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano. Ello significa que, el mismo está orientado a un proceso de mejora y modernización de la gestión y gobernabilidad de las instituciones públicas por cuanto está implícita la transformación profunda y compleja de los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. Tal como lo plantean Alcántara y Cendrós (2005):

Depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales. Se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno. (p. 112)

**Estrategias y Lineamientos del Plan Nacional de Tecnologías de la Información**

En el marco del Plan Nacional de Tecnologías de Información (PNTI), según el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT, 2001) se destaca al Gobierno Electrónico como: “integrante de la dimensión política, una de las cinco dimensiones (Figura 1) en que se asienta la visión integral del país, junto con lo social, lo económico, lo ambiental y lo cultural” (p. 8)

Figura 1. Dimensiones que sustentan la Visión Integral del País



**Fuente**: MCT (2001, p. 8)

Por lo tanto, el MCT (2001), define el Gobierno Electrónico como:

Una de las áreas prioritarias de los programas y proyectos del Plan Nacional de Tecnología de Información (PNTI) - junto con Educación, Salud, Ambiente y Economía Digital – por ser considerado un canal de modernización del Estado y por ende un factor determinante en el desarrollo social y la democratización del acceso a la tecnología. (p. 15)

Cuadro 1. Programas y Proyectos del PNTI en el área de Gobierno Electrónico

| **PROGRAMAS** | **PROYECTOS** | **PLAZO** |
| --- | --- | --- |
| **Ordenamiento del Sector** | Diseño de políticas en materia de tecnologías de  información para el estado e integración de los sistemas de Gobierno | Mediano |
| **Capacitación Tecnológica y Gerencia del Conocimiento** | Control de gestión del Gobierno | Mediano |
| **Uso y Actualización Tecnológica** | Intranet modelo para el Ministerio de Ciencia y Tecnología | Corto |
|  | Apoyo a la creación de la infraestructura de  comunicaciones del Estado | Mediano |
|  | Aplicaciones de misión crítica para la infraestructura  de información del Estad | Largo |

**Fuente**: MCT (2001)

El PNTI también establece planes y proyectos con el objetivo de desarrollar una sociedad en línea y un Estado Moderno a partir de la democratización del acceso a las TIC, la capacitación y la formación de cultura tecnológica en los usuarios. El Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT) establece en su informe “Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela” cuatro lineamientos principales para fundamentar el Plan Nacional de Tecnología de Información: (MCT, 2001)

* Desarrollar y consolidar una Plataforma Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones que permita fortalecer las capacidades humanas y mejorar la calidad de vida.
* Crear una adecuada base de recursos humanos en tecnologías de información, mediante la formación masiva para la apropiación de una cultura tecnológica por parte de los usuarios de las TIC.
* Acelerar la modernización del Estado mediante el uso masivo de las TIC, con la finalidad de facilitar la comunicación intra e intergubernamental y con la sociedad en general, e incrementar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones.
* Promover las Tecnologías de Información y Comunicación en el sector productivo, público y privado, a fin de elevar su productividad y competitividad, en el marco de la economía digital mundial.

**Estrategias para el desarrollo del Gobierno Electrónico**

Las estrategias puntuales que se proponen para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el informe (MCT, 2001) son:

* Declarar el uso de la Internet como política prioritaria para alcanzar el Gobierno Electrónico. Esta estrategia se concretó mediante el Decreto 825.
* Promover la formación docente en el uso de TIC e incorporar aspectos de ellas al programa educativo nacional, propiciando el desarrollo de contenidos en el marco de la “Agenda de Tecnología de la Información y Comunicación en Educación”.
* Comenzar con la incorporación de servicios pilotos que por su pertinencia establezcan los precedentes para un crecimiento acelerado de la oferta y demanda de los mismos. Forma parte del desarrollo de esta estrategia el establecimiento de los Portales de Gobierno, el desarrollo de nuevos portales para los entes de gobierno y la incorporación de lineamientos de imagen y diseño unificados para las páginas Web gubernamentales.
* Utilizar las redes de información como mecanismos aglutinantes y de generación de contenidos pertinentes.

**Áreas Estratégicas: según (MCT, 2001)**

1. El afianzamiento de un Gobierno Electrónico como una de las condiciones para la modernización del Estado.

2. La introducción masiva de las TIC en los sectores salud, educación y ambiente.

3. El desarrollo de una economía digital nacional como una forma de elevar la productividad y competitividad del sector productivo.

4. La implantación de una adecuada plataforma de conectividad que facilite el acceso universal a la información y conocimiento en la sociedad venezolana.

5. Establecimiento de un marco regulatorio (políticas, normas, estándares y patrones) en TIC de manera concertada con los distintos actores involucrados.

**Objetivos del Gobierno Electrónico en Venezuela**

En Gallegos (2005), se señala que el objetivo fundamental del Gobierno Electrónico en Venezuela es:

1. Apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado.

2. Propiciar el control social y establecer la corresponsabilidad como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.

3. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.

4. Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.

5. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperabilidad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno hacia el ciudadano.

6. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.

7. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.

8. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el territorio nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen.

Estos objetivos tienen por fin mejorar el estado en su gestión y en la interacción que tiene con los actores sociales, económicos y políticos. Se trata de mejorar la gestión pública, su eficiencia, efectividad, transparencia, contraloría, la interacción entre sus entes y la interacción con actores externos, en especial, acercar el Estado al ciudadano a través del desarrollo de plataformas tecnológicas, de servicios y de la formación de los individuos en el uso de las mismas.

**Figura 2. Áreas del Gobierno Electrónico**

**Fuente**: Gallegos (2005)

**Principios Rectores**

Los principios rectores permiten conocer hacia donde el estado orienta las implementaciones de Gobierno Electrónico. Del artículo “Implementando el Gobierno Electrónico” de Berrizbeitia (2005), podemos extraer los siguientes principios rectores para el desarrollo de las soluciones de Gobierno Electrónico:

* Utilizar las facilidades de las TIC como herramientas y medios para acercar al ciudadano a la labor y contraloría del Estado, a su vez que facilitar al estado, sus entes y a los gobernantes el poder hacer llegar a los ciudadanos sus políticas y acciones.
* Entender que desarrollar el Gobierno Electrónico es mucho más que dotar de tecnología informática al estado y al país. Se trata de transformar la manera de desarrollar la Administración Pública, la forma de gobernar y de interacción entre los entes involucrados.

Implica evaluar la forma actual en que se realizan las tareas de la Administración Pública y de gobierno, a fin de mejorar, innovar y rediseñar los procesos, flujos de información y de interacción. No se trata de tecnificar la burocracia y la ineficiencia. Así mismo, considerar la incorporación de la tecnología, en especial de las TIC, como un componente más en la modernización Estado, y no como una solución a problemas de ineficiencia y burocracia. El proceso de transformación del Estado y la Administración Pública debe integrar a cuatro factores: la gente, los procesos, el marco regulatorio y la tecnología. Estos cuatro elementos deben ser integrados a fin de desarrollar soluciones de Gobierno Electrónico que respondan a las necesidades de las instituciones y de los ciudadanos.

En referencia a las TIC, Berrizbeitia (2005) plantea que, las organizaciones deben coordinarse y desarrollar soluciones a partir de los siguientes principios rectores:

- Reducir los costos de replicación de las soluciones obtenidas por medio del desarrollo de aplicaciones y servicios.

- Favorecer el trabajo cooperativo/colaborativo como base de una transformación social productiva.

- Garantizar la seguridad de la información y los procesos.

- Garantizar la inter-operación de los sistemas y aplicaciones.

- Garantizar el intercambio de la información y los datos mediante la adopción de estándares no dependientes.

- Reducir la dependencia tecnológica garantizando que las tecnologías no se conviertan en otro modelo de sometimiento para sectores sociales, culturales y económicos.

- Favorecer la inversión en el desarrollo, soporte y servicio nacional.

- Fortalecer el capital humano nacional como parte fundamental del desarrollo del país.

**Etapas en la implantación del Gobierno Electrónico**

Gallegos (2005) indica que, el desarrollo del Gobierno Electrónico en Venezuela está estructurado en tres etapas:

1. Establecimiento y desarrollo de las bases informáticas del gobierno electrónico en Venezuela.

2. Transformación del Estado, desarrollo de la Administración Pública Electrónica y los sistemas integrados de gobierno.

3. Servicios públicos electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del Estado atendiendo los problemas de acceso y la participación ciudadana.

**Servicios de Gobierno Electrónico**

- Solicitud de Divisas – CADIVI (http://www.cadivi.gov.ve )

- Declaración y pago de impuestos – SENIAT (<http://www.seniat.gov.ve/>)

- Portal Gobierno – Gobierno en Línea (http://www.gobiernoenlinea.ve/ )

- Seguro Social – IVSS (http://www.ivss.gov.ve/ )

-Gobierno Electrónico Local

-Alcaldías Digitales (http://www.alcaldias.gov.ve )

- Identificación Ciudadana – ONIDEX (http://www.onidex.gov.ve/ )

**Otros Portales del sector Gobierno**

**Servicios de Democracia Electrónica**

* Implantación del sistema de votación automatizado (www.cne.gob.ve)

**Planes y Proyectos Sociales**:

A continuación se muestran algunos portales relacionados con los planes y proyectos tecnológicos y sociales que adelanta el gobierno nacional:

Misión Ciencia (<http://www.misionciencia.gob.ve>). Este proyecto tiene como misión:

Modelar una nueva cultura científica y tecnológica que aborde la organización colectiva de la ciencia, el diálogo de saberes, la integralidad, la interdisciplinariedad y la participación de diversidad de actores en el ámbito del desarrollo científico-tecnológico del país, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de soberanía. Incorporación masiva de actores sociales con la utilización intensiva del conocimiento y la articulación interinstitucional a través de redes económicas, sociales, académicas y políticas, para el desarrollo endógeno y la integración latinoamericana.

Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica. (http://www.misionciencia.gob.ve/view/planAlfabetizacion/planAlfabetizacion.html)

Entre los programas que contempla la Misión Ciencia, está el Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica que tiene como objetivo propiciar espacios de encuentro de aprendizaje a las ciudadanas y los ciudadanos, proporcionándoles herramientas que permitan el acceso a la información como mecanismo de apropiación social del conocimiento apoyándolos con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Infocentros (<http://www.infocentro.gov.ve/>). Los Infocentros son una estrategia del Gobierno Nacional cuya finalidad es garantizar el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación a fin de impulsar y fortalecer los procesos de organización y desarrollo de las comunidades y democratizar el acceso a Internet para que los ciudadanos del país utilicen las nuevas tecnologías y con ello tengan acceso a la información y al conocimiento, para el desarrollo de las capacidades de comunicación de dichas comunidades, y así generar nuevos agentes transformadores para cambios positivos en su región.

En la concepción del Infocentros se incluye el rol de facilitación en el uso de la tecnología, con apoyo a los usuarios en el uso de las herramientas informáticas que requieren para obtener información y almacenarla física o digitalmente, además realizar transacciones digitales. Ello facilita a los ciudadanos el buen uso de los servicios digitales gubernamentales informativos y transaccionales.

Centros Bolivarianos de Informática y Telemática (CBIT)

(<http://fundabit.me.gob.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=74&Itemid=66)(http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/cbit_dttocapital.html)>

Son centros educativos dotados de recursos multimedia e informáticos, pertenecen a La Fundación Bolivariana de Informática y Telemática (FUNDABIT), la cual es un organismo adscrito al Ministerio de Educación y Deportes (Decreto Nº 1.193, el 6 de febrero de 2001, publicado en la Gaceta Oficial Nº 37.137). En los CBIT se instruye a los docentes y estudiantes de educación primaria, media y diversificada sobre el uso de las TIC en sus actividades. Esto refleja un primer paso hacia el alfabetismo digital, factor clave en el uso del gobierno electrónico por parte de los ciudadanos.

Otras Misiones (<http://www.misionvenezuela.gov.ve/>). En este portal se definen cada una de las Misiones sociales: Barrio Adentro, Robinson, Ribas, Sucre, Mercal, Vuelan caras, Habita, Guaicaipuro, Zamora, Piar, Identidad y Miranda (actualizado al 2004).

**Organizaciones Públicas y Privadas relacionadas con la implementación de políticas de Gobierno Electrónico**

El desarrollo del Gobierno Electrónico en muchos países ha tenido participación de los organismos públicos como privados, en Venezuela también ha ocurrido de esa forma. A continuación se muestran algunos portales de organizaciones públicas y privadas que han tenido relación con el desarrollo del mismo (CNTI, 2004):

**Oficina de Tecnologías de Información (OTI)**

Oficina adscrita al MCT, se encarga de diseñar las políticas, planes, estrategias y programas de Tecnologías de Información que conduzcan al mejoramiento de la gestión y los servicios del sector público, así como, generar orientaciones para que las Tecnologías de Información sean utilizadas como herramientas de desarrollo económico, político y social del país.

**Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (OCTI). (**[**www.octi.gov.ve/**](http://www.octi.gov.ve/)**)**

Programa adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología de Venezuela. Entre sus competencias se incluye: generar los indicadores y estadísticas del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y promover el monitoreo científico y tecnológico; coordinar los esfuerzos nacionales orientados a desarrollar un sistema integrado y compartido de indicadores y estadísticas en ciencia, tecnología e innovación; proveer información cuantitativa, relevante y oportuna, que apoye el proceso de toma de decisiones de la alta gerencia del MCT, a través de la integración de redes telemáticas y de conocimiento; crear mecanismos de articulación y cooperación con ministerios, gobernaciones, alcaldías y otros entes del Estado, empresarios, academia y ONG's, en los ámbitos de actuación del OCTI.

**Fundaciones para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (Fundacites).(http://www.mct.gov.ve/publico/enlaces/adsc\_enlaces.php?tipo=1), Fundacite Aragua: www.fundacite.arg.gov.ve/. Fundacite Mérida.** [**www.funmrd.gov.ve/**](http://www.funmrd.gov.ve/)**, entre otras.**

Creadas en las ciudades capitales de los estados del país. Están adscritas al Ministerio de Ciencia y Tecnología, y tienen como objetivo promover, apoyar, fortalecer y contribuir al desarrollo nacional, estadal y local del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación, al mismo tiempo que representan, coordinan y ejecutan las políticas, planes, programas y actividades que el MCT asigne a cada uno de estos Estados, en sujeción a lo previsto en el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Se encargan de integrar las capacidades, expectativas y necesidades de todos los sectores de la sociedad en los Estado, fomentando procesos participativos y auto gestionados.

**Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Telecomunicaciones (CENDIT)**

Creado según Decreto Nº 3.714 de fecha 13 de junio de 2005, tiene como objeto propiciar e impulsar el desarrollo de las telecomunicaciones en Venezuela a través de la coordinación, gerencia y ejecución de proyectos tecnológicos, de investigación científica y capacitación de recursos humanos. Contribuye igualmente al fortalecimiento de la creatividad tecnológica ofreciendo al sector productivo la posibilidad de disponer de soluciones locales a muchos problemas técnicos y científicos, lo que representa un hito de referencia científico tecnológico para las grandes empresas radicadas en el país, así como aquellas que han planificado instalarse en el. Fomenta la creación de pequeñas y medianas empresas, con miras a la creación de nuevos puestos de trabajo para diversas categorías de profesionales.

**Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica (CENIT)**

Creado según Decreto Nº 4.431 de fecha 17 de abril de 2006, esta Fundación tiene como objeto propiciar e impulsar la investigación y desarrollo endógeno en las áreas de electrónica, materiales y software, así como de los modelos de producción del país, en el área de tecnología de información, a través de la coordinación, gerencia y ejecución de proyectos tecnológicos, de investigación científica y capacitación de talento humano.

**Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)** (<http://www.conatel.gov.ve>)

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones tiene como objetivos principales regular al sector de telecomunicaciones para promover su fortalecimiento y desarrollo, y consolidarse como regulador y promotor del sector con el propósito de convertir a Venezuela en líder regional de las telecomunicaciones.

**Cámara Nacional de Empresas de Telecomunicaciones (CANAEMTE) (**[**http://www.canaemte.org/**](http://www.canaemte.org/)**)**

La Cámara Nacional de Empresas de Telecomunicaciones se fundó en 1968 para promover el desarrollo del sector de las telecomunicaciones y fomentar el intercambio de bienes y servicio y el crecimiento de los negocios en el área.

**Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (CAVECOM) (**[**http://www.cavecom-e.org.ve/**](http://www.cavecom-e.org.ve/)**)**

La Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (fundada en 1999) es una organización privada, independiente y sin fines de lucro que agrupa en su seno a las empresas y personas naturales que basan o apoyan sus actividades en los medios digitales, constituyendo un gremio transversal a casi todos los sectores de la vida económica.

**Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de Información (CAVEDATOS) (**[**http://www.cavedatos.org.ve/**](http://www.cavedatos.org.ve/)**)**

La Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de la Información (CAVEDATOS), asociación civil de carácter privado, autónoma y sin fines de lucro, de interés colectivo y apolítico, fue fundada el 26 de marzo de 1983, con el objetivo de fortalecer, expandir y desarrollar la industria tecnológica y convertirla en uno de los principales sectores del país.

**Cámara Venezolana del Software Libre (AVESOL) (http://www.avesol.org.ve/ )**

La Cámara Venezolana de Software Libre AVESOL, fundada en el 2003, es una organización sin fines de lucro que agrupa a las empresas de Tecnologías de información venezolanas y extranjeras que tengan operaciones en Venezuela y tengan interés en promover el uso de Linux y Software Libre en general dentro de las empresas venezolanas. La clasificación entre los actores involucrados en el Gobierno Electrónico la desarrolló en función de los vínculos del Gobierno con el ciudadano (G2C), del Gobierno con las Empresas (G2B), y del Gobierno con su mismo entorno público (G2G), de esta clasificación se desprenden los niveles de implementación del gobierno electrónico según el tipo de vínculo y sus características.

**Figura 3. Soluciones de Gobierno Electrónico. Fase Información**

**Fuente:** Backus (2001)

En la fase Información, (ver figura 3), el Gobierno Electrónico funge como el medio a través del cual se provee al público externo (G2C y G2B) información relevante. El formato de los primeros Web del gobierno es similar al de un folleto o de un prospecto. El valor que representa esto desde lo público es que la información del gobierno es pública y accesible; en ellos los procesos se describen para que la información pueda mejorar la transparencia de la democracia.

Por su parte, la fase de Interacción (ver figura 4), entre el gobierno y el público (G2C y G2B) se concibe con el propósito de establecer vínculos se estimula de diferentes formas. En opinión de (Backus 2001):

La gente puede hacer preguntas desde el correo electrónico, utilizar motores de búsqueda de información y puede descargar todas las clases de formas y de documentos. Este tipo de funciones ahorran tiempo, gracias a los intranets y al correo electrónico es posible comunicarse e intercambiar datos. (p. 4)

Por lo que el propósito de la fase de interacción se alcanza porque hay más eficacia y eficiencia, debido a que una parte grande del proceso del producto se hace en línea. No obstante es necesario acudir a la oficina a concluir la transacción, cumpliendo un horario, entregando evidencia o firmando los documentos.

**Figura 4. Soluciones de gobierno electrónico. Fase de Interacción**

**Fuente:** Backus (2001)

En la tercera fase de Transacción, la complejidad de la tecnología aumenta, de ahí que el valor del cliente (G2C y G2B) también será más alto. Las transacciones pueden ser realizadas por completo sin ir a una oficina. El pago de impuestos en línea, el extender o renovar licencias, visas y pasaportes, e incluso el voto electrónico son sólo algunos de los ejemplos. Es principalmente compleja esta tercera fase debido a las implicaciones de seguridad y de la personalización de la información. Las firmas (electrónicas) digitales resultan necesarias para permitir la transferencia legal de servicios.

**Figura 5. Soluciones de Gobierno Electrónico Fase Transacción**

**Fuente:** Backus (2001)

La cuarta y última fase de Transformación propuesta por Backus (2001) integra todos los sistemas de información de forma tal que el público pueda conseguir servicios de G2C y de G2B. La creación y producción de un solo punto de encuentro para todos los servicios debe ser el objetivo final de todo aquel proyecto que inicie con miras a la evolución del gobierno electrónico

**Figura 6. Soluciones de Gobierno Electrónico. Fase Transformación**

**Fuente:** Backus (2001)

Esta anterior clasificación de Backus (2001), pone de manifiesto la sistematización de la información gracias a las ventajas que ofrecen las TIC. Ventajas que se ha trasladado a la gestión tecnológica pública en pro de una buena gobernabilidad como lo proponen El Compromiso de la Comunidad de Naciones, (Commonwealth). La buena gobernabilidad según el autor:

es la premisa que propone el Commonwealth, y consiste en un concepto que se ha adquirido recientemente en la administración pública a la que se le suman nociones como la democracia, sociedad civil, la participación popular, y el desarrollo de los derechos humanos sociales y sustentables. (p. 78)

Así, la Comunidad de Naciones plantea con la buena gobernación “su compromiso con las acciones que ellos y los estados, cada uno por separado les permiten redefinir sus papeles y responsabilidades en la gobernación global, adaptando sus formas de gestión y administración a modelos de gestión como el gobierno electrónico” así mismo el Ministerio Secretaría General de la Presidencia de Chile (2006), afirma que:

El término Gobierno Electrónico(e-government), fue usado el 17 de diciembre de 1999 por el entonces vicepresidente de Estado Unidos, Al Gore, a través del memorando del presidente Bill Clinton, denominado “e-government directive”(1). En él se indicaba que las agencias gubernamentales debían incorporar las TIC de manera de mejorar los servicios a los ciudadanos. De acuerdo con estos antecedentes, el Gobierno Electrónico puede ser entendido como facilitar el acceso, uso y generar impacto, mediante el uso de Tecnologías de Información y comunicaciones, de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a información, servicios y/o diálogo con la administración pública, en todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales. (p. 10)

Desde el punto de vista de Criado, Ramilo y Serna, (2000):

Es así como la aplicación y el uso de las TIC en función de la creación de iniciativas y proyectos de Gobernabilidad han creado la figura de gobierno electrónico, modelo de gestión que en teoría y cómo más adelante será ampliado, debería ser un motor de cambio para las organizaciones, siempre y cuando esos cambios no sólo obedezcan a la modificación de los elementos técnicos (tecnología, estructuras, procesos, etc.) sino también, lo que es más importante: el cambio en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa existente en la administración pública, en una recíproca correspondencia entre el ente gubernamental y la comunidad. (p. 55)

Desde esta óptica, las ciencias sociales y sus investigadores demuestran que la conjugación de las políticas públicas de gestión con las TIC da cabida a un innovador modelo de gerencia representativa, que se traduce en lo que hoy en día se conoce como Gobierno Electrónico.

Según Okot-Uma (2001), el camino del Gobierno Electrónico: “conduce a las formas en cómo los gobiernos y los ciudadanos pueden experimentar y aprender a sacar el mayor provecho a las nuevas maneras de debatir, de acceder a los servicios, maneras de escuchar a los ciudadanos, y nuevas maneras de organizar y hacer llegar la información.” (p. 35)

Por lo tanto, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia de Chile (2006), opina que:

El Gobierno Electrónico no se desarrolla sólo creando páginas Web con información institucional o con la oferta de los servicios actualmente existentes. En una proyección de un nuevo modelo de gestión, que genera grandes expectativas. Los gobiernos advierten el enorme potencial de las TIC debido a que el cambio tecnológico puede facilitar, acelerar y mejorar la prestación de servicios públicos y la propia gestión administrativa. Por parte de los ciudadanos, las expectativas apuntan a que se puede acceder a más y mejor información, se puede ejercer control a las autoridades, aumentar los espacios de influencia y, en general, mejorar el uso del tiempo y los recursos. (p. 13)

Es de este modo como el desarrollo del Gobierno Electrónico, se presenta en principio como una cuestión política más que de carácter técnico, es por eso que Internet y las TIC pueden ser herramientas para el cambio, únicamente si existe voluntad política y directiva para liderar las transformaciones necesarias en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa. Desde el punto de vista de la Organización de las Naciones Unidas. (OEA, 2006):

La nueva gestión pública establece un cambio de énfasis desde lo político a lo gerencial, propone la descentralización, la reducción de costos y la flexibilidad laboral. Introduce la noción de competencia interna y externa, la externalización de servicios y, quizás la más importante de todas, postula un cambio de énfasis desde los procesos a los resultados, lo que implica incorporar medición de desempeño y orientación a los ciudadanos. (p. 4)

Tomando en consideración el énfasis que debe asumir la gestión púbica en el plano gerencial como principal ponderante, es necesario incorporar e interconectar a través de las TIC, el desarrollo de estrategias tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como entre los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado. Una de las acciones a tomar en pro del éxito del plano gerencial, es la de plantearse desde el nivel conceptual de los proyectos de Gobierno Electrónico, la forma en que se conciben e implementan las políticas públicas y poder crear sinergia entre el propio sector público entre sí, entre Estado y ciudadanos, usuarios y el sector privado.

Por su parte la OEA (2006), explica esta perspectiva gerencial de relaciones a través de la metáfora de la pantalla. Las primeras fases del Gobierno Electrónico se enfocan en la pantalla. Las fases más intensivas como las de interacción, transacción e integración ponen el acento no sólo en la pantalla, sino en los procesos que hay detrás de ella como en los usuarios a quienes se procura llegar.

A partir de la metáfora de la pantalla se visualizan tres dimensiones, que van desde lo profundo y denso de la gestión pública hasta el sencillo “clik” del usuario, es decir, detrás de la pantalla, la pantalla en sí misma y frente a la pantalla.

**Figura 7. Dimensiones de Pantalla**



**Fuente:** OEA (2006)

La dimensión **“Detrás de la Pantalla**” contiene los procesos y procedimientos que, en la gestión pública están implicados en el desarrollo de un proyecto de gobierno electrónico, más no sólo supeditados a la creación de un sitio web de gobierno. Esta principal dimensión trae consigo:

**Figura 8. La dimensión “Detrás de la Pantalla”**

**Fuente**: OEA (2006)

La dimensión de **“La Pantalla”** o ventana para los usuarios es la extensión web del gobierno electrónico. El propósito de estar en línea es permitir la tramitación remota que mejora la calidad se servicios que se ofrece a los ciudadanos, organismos y sector privado. Se requiere esfuerzo y dedicación en el rediseño de las arquitecturas de las plataformas. La pantalla debe proveer plataformas participativas con información relevante y pertinente, diversificadas para el usuario-ciudadano-sectores público y privado respectivamente, tomado en cuenta:

**Figura 9. La dimensión de “La Pantalla”**

**Fuente:** OEA (2006)

Basados en el fundamento de prestación de servicios públicos, los proyectos de Gobierno Electrónico en la dimensión **“Frente a la Pantalla”** deben considerar las expectativas de los ciudadanos y empresas en cuanto a la factible virtualidad de esos servicios a través de plataformas digitales. En esta dimensión “Frente a la Pantalla” el objetivo se focaliza en ofrecer a los usuarios, dependiendo de la condición de gobierno (en cuanto a localización, ámbito y competencia geográfica) el mayor despliegue de oferta de servicios bajo parámetros de accesibilidad que permitan a los usuarios una fácil o sencilla tramitación de oficios/beneficios, y que a su vez posea sistemas de retroalimentación entre usuarios y gobierno.

El fomento de la retroalimentación, entre gobierno-usuario se puede realizar en distintos niveles y a través de diversas formas: encuestas, entrevistas en grupos focales, foros electrónicos, incluso opciones más particulares como la de responder a correos electrónicos. Sin embargo existen otras más que incentivan propiamente la participación ciudadana en tres niveles:

* **Nivel consultivo**: o también conocido como democracia electrónica de opinión pública, donde es posible consultar a la población a través de testeos de opinión, sin que genere ningún compromiso resolutivo. Es utilizar las redes telemáticas para escuchar a la gente.
* **Nivel resolutivo**: en este nivel el concepto que se maneja es de democracia directa o plesbicitaria. La consulta se realiza por diversas materias de interés público a través de Internet con carácter resolutivo.
* **Nivel deliberativo**: la participación en este nivel hace énfasis en los elementos deliberativos de la democracia. Es el modelo más complejo y el más democrático.

Conforme a los tipos de usuario y a sus necesidades es posible realizar diferentes tipos de trámites, según la OEA (2006).

**Figura 10. Diferentes tipos de trámites**

**Fuente:** OEA (2006)

Por tanto, el poder efectuar este tipo de trámites y servicios arriba listados en horarios no convencionales es uno de los valores agregados a las bondades del Gobierno Electrónico. La rapidez y efectividad con la que al ciudadano le es posible hacer transacciones on line se convierte en un incentivo que de corto a mediano plazo se incrementará considerablemente en el tiempo.

No obstante, en América Latina el desarrollo de este tipo de servicios en portales de gobierno está supeditado tanto a planes y proyectos estratégicos en Gobierno Electrónico, como a índices de conectividad, acceso y penetración de las TIC. Circunstancias que ha incentivado el desarrollo de investigaciones que dejan al descubierto las realidades latinoamericanas, sus particulares situaciones, experiencias y concepciones a cerca del gobierno electrónico.

Reilly y Echeverría (2003), realizaron un análisis en ocho países de Latinoamérica. La conjugación del aporte de Brasil, Chile, Costa Rica, México, Perú, República Dominicana y Venezuela permitió la construcción de un concepto que responde a las características propias del funcionamiento del gobierno electrónico en estos países. Por lo que los autores (Op. Cit.) consideran:

Reuniendo todos los contenidos analizados en esta sección, probablemente la mejor definición de gobierno electrónico sea la que lo describe como “fines públicos por medios digitales” ya que comprende todo lo que el gobierno electrónico podría ser. Resumiendo esta sección tras toda la información presentada, existe una interrogante implícita acerca del papel del gobierno, donde predominan dos ideas básicas (…) **e-servicios**: Por un lado… e-democracia: Por el otro lado… (p. 20)

Asimismo señalan que en la e-servicio el gobierno acentúa los mecanismos de entrega de servicios que en teoría no son ofrecidos por la industria privada y que deben cumplir con condicionamientos que garanticen transparencia y acceso a la información, por lo que precisan:

**e-servicios**: Por un lado, el gobierno provee servicios a los ciudadanos, que o bien no son ofrecidos por el mercado, o este no los ofrece en forma equitativa. En ese sentido, el gobierno electrónico enfatiza los mecanismos de entrega de dichos servicios, oferta y calidad de los servicios gubernamentales y la provisión de medios alternativos de acceder a dichos servicios.

Esta modalidad requiere transparencia y acceso a información para que la información sea pareja, y para informar sobre la oferta en línea. También requiere contar con la de participación ciudadana, para guiar el diseño de los servicios y dar retroalimentación que permita mejorarlos. La mayor preocupación de los grupos de gobierno electrónico en ese sentido es la creación de un mercado de usuarios individuales para los servicios que están desarrollando, especialmente como consecuencia de las bajas tasas de penetración de Internet en la región. (p. 20)

En la e-democracia, el gobierno se apoya en las TIC para crear escenarios en dónde la participación ciudadana cumpla un papel protagónico en la toma de decisiones en función del ejercicio de la ciudadanía. Los autores consideran que el otro lado, el gobierno constituye un espacio donde los ciudadanos: (ibíd.)

Se reúnen en igualdad de condiciones para debatir sobre temas que sean significativos para la comunidad y para tomar decisiones que dan forma a la sociedad. En este sentido, gobierno electrónico significa el empleo de TICs para facilitar participación ciudadana amplia en el debate y la toma de decisiones. Esta orientación de Gobierno Electrónico también requiere acceso a información acerca de las reglas de juego, información sobre el desempeño de la sociedad y el gobierno, y transparencia en la manera en que se toman las decisiones. En este punto la mayor preocupación del gobierno electrónico es con el ejercicio de la ciudadanía y con la estimulación de las redes comunitarias, especialmente debido al historial de autoritarismo de muchos de los países de la región, y en lo que se conoce como el “déficit democrático” y la crisis de los gobiernos representativos. (p. 20)

Este tipo de aportes, refleja la discusión que en materia de Gobierno Electrónico están propiciando en Latinoamérica. Se evidencia el avance en el diseño de las estrategias, cada día más acordes con las expectativas fundadas en el paradigma de la buena gobernabilidad. Por su parte, Reilly y Echeverría (2003), demuestran para el año 2003 que el Gobierno Electrónico latinoamericano, con un grado más de madurez, provee una oferta mucho más amplia. Se denota la presencia y manejo de medios alternativos, mayor calidad de servicio, uso de la información con miras a la transparencia institucional, espacio para la retroalimentación, para el debate, estimulación del entramado social, acercando finalmente al ciudadano a una participación más activa. Si esas continúan siendo las premisas, la realidad de un Gobierno Electrónico Latinoamericano eficiente y con calidad no está muy lejana.

**Beneficios del Gobierno Electrónico según Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) Agosto, (2001)**

**Para los ciudadanos**

El desarrollo de la tecnología y la rápida caída en el precio de las comunicaciones y los equipos de computación han transformado la vida de muchas personas. Se han establecido nuevos servicios, y los servicios existentes son provistos de maneras novedosas. Aprovechados al máximo, estos servicios proporcionan el beneficio de:

* Mejor acceso, con servicios disponibles donde y cuando existe una demanda.
* Despacho a través de diversos medios: en taquilla, a través de un centro de atención telefónica y en línea.
* Segmentación del mercado, con servicios ajustados para cubrir las necesidades de grupos dentro de un mercado particular.
* Mejor respuesta al feedback sobre el contenido y la calidad de los servicios.
* Agrupamiento de servicios en torno a episodios de vida o eventos comunes.
* Análisis comprehensivo de datos referentes a patrones de uso.
* Participación de los usuarios en el rediseño y mejora de servicios.

**Para las Empresas**

Las nuevas tecnologías han transformado la manera de operar en los negocios. Una de las formas claves en que las empresas han aplicado las técnicas de comercio electrónico es en el manejo de su relación con clientes y proveedores (Customer Relationship Management and Supply Chain). Los organismos del sector público deben hacer lo mismo si quieren obtener los mismos beneficios en términos de reducción de costos y mejores logros. El sector público no solo interactúa con las empresas como un cliente o un proveedor. Adicionalmente, es el responsable de un amplio rango de funciones reguladoras y de soporte que pueden ser facilitadas.

**Para el Sector Público**

Los nuevos métodos de trabajo también ofrecen beneficios potenciales para el funcionamiento interno del gobierno. Estos incluyen ganancia en eficiencia y efectividad por un mejor uso y manejo de la información, ya sea en el soporte al establecimiento de políticas o en la administración de programas. Las tecnologías de Intranet ofrecen la posibilidad de establecer base de conocimientos y mecanismos de trabajo inter-departamental. Las conexiones de Extranet entre organizaciones pueden permitir llevar a cabo gestiones de forma rápida y económica.

**Gobierno Electrónico en las Gobernaciones**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y leyes aprobadas en el marco de ésta, incorporan el derecho ciudadano al control a la gestión pública. Una condición para la Contraloría Social es tener información, recurso establecido en la constitución como derecho de los ciudadanos y formalmente en función de ello se avanza en el Gobierno Electrónico. Las gobernaciones, responsables del gobierno estadal, también deben facilitar el control social e insertarse en la estrategia de gobierno.

El tema de la Contraloría Social y del Gobierno Electrónico está llamado a ser estudiado en todo el aparato público venezolano, sin embargo en esta investigación se estudia en las gobernaciones. Fuenmayor y Ochoa, (2003), establecen que:

Las gobernaciones son el aparato estatal responsable de la dirección de los estados o espacios políticos territoriales en los cuales se divide el país, junto con el Distrito Capital. Son a la vez instancias de gobierno, con ubicación intermedia entre el aparato municipal y el nacional. En total son 23 gobernaciones en las cuales descansó el proceso de descentralización político-territorial que impulsó el Estado venezolano como parte fundamental de su reforma desde fines de los ochenta, lo cual se produjo, en el marco de un giro hacia políticas neoliberales, aún cuando con un discurso que justificaba el proceso de descentralización por su potencial para profundizar la democracia representativa, altamente cuestionada. (p. 82)

Desde entonces, las gobernaciones se han ubicado en casi todos los sectores, han asumido en condición de exclusividad la administración de los servicios vinculados directamente a la economía, tales como puertos, aeropuertos, puentes y vialidad entre otros de relevancia como generadores de recursos, como la señalan los autores antes mencionados (ibíd.)

Adicionalmente se han involucrado en actividades de tipo social, más allá de las dádivas otorgadas a los ciudadanos que acudían a solicitar ayuda, como parte de este papel en lo social, las gobernaciones pasaron a administrar programas sociales focalizados abiertos por el gobierno nacional en los noventa, para compensar los efectos del paquete neoliberal y por iniciativa propia, la mayor parte de las gobernaciones crearon programas sociales distintos de los del gobierno nacional, aunque con igual orientación, es decir focalizados en la población de extrema pobreza. (p. 84)

A pesar de la esperanza en la descentralización como instrumento democrático, los resultados desde este punto de vista han sido a juicio de la autora desalentador, a juicio del autor Corbello, citado por Bossier, (1989):

Las gobernaciones han hecho contribuciones importantes a la eficiencia de los servicios vinculados a la economía y han hecho aportes a las exigencias de conformación del Estado neoliberal, al asumir criterios privatizadores tanto en las llamadas competencias exclusivas como en las funciones sociales, lo cual da la razón a quienes vinculan esta estrategia de reforma del Estado con las necesidades del proceso de acumulación de capital. Pero en lo que tiene que ver con la democratización y el mejoramiento del nivel de vida de la población en el espacio que les toca dirigir, la contribución de las gobernaciones es a nuestro juicio escasa. (p. 32)

Más allá de la elección popular de los gobernadores, prevista en la ley aprobada como parte del proceso de descentralización para sustituir el mecanismo de escogencia directa por el presidente de la república, la participación ciudadana en las gobernaciones a lo largo de los noventa ha sido casi inexistente, por lo tanto Ochoa (2000), opina que:

En las instituciones que han asumido las competencias transferidas a las gobernaciones en condiciones de exclusividad, que son estrechamente vinculadas a la economía, la participación ciudadana no tiene cabida: pues son espacios para los sectores económicos y los clientes. La tendencia es hacia la privatización de los servicios, tanto básicos como de apoyo, con lo cual se reduce el aparato público a su mínima expresión. Aquí la participación la tienen los sectores económicos. Los clientes colaboran a través de consultas usando estrategias de marketing. La concepción mercantilista de estos espacios de la administración pública no permite ver al ciudadano más allá de cliente. (p. 314)

En las instituciones vinculadas a funciones sociales, la tendencia es a solicitar colaboración de los ciudadanos, sin posibilidad de participación en la formación de políticas. Según el autor (ibíd.) “…La participación se da fundamentalmente a través de las consultas, no vinculantes, en la ejecución de algunas actividades y proyectos…” (p. 315). Se trata de un esquema de participación que no promueve en ningún momento la posibilidad de control por los ciudadanos a la gestión pública, a pesar de que esta forma de participación estaba sobre el tapete, tanto en la práctica en muchos países latinoamericanos, como en el debate sobre la reforma del Estado y la Administración Pública, más concretamente, el control social como proceso que permite a los ciudadanos hacer seguimiento a la gestión pública, forma parte de la llamada Nueva Gestión Pública (NGP), o propuesta que surge en el marco de las transformaciones neoliberales, aunque con un discurso que le asigna propósitos democratizadores, al igual que a la descentralización.

Así mismo Ochoa (2006), alega que:

En ese contexto, en los noventa, la descentralización en Venezuela, fue como hemos dicho en un trabajo anterior, un proceso de descentralización territorial del poder, donde los grupos que tradicionalmente han tenido la capacidad de decisión, la conservan, no hay una distribución social del poder. (p. 312)

En este contexto en los procesos electorales para elegir gobernadores, también han sido desplazados los partidos políticos tradicionales que habían venido gobernando desde los inicios de la democracia y también en las elecciones de gobernadores y alcaldes, en su lugar han triunfado candidatos que apoyan el proceso de transformación. Según información del CNE (2004):

En 1998, de 23 gobernaciones, 6, es decir, el 26% quedaron en poder de partidos y grupos políticos que apoyaron a Chávez, en 2000, ascendieron a 16 las gobernaciones comprometidas con el proyecto bolivariano, es decir, aproximadamente el 70%, en y en el 2004, en 21 de las 23 gobernaciones triunfaron partidos y grupos políticos que apoyan el gobierno nacional, es decir, un 91,3%.

Un principio previsto en la nueva constitución y leyes aprobadas en el marco de ésta, lo constituye la participación ciudadana en el gobierno sub nacional (gobernaciones y alcaldías), lo cual le da un giro a la descentralización, se pasa de la descentralización territorial del poder, a lo que se ha llamado la descentralización social del poder, desde el punto de vista de Ochoa (2006):

La aprobación de la ley de los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas en 2002, la de los Consejos Locales de Planificación Pública (2002) y más recientemente (2006), la Ley de los Consejos Comunales, constituyen un soporte legal para avanzar en la participación ciudadana en diversos procesos de la gestión pública. Pero más allá de estas leyes, en la mayoría de las leyes aprobadas en el marco de la nueva constitución se incorpora el derecho de los ciudadanos al ejercicio de la participación ciudadana. (p. 320)

Como parte del sistema de participación ciudadana se encuentra el control social a la gestión pública, como un derecho que tienen los ciudadanos a ejercerlo sobre cualquier instancia del aparato estatal. Se trata de la posibilidad, al menos legalmente, que tienen los ciudadanos de hacer seguimiento a la gestión pública y exigir cumplimiento de las prescripciones. Otro derecho que registra la nueva constitución es el derecho de los ciudadanos a la información sobre la gestión pública, fue muy sabio el legislador al incorporar este derecho que es fundamental para poder ejercer la contraloría social.

Han transcurrido doce años desde que el tema del control social se prescribe en la nueva constitución (1999) y ocho años desde que el gobierno nacional promueve esta forma de participación intensamente (2003), cuestión que sucede en el marco de una fuerte oposición al nuevo proyecto de sociedad, iniciada a fines de 2001 a raíz de la promulgación de 49 leyes que permiten avanzar en la creación de un marco institucional acorde con la nueva constitución. En cuanto a la opinión de Henríquez (2006):

Las gobernaciones alineadas con las políticas del gobierno nacional promueven la contraloría social a través de diversas estrategias, entre ellas la difusión del tema en el discurso, el apoyo a programas de capacitación y la elaboración de material informativo entre otras, aún cuando muchas veces confunden contraloría social con control interno. Pero a pesar de estas estrategias, poco hacen en la creación de condiciones para ser objeto de control social. Las gobernaciones de oposición, ni siquiera mencionan el término. En una investigación realizada a la contraloría social en el Estado Zulia las investigadoras encontraron que en el programa televisivo denominado “El Zulia está Primero”, fue usado el término contraloría social en uno de 22 programas, además el término fue usado incorrectamente. (p. 29)

Puede señalarse que las gobernaciones, son una caja negra sobre las cuales la población muy poco conoce y a pesar de la importancia que han adquirido con el proceso de descentralización, no son objeto de interés en materia de participación ciudadana por parte de la sociedad, ésta centra la atención en el gobierno municipal. Tampoco el Estado promueve la participación ciudadana en las gobernaciones, es expresión de esto, el hecho que en los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas, la participación ciudadana es mínima, mientras que en los Consejos Locales de Planificación Pública la participación ciudadana tiene carácter decisorio.

**El Gobierno Electrónico en las gobernaciones: Su potencial para el ejercicio de la contraloría social**

A continuación, se mencionan cinco gobernaciones de seis, ya que una de ellas fue descartada porque no tiene portal, esto revela que a pesar de los esfuerzos que el gobierno nacional viene realizando en torno a este tema, aún existen gobiernos regionales que no tienen infraestructura para el desarrollo del Gobierno Electrónico, de alguna manera el vacío se llena a través del portal del gobierno nacional identificado como: [www.gobiernoenlinea.gob.ve](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve).

Se utiliza, la tipología de los Servicios de Gobierno Electrónico, del Instituto de Evaluación Tecnológica, de la Academia de Ciencias y Centro de Estudios Sociales de Austria (Citado por el MCT, 2001), con algunos cambios en la identificación de los tipos de servicio, los cuales apuntan a dar mayor claridad al contenido de éstos La información de los portales electrónicos de las cinco gobernaciones (Cuadro 7) revela que la mayor parte de la información pertenece a servicios de información general y servicios de comunicación no electrónica, es escasa y además pobre cualitativamente la información correspondiente a los servicios de transacción y los de información sobre la gestión pública.

En cuanto a los servicios de información sobre la gestión pública, se puede apreciar su calidad en relación a las variables estudiadas: políticas (incluye programas y proyectos), sistemas, procesos y resultados. En todos los portales se presenta la misión, visión y estructura organizativa, en algunos casos graficada, en otros no, en cuanto a las políticas, la información de mayor trascendencia es la que presenta Trujillo.

Así mismo, los rasgos fundamentales de la política presupuestaria indicando fuentes de financiamiento, el resto de la información identifica algunos proyectos y obras con información escasa que muy poco pueden alimentar evaluaciones, ninguna gobernación presenta información sobre procesos, ni siquiera como estrategia para simplificar procesos y por último, en cuanto a resultados, la información de mayor trascendencia la tiene Carabobo que presenta una especie de resumen de rendición de cuentas de cada Secretaría, con diversidad de criterios en cuanto al contenido y el lapso de la rendición, el resto de la información es de escasa importancia para el ejercicio de la contraloría social, luce como exhibición de obras por parte del gobernante.

Las cinco gobernaciones estudiadas presentan limitaciones en la información de su portal para el ejercicio de la contraloría social, es decir, tanto las que comparten el discurso de la contraloría social con el gobierno nacional, como aquéllas que no lo comparte. De las cinco gobernaciones estudiadas, cuatro están apoyando el proyecto bolivariano que impulsa el gobierno nacional, el cual tiene como estrategia política para la democratización, la contraloría social. Estas gobernaciones repiten el discurso de la contraloría social del gobierno nacional, pero no crean condiciones, al menos en los portales electrónicos, para que los ciudadanos ejerzan contraloría social sobre las gobernaciones.

Sin duda, el control es un proceso político que implica poder de quien lo ejerce y ello pasa por lo tanto, evasión en la medida en que las condiciones legales se lo permiten, de quien es controlado, esto explica que las gobernaciones que se identifican en el discurso con la contraloría social, no faciliten este proceso cuando el objeto del control son las gobernaciones.

**Información contenida en los portales de cinco gobernaciones en Venezuela**

**Cuadro 2. Gobernación del Estado Lara**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicios | Servicios de Información general | Servicios de Comunicación | Servicios de Transacción | Servicios de Información sobre la Gestión Pública |
| **Lara**  **www.lara.gob.ve** | Reseña Histórica de la Gobernación.  Ubicación geográfica del Zulia | Instituciones de emergencia del Zulia.  Identificación, dirección y responsable de las unidades de batalla endógena del Estado.  Medios de Comunicación comunitarios de Lara Directores de la Institución | Realización de Denuncias.  Estado de las denuncias.  Solicitudes abiertas. | Misión, visión, estructura organizativa central y descentralizada. Obras por iniciar, en ejecución y ejecutadas por municipios y parroquias  Información sobre Programas sociales de la Nación que desarrolla la Gobernación |

**Fuente: Lara** [**www.lara.gob.ve**](http://www.lara.gob.ve)(2006)

**Cuadro 3. Gobernación del Estado Mérida**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicios | Servicios de Información general | Servicios de Comunicación | Servicios de Transacción | Servicios de Información sobre la Gestión Pública |
| **Mérida**  **www.merida.gob.ve** | Información sobre Mérida: símbolos patrios, datos geográficos  Fotos alusivas al Zulia y al Gobernador | Dirección y teléfono de las dependencias de la gobernación.  Turismo en el Estado  Días de audiencia  Contacto con la Gobernación |  | Misión, visión, Estructura Organiz. Central y Descentralizada.  Información general sobre Programas Sociales nacionales que desarrolla la Gobernación |

**Fuente: Mérida** [**www.merida.gob.ve**](http://www.merida.gob.ve)(2006)

**Cuadro 4. Gobernación del Estado Trujillo**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicios | Servicios de Información general | Servicios de Comunicación | Servicios de Transacción | Servicios de Información sobre la Gestión Pública |
| **Trujillo**  **www.gbet.gob.ve** | Currículum del Gobernador.  Sobre el Edo. Trujillo  Sobre el programa nacional MERCAL | Enlaces con otras instituciones  Servicios de la gobernación y recaudos  Directores | Sugerencias  Solicitudes de Audiencia  Consulta de la solicitud | Misión, visión, unidades centrales y descentralizadas con objetivos  Información sobre obras en marcha  Rasgos de la Política Presupuestaria |

**Fuente:** [www.gbet.gob.ve](http://www.gbet.gob.ve) (2006)

**Cuadro 5. Gobernación del Estado Zulia**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicios | Servicios de Información general | Servicios de Comunicación | Servicios de Transacción | Servicios de Información sobre la Gestión Pública |
| **Zulia**  **www.gobernaciondelzulia.gov.ve** | Geografía, cultura, economía y turismo en el Zulia  Currículum del Gobernador  Símbolos y fechas patrias  Gobernadores  Constitución del Zulia  Entretenimiento | Servicio de atención de seguridad y salud  Sobre comando antisecuestro.  Dirección y teléfonos de las alcaldías  Dirección y teléfonos de jefaturas civiles. | Recibo de pago a sus Trabajadores  Consulta de retención IVA  Consulta créditos solicitados a FONFIDES | Identificación de órganos y entes descentralizados  Logros del comando antisecuestro  Identificación de Proyectos en curso y su condición. |

**Fuente:** [**www.gobernaciondelzulia.gov.ve**](http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve)(2006)

**Cuadro 6. Gobernación del Estado Carabobo**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Servicios de Información general** | **Servicios de Comunicación** | **Servicios de Transacción** | **Servicios de Información sobre la Gestión Pública** |
| **Carabobo**  **www.carabobo.gob.ve** | Reseña histórica de la Gobernación  Municipios, símbolos regionales, arte y cultura  Imágenes alusivas al deporte, vivienda y turismo  Gobernadores  Currículum del Gobernador  Alocuciones del Presidente de la República  Información sobre los Programas sociales nacionales (Misiones)  Revista de difusión  Discursos del gobernador | Contactos con la gobernación  Número telefónico de las Fundaciones  Enlaces con algunas instancias nacionales  Eventos de la gobernación | Realización de denuncias y solicitudes generales | Misión, visión, estructura organizativa central y descentralizada.  Estadísticas sobre actividades, ayudas sociales, y obras desarrolladas por cada una de las secretarías |

**Fuente:** [**www.carabobo.gob.ve**](http://www.carabobo.gob.ve)(2006)

**Cuadro 7. Información sobre la gestión pública contenida en los portales de cinco gobernaciones en Venezuela**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variables /**  **Estados** | **Políticas, Programas y Proyectos** | **Sistemas** |  | **Resultados** |
| Carabobo |  | Misión, visión, estructura organizativa |  | Estadísticas sobre actividades, ayudas y Obras  desarrolladas por secretaría |
| Lara | Identificación de Obras por iniciar y en ejecución  Programas sociales nacionales que desarrolla | Misión, visión, estructura organizativa |  | Obras ejecutadas por municipio y parroquias |
| Mérida | Programas sociales nacionales que desarrolla | Misión, visión, estructura organizativa |  |  |
| Trujillo | Rasgos de la Política presupuestaria | Misión, visión, estructura organizativa |  | Obras en marcha |
| Zulia | Identificación de proyectos en curso y condición en que se encuentran | Misión, visión, estructura organizativa |  | Logros del comando antisecuestro |

**Fuente:** Isea (2011)

**El Gobierno Electrónico en el gobierno del Estado Carabobo**

* La página web <http://www.carabobo.gob.ve>; su uso es externo para los usuarios con acceso a internet.
* Gestión Gobierno, es un sistema integral en el cual todas las Secretarías conectan a través de Internet los sistemas administrativos, presupuestarios y financieros. A través de Gestión Gobierno se lleva a cabo la interoperatividad de los sistemas entre todas las Secretarías que conforman el Ejecutivo del Estado Carabobo; su uso es interno para los usuarios de la Gobernación.

**Contenido de la página Web del gobierno del Estado Carabobo**

* **Historia del Estado Carabobo**

Así como el origen del Nombre "CARABOBO"

* **Información Geográfica**

Ubicación, superficies, población, división político territorial, clima, relieve, hidrografía, actividades económicas, agricultura y cría, turismo y gastronomía.

* **Municipios que conforman el Estado**
* **Símbolos**

Bandera, Escudo e Himno

* **Noticias**

Más relevantes sobre la gestión gubernamental

* **Gestión 2009, 2010 y 2011**
* **Memoria y Cuenta año 2010**
* **Llamados a concursos de Contrataciones Públicas**

Relacionados con obras, adquisición de bienes y prestación de servicios, así como las adjudicaciones efectuadas con ocasión a la realización de los procedimientos. A su vez posee información sobre cada una de las Secretarías que conforman la Administración Centralizada y los entes de la Administración Descentralizada, incluyendo los links para entrar en los portales web de estos órganos y entes, siendo uno de los más importantes el de la Secretaría General de Gobierno, ya que posee el servicio digitalizado de todas las Gacetas Oficiales del Estado Carabobo Ordinarias y Extraordinarias 2005 y la compilación legislativa del Estado que incluye la constitución del Estado Carabobo, todas las leyes y reglamentos estadales.

**Contenido de gestión gobierno**

Los sistemas administrativos, presupuestarios y financieros de cada Secretaría de manera integrada.

**Marco Legal**

Según Centro Nacional de Tecnologías de Información **(CNTI)** (2001), una de las principales acciones emprendidas para sentar las bases de la modernización del Estado mediante el uso apropiado de las nuevas tecnologías de información, ha sido la aprobación de un marco legal apropiado que la impulse, entre ellos se nombran:

**Decreto con Rango y Fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos.**

Este Decreto-Ley busca reducir los trámites innecesarios, simplificar los trámites útiles y concentrar los trámites dispersos, reducir los gastos operativos y obtener ahorros presupuestarios, cubrir insuficiencias de carácter fiscal, de tal modo que mejoren las relaciones de la administración pública con los ciudadanos y servirles eficientemente mediante la satisfacción plena de sus necesidades públicas (Decreto-Ley N° 368, del 05 de octubre de 1999, publicado en la Gaceta Oficial N° 5.393 Extraordinario, reimpreso el 22 de octubre de 1999). A tal fin estipula que es indispensable:

* Facilitar al ciudadano la información relativa a todos los trámites que se gestionen ante órganos o entes del Estado, en forma gratuita mediante modos simples de consulta pública.
* Atender las consultas implantando un servicio de información que satisfaga las necesidades del ciudadano, creando ventanillas únicas de servicios de atención al público, procurando su automatización y suministrando una adecuada capacitación al personal.
* Cada organismo de la administración pública creará un sistema de información centralizado, automatizado, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo a los servicios de atención al público, a fin de integrar y compartir la información sobre la base del principio de la unidad orgánica, propiciando la coordinación y colaboración entre los órganos de la administración pública y habilitando sistemas de transmisión electrónica de datos para que los administrados envíen o reciban la información requerida.

Esta Ley complementa, la actual Ley Orgánica de la Administración Central, publicada en Gaceta Oficial N° 36.850, del 14 de diciembre de 1999, que establece la estructura y rige el funcionamiento de la administración central, de sus órganos y sistemas, determina el número y denominación de los Ministerios, sus competencias y las bases de su organización.

**Decreto N° 825**

Decreto que reconoce el impacto positivo que tienen las Tecnologías de Información, incluyendo el uso de Internet, en el progreso social y económico del país, en la generación de conocimientos, en el incremento de la eficiencia empresarial, en la calidad de los servicios públicos y en la transparencia de los procesos. De igual forma, se reconoce que la red mundial Internet, representa un medio para la interrelación con el resto de los países y una herramienta para el acceso y difusión de ideas y nuevos conocimientos, así como proveer servicios de diversa índole a los ciudadanos en forma más eficiente (Decreto promulgado el 10 de mayo de 2000, y publicado en Gaceta Oficial N° 36.955 del 22 de mayo de 2000).

Sobre esta base se establece el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo del país; indicando que los órganos de la Administración Pública Nacional deben incluir en sus planes y metas el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias, así como para el intercambio de información con los particulares y para prestar servicios comunitarios, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros, así como cualquier otro servicio.

**Ley de Transmisión de Datos y Firmas Electrónicas**

Decreto-Ley N° 1.204 dictado el 10/02/01, el cual otorga y reconoce eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, así como regula todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos. Con esta Ley se busca proveer seguridad jurídica para la expansión y desarrollo de las comunicaciones electrónicas y el comercio electrónico, establecer una infraestructura legal que permita abordar las situaciones jurídicas que se presenten con el avance de las Tecnologías de Información, y regular las actividades de los Proveedores de Servicios de Certificación.

**Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

Ley decretada el 01 de junio de 2000, por la Asamblea Nacional Constituyente (Gaceta Oficial N° 36.970 del 12/06/2000), cuyo objetivo principal es proporcionar el marco legal para regular las telecomunicaciones en el país, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a realizar actividades económicas en el sector de las telecomunicaciones. Esta Ley es la base legal del proceso de apertura del sector y contempla un Fondo de Servicio Universal dependiente de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), adscrita al Ministerio de Infraestructura, a través del cual se subsidia la infraestructura necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de servicio universal. Igualmente, estipula un Fondo de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones administrado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, por medio del cual se financian las actividades de investigación y desarrollo en el sector de las telecomunicaciones.

**Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación**

Esta Ley fue aprobada en Consejo de Ministros recientemente, vía Ley habilitante, siendo sus objetivos fundamentales establecer las bases de la política científica y tecnológica de la Nación, la organización del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, así como establecer los mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica. En el marco de esta Ley, el Ministerio de Ciencia y Tecnología será el ente encargado de coordinar las actividades en el área de Tecnologías de Información del Estado Venezolano. Específicamente, este Ministerio:

* Actuará como organismo central de dirección del Ejecutivo Nacional en materia de Tecnologías de Información.
* Actuará en lo relacionado con la utilización de sistemas automatizados de procesamiento de datos y en la coordinación de la generación de contenidos en la red por los entes del Estado.
* Establecerá las normas y medidas técnicas tendientes a garantizar la inviolabilidad del carácter privado y confidencial de los datos electrónicos obtenidos en el ejercicio de las funciones de estos organismos públicos.
* Impulsará y diseñará el marco jurídico para el desarrollo del Comercio Electrónico y la Economía Digital.
* Fomentará y desarrollará acciones conducentes a la adaptación y asimilación de las tecnologías de información por la sociedad

Esta Ley, se complementa con el decreto con fuerza de Ley de la Función Pública de Estadística, que entró en vigencia según Gaceta Oficial N° 37.202, de fecha 22 de mayo de 2001, derogando la Ley de Estadística y Censos Nacionales y su reglamento. Con este decreto con fuerza de ley, el Ministerio de Ciencia y Tecnología asume el rol que, en materia de informática, ejercía la Oficina Central de Estadística e Informática, es decir, coordinará las actividades del Estado Venezolano en tecnologías de información.

Existen proyectos de leyes, en proceso de discusión y aprobación vinculadas al Gobierno Electrónico, tales como la Ley de Delitos Informáticos que lo sustentará y facilitará su implementación, la cual tendrá como objetivo principal defender el derecho de las personas a la integridad y privacidad de la información, entre otros aspectos.

De igual modo, el Centro Nacional de Tecnologías de Información está promoviendo un Decreto sobre Gobierno Electrónico cuya finalidad es establecer las alianzas interinstitucionales a nivel de la administración pública que permitan la creación, diseño y arquitectura del “Portal Gobierno” y demás servicios tendientes a establecer un Gobierno Electrónico, así como la coordinación del mantenimiento y actualización de la información de los mismos.

**Acciones y proyectos en marcha**

Agenda para el Desarrollo de la Información, los Contenidos y la Conectividad El Ministerio de Ciencia y Tecnología adelanta una política para el uso intensivo de las tecnologías de información y el desarrollo de contenidos digitales, en atención al Decreto No. 825, promoviendo la Agenda para el Desarrollo de la Información, los Contenidos y la Conectividad, como espacio de concertación entre los sectores gobierno, académico y de investigación, y productivo, con el fin de formar capital humano para el uso efectivo de las tecnologías de información; incentivar el acceso y la apropiación de la cultura tecnológica requerida por los agentes sociales; promover el desarrollo de la infraestructura tecnológica y de conectividad a Internet; contribuir con la modernización del gobierno y del aparato productivo nacional, mediante el uso de las tecnologías de información; incentivar la investigación e innovación en el sector, estableciendo vínculos estrechos con el sector productivo.

**Comisión Interinstitucional del Decreto Nº 825**

Mediante la conformación de una comisión coordinadora integrada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, el Centro Nacional de Tecnologías de Información, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y el Ministerio de Infraestructura, se ha adelantado un conjunto de acciones en apoyo al resto de los Ministerios y demás organismos públicos, con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto N° 825 en lo concerniente a Gobierno Electrónico (Talleres, Inventario de Proyectos y Plataforma, Reuniones de Trabajo Cooperativo). Todo ello con la finalidad de:

• Promover la utilización de las tecnologías de información por los ciudadanos y empresas que deseen aprovechar los beneficios que brinda la gestión de los servicios públicos en línea.

• Agilizar los procesos administrativos tanto del gobierno nacional como de los gobiernos regionales y locales, a fin de prestar servicios públicos de manera eficiente y transparente.

• Fomentar la participación del sector empresarial privado en un nuevo nicho de mercado: la provisión de servicios de mediación en los procesos administrativos del gobierno a todos los niveles (nacional, regional y local), agregando valor al proceso (velocidad en el intercambio de información y de transmisión de datos, y transparencia en los procesos administrativos).

**Portal Gobierno**

Es un Portal de Servicios e Información Públicos, que proveerá una ventana única a disposición de los ciudadanos en los ámbitos: informativo, comunicacional, transaccional y estadístico vía Internet, soportando la transparencia de la gestión pública y de las relaciones intergubernamentales, así como apoyando el control de gestión del Estado, y permitiendo la integración de Venezuela en la sociedad del conocimiento (www.gobiernoenlinea.gov.ve). Los servicios que prestará el Portal Gobierno, en forma genérica, son:

1. Servicios de información para proveer información organizada y clasificada que se solicite (como los sitios web, bases de datos de contenidos).

2. Servicios de comunicación para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (como el correo electrónico o los foros de discusión).

3. Servicios de transacción para realizar trámites ante los entes u órganos gubernamentales, adquirir productos o servicios en línea o para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios).

4. Servicios estadísticos para consolidar todos los datos estadísticos generados y manejados por los entes u órganos públicos, y ponerlos a la disposición de la sociedad.

En función de estos servicios genéricos, el Portal Gobierno prestará un conjunto de Servicios Funcionales / Operativos, entre los cuales destacan:

1. Servicios Inter- Ministeriales: publicación de las normas y procedimientos, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales.

2. Servicios al Ciudadano: información relativa a todos los trámites que se llevan a cabo ante la administración pública, permitiendo acceder a la gestión automatizada del trámite en particular, desde el Portal Gobierno hasta el sitio web del órgano o ente gubernamental que sea responsable de la ejecución de la competencia relacionada al trámite de interés, facilitándole al ciudadano el seguimiento a su solicitud.

3. Servicios de Información Documental de los Órganos o Entes Gubernamentales: información estructurada y no estructurada sobre perfil de país, memoria y cuenta de cada organismo, informes de su gestión presupuestaria y operativa; así como videos e imágenes de personalidades en eventos de importancia, información sobre el recurso humano en la administración pública; de igual forma, contendrá información referente a los poderes públicos (Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Ciudadano y Electoral), información gubernamental referente a cada uno de los Ministerios y sus organismos adscritos, y se publicarán las leyes y reglamentos de la República.

4. Servicios de Registros Únicos para consolidar la información ciudadana y productiva a fin de sentar las bases para los servicios transaccionales, cumpliendo con la transparencia en los procesos y facilitando la comprobación de existencia y vigencia de los requisitos comprobatorios para el otorgamiento de cualquier trámite administrativo público, cuyo requisito se expide en otro órgano o ente gubernamental. Este servicio genérico tiene como fin fundamental mantener un canal informativo del Estado con el ciudadano o las empresas; y en segundo lugar, poner a la disposición una aplicación que actualice los registros únicos desde cada órgano o ente gubernamental.

5. Servicio Nacional de Contratistas y Compras Gubernamentales “SERVINAC” para dar entrada como ventana única al proceso de compras nacionales, con injerencia nacional e internacional en el proceso licitatorio, y tomando en cuenta el conjunto de parámetros que, producto de los acuerdos suscritos por el país en materia de comercio internacional, impactan a este sistema. Este estará comprendido por: registro de contratistas, proceso licitatorio, adjudicación y contratación, inspección y certificación de la ejecución, desempeño de proveedores, demandas / ofertas proyectadas de insumos, productos, bienes y servicios, así como el control de gestión operativo y funcional de la gestión de compras públicas.

**Minnovacion.gov.ve**

Una de las acciones que coordina el Ministerio de Ciencia y Tecnología, de manera conjunta con el Centro Nacional de Tecnologías de Información, vinculada a los procesos de Gobierno Electrónico pero concentrada en la evaluación de proyectos, es Minnovacion.gov.ve**,** el cual es un software que permite un proceso automatizado en red para la selección y evaluación de propuestas (proyectos) introducidas por universidades, centros de investigación, empresas y organizaciones no gubernamentales, con reducción significativa del tiempo de respuesta y con mayor transparencia en el proceso.

Para ello existe una Taquilla Electrónica, donde el usuario encuentra en la red información y formularios para hacer solicitudes de financiamiento de Programas del Ministerio de Ciencia y Tecnología, tales como: Tecnologías de Información en Educación, Agenda Salud, Modernizadores Empresariales, Becas Industriales y Programa de Inserción de Innovadores Noveles Industriales.

**Infocentros**

En el ámbito del acceso universal a las tecnologías de información y a los contenidos en la red, el Centro Nacional de Tecnologías de Información junto con el Ministerio de Ciencia y Tecnología, están creando estos centros dotados de equipos de computación, para brindar servicios de información organizada y correo electrónico, navegación en Internet, lectura multimedia, acceso a servidores temáticos y redes de conocimiento y sus servicios, entre otros ([www.infocentros.gov.ve](http://www.infocentros.gov.ve)).

Con estos centro, se busca brindar la oportunidad a todos los ciudadanos de desarrollar habilidades y capacidades básicas que les permita aprovechar las potencialidades de las tecnologías de información y comunicación, el manejo de las mismas y la administración de los recursos de información, así como facilitar el uso de las tecnologías de información en igualdad de condiciones para todos los sectores a nivel nacional y considerar las necesidades de todos los grupos sociales, para disminuir la desigualdad e incrementar sus oportunidades de desarrollo.

**Portal Salud**

Con la intención de fomentar el desarrollo de contenidos locales y nacionales en la lengua nativa, el hospedaje de estos contenidos y optimizar el acceso así como promover el intercambio de información, el Centro Nacional de Tecnologías de Información está desarrollando Portales. Uno de ellos es el Portal Salud (www.venezuelasaludable.gov.ve) que provee información en el área salud para atender necesidades y requerimientos de instituciones y empresas vinculadas al área (Ambulatorios, Hospitales, Laboratorios, Farmacias, Empresas Farmacéuticas, de Equipos e Insumos) y de la población en general.

Con este Portal se intenta propiciar de manera cooperativa la oferta y la demanda de información sobre salud, el intercambio de recursos informativos en distintos formatos, la sistematización de la información y facilitar la formación integral de profesionales del área, con la finalidad de ampliar la cobertura e incrementar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

A largo plazo, se pretende que los Centros de Salud presten servicios de telemedicina que permita la atención médica a miles de pacientes con mayor rapidez, calidad y a bajo costo (red de diagnóstico a distancia a través de la cual realizar exámenes y diagnósticos médicos sin importar el sitio donde la persona se encuentre), así como desarrollar la medicina preventiva.

**Portal Sector Productivo**

Otro de estos Portales, corresponde al sector productivo, el cual tiene como objetivo proporcionar una herramienta que permita consolidar y proporcionar valor agregado, en forma cooperativa, a la oferta de información existente sobre el sector productivo venezolano, y facilitar los trámites rutinarios que realiza el empresario del país con el Estado ([www.venezuelaproductiva.gov.ve](http://www.venezuelaproductiva.gov.ve)).

Los productos que están siendo desarrollados son los siguientes: bases de datos con información del sector productivo, colocación en línea de diferentes mapas con información relevante para los empresarios (mapa de inversión de las regiones, mapa referencial de instituciones públicas y privadas ligadas al sector empresarial, mapa de necesidades de innovación); consolidación de una red de información empresarial para Venezuela; disposición de una ventanilla única de trámites gubernamentales para la gestión de servicios públicos por parte de los empresarios; y se contará con servicios de consultoría en línea y una plataforma de comercio electrónico orientada a Pymes.

**Contraloría Social y Gobierno Electrónico: Dos procesos para la transformación**

Por control social o contraloría social, se utilizan indistintamente los términos, se están entendiendo en este trabajo, de acuerdo con Ochoa (2000), quien lo define como:

El proceso de seguimiento por los ciudadanos a la gestión pública, así como el de exigencia de reorientación en función de los intereses de la sociedad, es decir en el sentido inverso a como históricamente lo ha utilizado la criminología en cuanto a que lo define como el control realizado por el Estado a los ciudadanos. El control, cualquiera sea el tipo, es un proceso que tiene lugar por razones fundamentalmente políticas, es decir, por la diversidad de intereses de los actores que se encuentran involucrados, quien ejerce control, lo hace porque tiene intereses que pueden ser lesionados por quien es controlado, lo que amerita por lo tanto vigilancia para garantizar que no se produzcan desviaciones. (p. 39)

Desde el punto de vista de Ochoa y Fuenmayor (2006), la gestión pública la componen en un sentido amplio:

los procesos de formulación de política, las políticas propiamente tal, los procesos y sistemas de ejecución y los resultados de la gestión, es decir, las políticas reales, así definidas las variables de gestión, los procesos de control pasan por lo que se ha llamado evaluación exante y evaluación expost, cuestión que consideramos necesaria a fin de poner en tensión no sólo los procesos de ejecución, sino también el modelo que orienta a ésta, ubicarnos sólo en la ejecución significa aceptar que las reglas del juego responden a las necesidades de la sociedad, cuando históricamente el Estado capitalista ha respondido a los intereses de los sectores dominantes. (p. 27)

Así, el control social es un tipo de participación que se ha puesto de moda desde los inicios de los noventa en el marco de las propuestas de la Nueva Gestión Pública (NGP) como estrategia para la profundización democrática, al menos ese es el discurso, aún cuando surge en el marco de la promoción de la orientación neoliberal en todos los órdenes. La mayoría de los países han contemplado bajo distintos conceptos el tema en sus legislaciones en la referida década, sin embargo cuando en la práctica no se han creado las condiciones para el ejercicio de este derecho, problemas de capacitación y de acceso a la información, son los más relevantes. En Venezuela es a fines de los noventa al aprobarse la CRBV, cuando se incorpora el derecho de los ciudadanos a ejercer control a la gestión pública. Según Henríquez (2006):

Más de veinte artículos de la CRBV están dedicados al tema de la participación ciudadana y varios de ellos se detienen expresamente en un tipo de participación: el control por los ciudadanos… el artículo 62 de la constitución establece claramente que los ciudadanos tienen el deber y el derecho de realizar control a toda la gestión pública. La CRBV se detiene además, particularmente en el derecho que tienen los ciudadanos a ejercer control social en salud (artículo 84) y en la obligación que tienen los Estados y Municipios de promover el control “de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción” (artículo 184).

Adicionalmente, el control social ha sido contemplado en la mayoría de las leyes aprobadas en el marco de la nueva constitución, cuatro leyes hace referencia directa al control social y dos leyes que sin hacer mención al control social, establecen condiciones que lo favorecen.

**Leyes generales donde se contempla el Control Social**

**Ley Orgánica de la Administración Pública**

En el artículo 1, define entre sus objetivos: “crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos…”. Así en el artículo 134 señala el deber de hacer públicos los compromisos de gestión “a los fines de permitir el control sobre la gestión pública”. Seguidamente en el artículo 138, se establece que:

La administración pública nacional, de los estados, de los distritos metropolitanos y de los municipios deberá establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública. Cualquier particular puede solicitar de los órganos y entes de la Administración Pública la información que desee sobre la actividad de éstos de conformidad con la ley.

De este artículo resalta la importancia que tiene en la actualidad el manejo de el gobierno electrónico para los entes y órganos del Estafo, como lo es a Gobernación de Carabobo, y a que de forma expresa que debe mantenerse a a ciudadanía ampliamente informada en relación con los servicios y actividades manejados por ésta, y los medios más oportuna en cuanto a inmediatez de la información y accesibilidad de la misma serían aquellos que se apoyan en el uso de la web, los cuales eliminan las brechas de tiempo y espacio para los usuarios que necesiten información y/o tramitación de documentos o procedimientos que pudiesen estar en línea.

**Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal**

**Artículo 6**

Los órganos que integran el Sistema Nacional de Control Fiscal adoptarán, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las Leyes, las medidas necesarias para fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.

De igual manera el Artículo 14 establece que el Contralor debe: “Fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control social sobre la gestión pública”. En este orden de ideas, el Artículo 75, da potestad al Contralor General de la República para dictar normas, haciendo énfasis en: a) La atención de las denuncias de los ciudadanos y su evaluación, b) El establecimiento de estrategias de promoción del control social y c) La promoción de mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.

Por lo que es importante resaltar, que la legislación venezolana indica de forma expresa que debe velarse por la participación de la ciudadanía en los diversos procesos y actividades que corresponden a la Administración Pública en sus diversos niveles, por lo que debe establecer los medios más idóneos y atractivos para que fomentar esta participación, la cual actualmente puede apoyarse de manera efectiva en el gobierno electrónico.

**Ley Orgánica de Planificación (2002)**

Prevé el control social como estrategia para la perfectibilidad de la planificación, en su Artículo 12. Seguidamente en su Artículo 14, define el Control Social como “la participación de los sectores sociales en la supervisión y evaluación del cumplimiento de las acciones planificadas y la proposición de correctivos cuando se estimen necesarios”. Del mismo modo, en su Artículo 60, indica que es obligatorio paralos órganos y entes de la Administración pública “… a suministrar a los sectores sociales información amplia y oportuna sobre sus planes de desarrollo y demás programas y proyectos”.

Una vez más, la legislación venezolana hace énfasis en la importancia de que la ciudadanía esté oportuna y ampliamente informada, por lo que tomando en cuenta el principio de la economía que debe reinar en la Administración Pública se visualiza que el gobierno electrónico es el medio más idóneo para cumplir con lo establecido en esta ley.

**Definición de Términos**

**Agente: (CNTI)** Software computacional construido para operar con cierto grado de autonomía del usuario, por ejemplo, un agente puede buscar en Internet información basada en criterios generales dados por el usuario.

**Ancho de banda: (Ibíd.)** El ancho de banda es la máxima cantidad de datos que pueden pasar por un camino de comunicación en un momento dado, normalmente medido en segundos. Cuanto mayor sea el ancho de banda, más datos podrán circular por ella al segundo.

**Autenticación: (Ibíd.)** Proceso que verifica la identidad de un usuario para asegurarse de que la persona que solicita el acceso a una red privada es de hecho la persona cuya entrada está realmente autoriza.

**Buscador: (Ibíd.)** Un buscador es un tipo de software que crea índices de bases de datos o de sitios web en función de los títulos de los ficheros, de palabras clave, o del texto completo de dichos ficheros. El usuario conecta con un buscador y especifica la palabra o las palabras clave del tema que desea buscar. El buscador devuelve una lista de resultados presentados en hipertexto, es decir que se pueden pulsar y acceder directamente al fichero correspondiente.

**Backbone: (Ibíd.)** es un enlace de gran caudal o una serie de nudos de conexión que forman un eje de conexión principal. Es la columna vertebral de una red. Por ejemplo, NSFNET fue el backbone, la columna o el eje principal de Internet durante muchos años.

**Benchmark: (Ibíd.)** Serie de pautas de referencia a la que se somete algo, generalmente un programa o una pieza de hardware para ver cómo reacciona o cuáles son sus prestaciones.

**Call Center: (Ibíd.)** es un centro que recibe y emite llamadas. Las llamadas que recibe corresponden a servicios de atención al cliente, servicios de consulta, venta telefónica... Las llamadas que efectúa suelen corresponder a campañas de marketing, encuestas y similares. Típicamente, con la ayuda de sistemas automatizados, un call center tiene la habilidad para manejar un volumen considerable de llamadas al mismo tiempo, reenviarlas hacia personal calificado para manejarlas y presentar información relevante sobre estas.

**Criptografía: (Ibíd.)** Procedimiento que permite asegurar la transmisión de informaciones privadas por las redes públicas desordenándola matemáticamente (encriptándola) de manera que sea ilegible para cualquiera excepto para la persona que posea la "llave" que puede ordenar (desencriptar) la información. Los dos tipos más comunes de criptografía son los de "misma llave" y "llave pública". En la criptografía con la misma llave, un mensaje es encriptado y **desencriptado** utilizando la misma llave, que se manda en un envío separado.

El método de llave pública es más seguro, el cual utiliza un par de llaves diferentes (una pública y una privada) que pueden tener una relación particular entre sí, de manera que un mensaje encriptado con una llave, sólo puede ser desencriptado con la otra y viceversa.

**Encriptar: (Ibíd.)** Una manera de codificar la información de un documento o mensaje electrónico de manera que no pueda ser leído en caso de ser interceptado por una tercera persona mientras viaja por la red. Sólo la persona o personas que tienen el tipo de software y el conjunto de claves de decodificación adecuado pueden descifrar el mensaje.

**Extranet: (Ibíd.)** Intranet que es parcialmente accesible a usuarios externos debidamente autorizados. Una extranet es una red que permite a una empresa compartir informaciones con otras sucursales, empresas y clientes. Las extranets transmiten información por Internet y requieren que el usuario tenga un identificador y una contraseña válida para poder acceder a los datos de los servidores internos de la empresa.

**Internet: (Ibíd.)** Internet ha sido definida como la red de redes, lo que representa la interconexión entre distintas redes de computadores de todo el mundo.

**Intranet: (Ibíd.)** Una intranet es una red que utiliza tecnologías y protocolos web, pero cuyo ámbito se restringe a una organización, usualmente una corporación, sus miembros, empleados, u otros usuarios autorizados. Lo que distingue a una intranet del Internet de libre acceso es el hecho de que la intranet es de acceso restringido. Las páginas web e información hospedada en la intranet se encuentran protegidas por firewalls para evitar el acceso no autorizado.

**Firewall: (Ibíd.)** Límite electrónico que limita el acceso entre computadoras que se encuentran físicamente conectadas. Un firewall puede ser una pieza de software en un servidor o una pieza de hardware/firmware especial destinada exclusivamente a dicho propósito.

**Portal: (Ibíd.)** Un portal puede ser definido como un sitio web que sirve como punto de entrada para proveer a sus usuarios de un variado rango de recursos y servicios. Los portales pueden ser clasificados en varias categorías, entre las que destacan: portales de información empresarial, portales públicos especializados, portales de conocimiento, y los portales de compra y venta. Desde el punto de vista del usuario un portal ofrece un método eficiente de localización y almacenamiento de información.

Desde la perspectiva de un administrador, un portal es una herramienta efectiva para reunir una diversidad de servicios descentralizados y distribuirlos a los usuarios apropiados. Desde la perspectiva corporativa, es una herramienta usada para controlar la información que es desplegada y manejada por los empleados.

**Push: (Ibíd.)** Se utiliza la tecnología push cuando se permite que se envíen datos automáticamente a un ordenador personal a intervalos regulares, como noticias cada hora, o las actualizaciones de una página web. Esta tecnología es una alternativa a la manera tradicional de operar del World Wide Web, en la que los usuarios tienen que ir a buscar directamente la información en línea.

**Red: (Ibíd.)** Conjunto de Ordenadores enlazados con fines comunes. Una Red es de área local cuando todos sus componentes (usuarios) están concentrados en un espacio reducido (el ámbito de un edificio de oficinas por ejemplo), pero pueden tomar el nombre de WAN o MAN cuando se extienden a áreas metropolitanas o superan la interconexión de regiones completas. Internet es la Red de Redes (tal como se la conoce) y facilita la conexión simultánea de un número no confirmado de equipos y productos distribuidos a lo largo del mundo.

**CAPÍTULO III**

**MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo de la investigación “Gobierno Electrónico: Nueva Forma de Participación. Caso: Ejecutivo del estado Carabobo”, se trata la metodología utilizada, describiendo la naturaleza de la investigación, tipo de investigación, el procedimiento a seguir para recolectar los datos de medición y aplicación de técnicas y análisis para los instrumentos a ser utilizados. A continuación, se describe el tipo y diseño de la investigación. Adicionalmente, se define la población y la muestra, así como el instrumento de recolección de datos.

**Paradigma de la Investigación**

Un paradigma según Martínez (2004) es:

…es una manera de representar objetivamente un conocimiento, un modelo al cual se llega para convalidar una manera de percibir la realidad, utilizando una forma particular de ver las cosas (...) son un cuerpo de creencias, presupuestos, reglas y procedimientos que definen como hay que hacer ciencia. (p. 43)

Se refiere entonces a los modelos de acción para la búsqueda del conocimiento. Entre las concepciones paradigmáticas más comunes en investigación se tienen los enfoques cuantitativos y los enfoques cualitativos.

**Figura Nº 11**

**Concepciones Paradigmáticas**

**Fuente:** Martínez (2004). **Adaptación**: Isea (2011).

Seguidamente, es necesario referirse a la naturaleza de la presente investigación, la cual es de tipo cuantitativo; es decir, según Palella y Martins (2006), es:

Aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre determinadas variables. Se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad. Por ello, todo debe estar soportado en el número, en el dato estadístico que aproxima a la manifestación del fenómeno. El paradigma que se adscribe a este enfoque concibe a la ciencia como una descripción de fenómenos que se apoya en los hechos dados por las sensaciones y no se preocupa por explicarlo (p. 39)

Así pues este estudio es cuantitativo, porque busca la medición objetiva, estructurada y sistemática del objeto a estudiar apoyándose en las ciencias exactas y que la misma requiere el uso de instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos.

**Diseño de Investigación**

La presente investigación requiere un diseño de investigación no experimental, definida como:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista; 2006; p. 189)

Adicionalmente, la presente investigación se ubica según su número de momentos o puntos de tiempo en que se recolectan datos como una investigación Transeccional o Transversal, definida por los autores citados como un estudio donde: “se recolectan datos en un solo momento, un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 191).

Así, este tipo de investigación es de campo, ya que el problema objeto de estudio está referido al análisis de la estrategia de Gobierno Electrónico en el Ejecutivo del estado Carabobo. Dicho diseño de campo es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006), como:

Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

De acuerdo a lo anterior, en la presente investigación se podrá obtener la información necesaria en una sola medición, en un único momento, recolectada directamente de la realidad, aportada por los sujetos de estudio (personal que labora en el Gobierno del Estado Carabobo).

**Tipo de Investigación**

La presente investigación sobre Gobierno Electrónico: una nueva forma de hacer gobierno, se ubica en una investigación de tipo exploratoria – descriptiva, debido a que se refiere a una temática que, si bien ha sido investigada, requiere constante actualización y profundización en su estudio (estudio exploratorio) y no obstante, tiene como propósito medir con precisión diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno tratado (estudio descriptivo).

Así, la clasificación de Exploratorio- Descriptivo, obedece a una clasificación que toma en cuenta el nivel de profundidad a lo que pretende llegar el conocimiento. Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.” (p. 59)

Adicionalmente, Dankhe (1980), citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), explica que las investigaciones de tipo descriptivo “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.” Complementariamente, agrega que: “desde el punto de vista científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia- describir lo que se investiga.” (p. 60)

Por tanto, al definirse como una investigación de tipo exploratoria – descriptiva se sustenta en lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2006) donde explican que: “desde luego, un estudio aunque no puede situarse en alguno de los tipos citados sino caracterizarse como tal, se inicia como exploratorio, para después ser descriptivo, correlacional y explicativo.” (p. 69); es decir, la investigación se inicia como un estudio exploratorio, para luego ubicarse en el tipo descriptivo.

Del mismo modo, es importante resaltar que la investigación se enmarca bajo los lineamientos de tipo descriptivo, ya que se pretende describir una situación, detallando cómo es y cómo se manifiesta, especificando propiedades y características. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006) “la Investigación Descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p. 103)

**Población y Muestra**

Según Pinto y Pernalete (2003), la población es: “el conjunto de unidades, individuos, elementos, datos que satisfacen una definición común y que reúne cierto interés de estudio, lo cual señala que tiene que ser medible. Por lo tanto es una definición común.” (p. 4)

En este sentido, la población para llevar a cabo la presente investigación está constituida por un universo de sujetos, determinada como una población finita, ya que cuenta con una totalidad de setenta (70) empleados que laboran dentro de la Secretaria General del Estado y la Secretaria de Comunicación e Información que labora en el Gobierno del Estado Carabobo.

Por su parte, la muestra de una investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) “es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 212). Señala Arias, (2006) que: “cuando por diversas razones resulta imposible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, se recurre a la selección de una muestra”, la cual es definida como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p. 83)

De manera tal que, la aplicación de dicha muestra se integra por las personas que trabajan y representan el Ejecutivo Estadal. De acuerdo al personal que labora en el Gobierno del Estado Carabobo, específicamente en la Secretaría General del Estado y la Secretaría de Comunicación e Información, está comprendida en su totalidad por un universo de población de setenta (70) personas, de los cuales se escogió de forma intencional una muestra de cuarenta y dos (42) individuos relacionados directamente con el tema en estudio.

**Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

En esta etapa de la investigación es donde se encuentra la propiedad de la investigación, debido a que mediante el instrumento aplicado, se obtendrán los datos necesarios para poder llevar a cabo las mediciones y las conclusiones que demostrarán el resultado de la investigación. El instrumento sintetiza las teorías con la finalidad de recolectar datos correspondientes a los indicadores y variables establecidas.

En función de los objetivos establecidos en el estudio, se utiliza una de las técnicas propias del diseño de investigación de campo, es decir, la encuesta; entendiéndola según Arias (2006) “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.” (p. 72)

Para la elaboración del Instrumento de Recolección de Datos de la presente investigación se partió de la formulación de un Cuadro Técnico Metodológico que es la matriz fundamental del Instrumento. Dicho cuadro esquematiza las variables con sus definiciones, sus dimensiones y los indicadores de las mismas, así como los ítems que miden cada uno en su posterior aplicación. En consecuencia a lo anterior planteado, el instrumento elegido y construido para la medición, basándose en las variables e indicadores, fue un cuestionario, el cual está definido por Arias (2006), sería: “Las distintas formas o maneras de obtener información. Ejemplos de técnicas:…la encuesta en sus dos modalidades: oral y escrita (cuestionario)… Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: formato de cuestionario.” (p. 111)

Además este cuestionario será policotómico, basando sus alternativas de respuestas en una escala tipo Likert, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006), consiste en:

… un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que extreme su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. (p. 263)

Dicho instrumento, ofrece al sujeto la posibilidad de elegir entre las cinco opciones determinadas, que para este estudio serán: (Definitivamente sí, Probablemente sí, Indeciso, Probablemente no, y Definitivamente no); el instrumento está constituido por veintiún (21) reactivos, con la finalidad de que cada uno de ellos mida el indicador correspondiente, desglosado de las dos variables que estructuran la investigación, todos los ítems que integran el instrumento, están relacionados y vinculados con el objeto de estudio; extraídos previamente de la matriz denominada Cuadro Técnico Metodológico, donde son resumidas las teorías elegidas y determinados los indicadores que serán medidos mediante el instrumento elaborado. Al respecto, las variables que constituyen la presente investigación y pilares del instrumento de recolección de datos son: Gobierno Electrónico y Ejecutivo del Estado Carabobo, ambas con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Por lo tanto se desarrolló la Matriz del Instrumento de Recolección de datos (ver Figuras 11, 12 y 13), y seguidamente el Instrumento de Recolección de Datos en su edición definitiva.

**Figura Nº 12**

**Pasos para elaboración y validación del instrumento**

Cuestionario

Escala Tipo Likert

Validez

Juicio de Expertos

**Instrumento de Recolección de Datos**

**Dimensiones, Indicadores e Items**

**Variables**

Gobierno Electrónico

Ejecutivo del estado Carabobo

**Elaboración**: Isea (2011).

**Validez y Confiabilidad del Instrumento**

La validez de un instrumento según Hernández, Fernández y Baptista (2006) “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 243); que en la presente investigación se resume al Gobierno Electrónico y el Ejecutivo del estado Carabobo. Para esto, en la presente investigación, se llevó a cabo la determinación de la validez a través de Juicio de Expertos, donde se les suministró el instrumento elaborado, en conjunto con el instrumento de evaluación y validación, a tres (3) expertos en la materia.

**Figura Nº 13**

**Validación**

**Validación a Juicio de Expertos**

**Kenia Isabel Martínez Gavini C.I. 12.173.902**

**Altagracia E. Táriba S.**

**C.I. 13.103.493**

**Víctor Genaro Jansen Ramírez C.I. 7.477.153**

**Elaboración**: Isea (2011).

Tomando en cuenta dichas revisiones, se redactó la versión definitiva del instrumento la cual fue validada satisfactoriamente, en la cual se incluyeron mejoras en cuanto a la Adecuación, Redacción y Pertinencia de cada uno de los ítems.

**Confiabilidad**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) explica a cerca de la Confiabilidad que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 242). Así mismo, el autor señala que existen diferentes instrumentos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición; en el caso de la presente investigación, la confiabilidad del instrumento se determinó a través de la aplicación de una Prueba Piloto a una muestra de 10 sujetos pertenecientes a la población determinada.

Para ello, el análisis estadístico de los resultados de dicha prueba piloto se realizó, a través del coeficiente de Alpha de Crombach, que es el coeficiente adecuado al tipo de instrumento de recolección de datos utilizado (Escala tipo Likert) que según Hernández, Fernández y Baptista (2006) este coeficiente “requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (p. 251). Para tal efecto, se aplica la siguiente fórmula:

21/ (21-1) = 1- (57.61/260) = 1,05 (1- 0,21) =

= 0,82

1,05x 0,79

Donde:

= Coeficiente de Confiabilidad.

*K* = Número de Ítems.

= Sumatoria de la Varianza.

= Varianza Total.

Es necesario aclarar, que los coeficientes de Confiabilidad pueden oscilar entre cero (0) y uno (1), siendo los valores más cercanos a cero (0) más factibles a error de medición y los más cercanos a uno (1) los representantes de la máxima confiabilidad. Los valores de la confiabilidad de la presente investigación resultaron muy altos, con un valor de 0,82 lo cual indica que el instrumento elaborado es confiable para ser aplicado a otras muestras en situaciones similares.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo de la investigación “Análisis de la estrategia de Gobierno Electrónico en el Ejecutivo del Estado Carabobo y el nivel de participación de la comunidad”, se señala la descripción y el análisis de los resultados obtenidos en el estudio realizado, con la finalidad de obtener la información necesaria para permitir desarrollar y cumplir con los objetivos propuestos en la presente investigación. Para lo cual fue aplicado el instrumento de recolección diseñado, conformado por veintiún (21), ítems a una muestra significativa de cuarenta y dos (42), empleados que laboran dentro de la Secretaria General del Estado y la Secretaria de Comunicación e Información que labora en el Gobierno del Estado Carabobo.

Para el análisis de los datos obtenidos, se toman como referencia las Variables Gobierno Electrónico y Ejecutivo del estado Carabobo, aplicando metodología estadística adecuada según las exigencias de la investigación, con la finalidad de obtener la medición de actitudes mediante una Escala tipo Likert, las cuales se representan a continuación a través de cuadros y gráficos de los respectivos resultados para su interpretación; tomando en cuenta que las alternativas de respuesta fueron “Definitivamente si” (DS), “Probablemente sí” (PS), “Indeciso” (I), “Probablemente no” (PN) y “Definitivamente no” (DN).

**Análisis Descriptivo de los Cuadros y Gráficos Ítem por Ítem según los Resultados Obtenidos**

A continuación se presentan los diferentes ítems que conformaron el respectivo instrumento de recolección de datos aplicado para extraer los datos necesarios para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos de la presente investigación. Cada ítem posee un cuadro donde se reflejan las afirmaciones cuantificadas de las premisas propuestas en el instrumento, con sus respectivos porcentajes en cuanto a la muestra significativa tomada. Adicionalmente, dichas cifras están representadas en Gráficos que demuestran de manera visual la cuantificación de los resultados obtenidos, seguidos del análisis de los mismos.

**Figura Nº 14. Variables y Dimensiones**

**Fuente**: Isea (2012)

**Figura Nº 15. Gobierno Electrónico. Indicadores e Items.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Variable**: Gobierno Electrónico. **Dimensión**: Características.

**Indicador**: Accesibilidad

**Ítem Nº 1.** Considera que los Portales del Gobierno Nacional son accesibles para la Ciudadanía

**Tabla Nº 1. Ítem Nº 1.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 17 | 40% |
| **Probablemente si** | 25 | 60% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **1. Datos del ítem 1.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el sesenta por ciento (60%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, manifiestan claramente que los portales gubernamentales son accesibles a la ciudadanía, por lo que dentro de las características importantes para el desarrollo de estos portales se encuentra la accesibilidad, contando éstos con esta característica lo que propicia la participación de la ciudadanía en este nuevo enfoque manejado por la Administración Pública.

**Ítem Nº 2.** Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo es accesible para la Ciudadanía

**Tabla Nº 2. Ítem Nº 2.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 15 | 36% |
| **Probablemente si** | 27 | 64% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** 2**. Datos del ítem 2.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en el ítem 2, el sesenta y cuatro por ciento (64%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, manifestando que el portal correspondiente a la Gobernación de Carabobo es muy accesible a la ciudadanía, indicando estos resultados que este portal es considerado por el personal encuestado de acceso fácil, sin que ello signifique que es prioritario para el desarrollo de las funciones que éstos realizan.

**Ítem Nº 3.** El Portal del Gobierno de Carabobo puede accederse desde diferentes navegadores.

**Tabla Nº 3. Ítem Nº 3.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 42 | 100% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** 3**. Datos del ítem 3.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el cien por ciento (100%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Definitivamente Si, manifiestan claramente que al portal del Gobierno de Carabobo se puede accesar desde diferentes navegadores, lo que permite un constante ingreso a éste, permitiendo que los ciudadanos se relacionen continuamente con el gobierno en línea.

**Indicador**: Usabilidad

**Ítem Nº 4.** Considera que los Portales del Gobierno Nacional son de fácil uso para el Ciudadano

**Tabla Nº 4. Ítem Nº 4.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | **12** | **29%** |
| **Probablemente si** | **30** | **71%** |
| **Indeciso** | **0** | **0%** |
| **Probablemente no** | **0** | **0%** |
| **Definitivamente no** | **0** | **0%** |
| **TOTAL** | **42** | **100%** |

**Gráfico Nº 4. Datos del ítem 4.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: Ante el Ítem Nº 4, el setenta y uno por ciento (71%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, manifiestan claramente que para las ciudadanas y los ciudadanos los portales del gobierno son fácil de utilizar, siendo esta una característica indispensable para el aprovechamiento por parte de los usuarios de los portales gubernamentales.

**Ítem Nº 5.** Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo permite a la ciudadanía una fácil lectura de textos.

**Tabla Nº 5. Ítem Nº 5.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | **12** | **29%** |
| **Probablemente si** | **30** | **71%** |
| **Indeciso** | **0** | **0%** |
| **Probablemente no** | **0** | **0%** |
| **Definitivamente no** | **0** | **0%** |
| **TOTAL** | **42** | **100%** |

**Gráfico Nº 5. Datos del ítem 5.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: Ante el Ítem Nº 5, el setenta y uno por ciento (71%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, manifiestan claramente que para la ciudadanía el portal del Gobierno de Carabobo permite una fácil lectura de textos, lo cual indica puntos a favor respecto a la usabilidad que tiene este portal.

**Ítem Nº 6.** Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo permite a la ciudadanía una rápida descarga de información.

**Tabla Nº 6. Ítem Nº 6.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | **12** | **29%** |
| **Probablemente si** | **30** | **71%** |
| **Indeciso** | **0** | **0%** |
| **Probablemente no** | **0** | **0%** |
| **Definitivamente no** | **0** | **0%** |
| **TOTAL** | **42** | **100%** |

**Gráfico Nº 6. Datos del ítem 6.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: Ante el Ítem Nº 6, el setenta y uno por ciento (71%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, manifiestan que el portal del Gobierno de Carabobo permite una rápida descarga de información, por lo cual los usuarios pueden usarlo sin inconvenientes asociados al tiempo de respuesta lo cual dificultaría la característica de usabilidad, por lo que el portal cuenta con una visión favorable.

**Ítem Nº 7.** Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo presenta un menú sencillo a la Ciudadanía

**Tabla Nº 7. Ítem Nº 7.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 42 | 100% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº 7. Datos del ítem 7.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el cien por ciento (100%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Definitivamente Si, señalan que el portal del Gobierno de Carabobo, presenta a la ciudadanía menús sencillos, lo cual es un indicativo muy preciso de la alta usabilidad que el portal tiene de acuerdo a los detalles a tomar en cuenta para el fácil manejo de los diversos usuarios.

**Indicador**: Interactividad

**Ítem Nº 8.** Considera que existe interacción entre los portales del gobierno nacional y la Ciudadanía que accede a ellos.

**Tabla Nº 8. Ítem Nº 8.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 42 | 100% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº 8. Datos del ítem 8.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el cien por ciento (100%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Definitivamente Si, indican que los portales del gobierno nacional presentan interacción de diversos niveles con los usuarios que acceden a ellos, haciéndolos atractivos para quienes necesitan sentir una conexión real con comunicación recíproca.

**Ítem Nº 9.** Considera que para poder indicar que un portal es interactivo debe existir una comunicación con diversos niveles de respuesta entre el portal y el usuario.

**Tabla Nº 9. Ítem Nº 9.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 42 | 100% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº 9. Datos del ítem 9.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: igualmente en este ítem el cien por ciento (100%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Definitivamente Si, indican que los diversos niveles de comunicación que se dan entre el usuario y el portal es lo que permite evidenciar que éste es interactivo.

**Ítem Nº 10.** Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite a la ciudadanía obtener una interacción satisfactoria.

**Tabla Nº 10. Ítem Nº 10.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | **0** | **0%** |
| **Probablemente si** | **5** | **11%** |
| **Indeciso** | **12** | **29%** |
| **Probablemente no** | **25** | **60%** |
| **Definitivamente no** | **0** | **0%** |
| **TOTAL** | **42** | **100%** |

**Gráfico Nº 10. Datos del ítem 10.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: Ante el Ítem Nº 10, el sesenta por ciento (60%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente No, manifiestan que posiblemente los usuarios del portal no estén satisfechos con la interacción que éste les provee, ya que en el mismo existe información actualizada y de interés pero no se generan diversos niveles de comunicación.

**Figura Nº 16. Ejecutivo del Estado Carabobo. Indicadores e Items.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Variable**: Ejecutivo del estado Carabobo. **Dimensión**: Participación Ciudadana.

**Indicador**: Nivel de Participación

**Ítem Nº 11.** Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite una alta participación de la Ciudadanía

**Tabla Nº 11. Ítem Nº 11.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 0 | 0% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 35 | 83% |
| **Definitivamente no** | 7 | 17% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **11. Datos del ítem 11.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el ochenta y tres por ciento (83%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente No, manifiestan claramente que a pesar de que pueda existir una entrada diaria de ciudadanos elevada no puede considerarse alta su participación pues no se generan actividades en la misma que permitan que éstos participen de forma activa, sólo reciben informaciones.

**Ítem Nº 12.** Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite una mediana participación de la Ciudadanía

**Tabla Nº 12. Ítem Nº 12.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 0 | 0% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 35 | 83% |
| **Definitivamente no** | 7 | 17% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **12. Datos del ítem 12.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: de igual forma, en el ítem 12 el ochenta y tres por ciento (83%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente No, manifiestan claramente que sólo reciben informaciones que aún cuando les sean útiles no pueden aclarar on line, por lo que ello no les permite ejercer una activa participación como ciudadanos.

**Ítem Nº 13.** Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite una baja participación de la Ciudadanía

**Tabla Nº 13. Ítem Nº 13.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 15 | 36% |
| **Probablemente si** | 27 | 64% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº 13. Datos del ítem 13.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en el ítem 13, el sesenta y cuatro por ciento (64%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, manifestando que el portal correspondiente a la Gobernación de Carabobo lo que permite a la ciudadanía es un bajo nivel de participación debido a la poca interacción que los ciudadanos pueden obtener de ésta, aún cuando puedan recibir informaciones útiles y actualizadas.

**Indicador**: Tipo de Participación

**Ítem Nº 14.** Considera que en el portal del Gobierno de Carabobo se encuentra información local, teléfonos, horario de atención, personas encargadas de solicitudes, leyes y normativas, así como demás noticias de interés.

**Tabla Nº 14. Ítem Nº 14.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 17 | 40% |
| **Probablemente si** | 25 | 60% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **14. Datos del ítem 14.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el sesenta por ciento (60%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, manifiestan que el portal de la Gobernación de Carabobo les proporciona a la ciudadanía informaciones relativas a la actividad de la organización permitiéndoles conocer a donde acudir y como verificar información por otros medios, además de accesar a la normativa bajo la cual soporta sus actuaciones esta entidad.

**Ítem Nº 15.** Considera que la Ciudadanía puede acceder a través de éste a descargar algún tipo de formularios, interactuar mediante correos electrónicos, realizar solicitudes en línea, recibir notificaciones y/o realizar encuestas on line.

**Tabla Nº 15. Ítem Nº 15.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 0 | 0% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 29 | 69% |
| **Definitivamente no** | 13 | 31% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **15. Datos del ítem 15.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en el ítem 15, el sesenta y nueve por ciento (69%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente No, manifiestan que el portal correspondiente a la Gobernación de Carabobo no permite a la ciudadanía este tipo de participación señalada, ya uqe la la interacción con éste es meramente informativa.

**Ítem Nº 16.** Considera que la Ciudadanía puede generar solicitudes de documentos de uso diario, actualización de data, pago de impuestos o facturas de servicios, adquisiciones varias a través del portal del Gobierno de Carabobo.

**Tabla Nº 16. Ítem Nº 16.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 0 | 0% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 35 | 83% |
| **Definitivamente no** | 7 | 17% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **16. Datos del ítem 16.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el ochenta y tres por ciento (83%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente No, claramente señalan que el portal del Gobierno de Carabobo no propicia la participación de la ciudadanía de acuerdo al nuevo enfoque manejado por la Administración Pública, debido a que éste solamente permite acceder a información que aún cuando pueda ser interesante y relevante no le permite la interacción necesaria.

**Ítem Nº 17.** Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo en la actualidad no le proporciona a la Ciudadanía y/o empresas un sitio personalizado con integración de datos e historial.

**Tabla Nº 17. Ítem Nº 17.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 42 | 100% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº 17. Datos del ítem 17.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en el ítem 17, el cien por ciento (100%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Definitivamente Si, indican sin ninguna duda que el portal correspondiente a la Gobernación de Carabobo en la actualidad no le ofrece ni a empresas ni a ciudadanos la posibilidad de interactuar desde un espacio propio donde pueda acceder a información histórica propia ni que se encuentren diversos datos que les correspondan de manera integrada por lo que su actuaciones en cuanto a interacción se refiere con este portal es básica e informativa.

**Variable**: Ejecutivo del estado Carabobo. **Dimensión**: Capacidad Técnica/Tecnológica.

**Indicador**: Capacidades

**Ítem Nº 18.** Considera que el portal del Gobierno de Carabobo cuenta con el manejo de un equipo técnico que demuestra las capacidades para el desarrollo de las diversas fases del gobierno electrónico.

**Tabla Nº 18. Ítem Nº 18.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 0 | 0% |
| **Probablemente si** | 5 | 11% |
| **Indeciso** | 12 | 29% |
| **Probablemente no** | 25 | 60% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **18. Datos del ítem 18.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el sesenta por ciento (60%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente No, indicando de esta forma que el equipo técnico no ha demostrado en el desarrollo del portal correspondiente al Gobierno de Carabobo, contar con las capacidades técnicas que demuestren que éste pueda llevar a cabo el desarrollo de las diversas fases del gobierno electrónico, por lo que debe evaluarse la necesidad de integrar un personal con más experticia al respecto o la supervisión del existente en cuento a los planes para desarrollar el portal de forma que éste brinde a la ciudadanía una interacción más amplia que satisfaga sus necesidades.

**Ítem Nº 19.** Considera que el Gobierno de Carabobo cuenta con la capacidad tecnológica para que el recurso humano pueda generar adecuadamente el desarrollo de las fases de gobierno electrónico.

**Tabla Nº 19. Ítem Nº 19.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 15 | 36% |
| **Probablemente si** | 27 | 64% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº 19. Datos del ítem 19.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en el ítem 19, el sesenta y cuatro por ciento (64%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Probablemente Si, por lo que consideran que existe dentro de la organización la capacidad tecnológica que permita que se desarrollen las diversas fases de gobierno, por lo que tendría que generarse una revisión a los planes de desarrollo de éstas y las metas y plazos pautados a fin de que se utilice de forma adecuada la infraestructura y el tiempo dedicado al desarrollo del portal para que la ciudadanía reciba la interacción necesaria para su satisfacción.

**Variable**: Ejecutivo del estado Carabobo. **Dimensión**: Fomento de la interacción con el ciudadano.

**Indicador**: Medios Electrónicos

**Ítem Nº 20.** Considera que deben manejarse redes sociales asociadas al portal del Gobierno de Carabobo a fin de propiciar el fomento de la participación de la Ciudadanía

**Tabla Nº 20. Ítem Nº 20.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 42 | 100% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **20. Datos del ítem 20.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en este ítem el cien por ciento (100%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Definitivamente Si, manifiestan claramente que las redes sociales fomentarían la participación de la ciudadanía en este nuevo enfoque manejado por la Administración Pública, debido a que éstas han tenido una acogida muy amplia en los diversos sectores sociales donde la ciudadanía en general tiene amplia participación, lo cual permitiría dar a conocer el portal y propiciar la interacción masiva de los ciudadanos.

**Ítem Nº 21.** Considera importante generar acceso a través de dispositivos móviles al portal del Gobierno de Carabobo.

**Tabla Nº 21. Ítem Nº 21.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AFIRMACIONES** | **PORCENTAJES** |
| **Definitivamente si** | 42 | 100% |
| **Probablemente si** | 0 | 0% |
| **Indeciso** | 0 | 0% |
| **Probablemente no** | 0 | 0% |
| **Definitivamente no** | 0 | 0% |
| **TOTAL** | 42 | 100% |

**Gráfico Nº** **21. Datos del ítem 21.**

**Fuente**: Isea (2012)

**Análisis**: en el ítem 21, el cien por ciento (100%) de los empleados encuestados, al considerar la opción con mayor porcentaje de respuestas, Definitivamente Si, dejan claro que el uso de medios electrónicos actúales permitiría a más cantidad de ciudadanos interactuar con el portal del Gobierno de Carabobo, ya que le mismo pudiese ser accesado desde cualquier espacio geográfico de la región donde los ciudadanos se encuentren ubicados y de esta manera se fomenta mayor participación, lo cual es uno de los fines del gobierno electrónico.

**Consideraciones Generales**

Al detallar las respuestas de los encuestados se evidencia la realidad de las Dimensiones e indicadores presentados en las Figuras 14, 15 y 16, los cuales permiten apreciar el logro de los objetivos específicos en cuanto describen características, incidencia de participación y desempeño del Gobierno de Carabobo respecto a su portal y lo relativo a Gobierno Electrónico. De ello se desprende:

* Variable Gobierno Electrónico. Dimensión Características, respecto a ésta en los diez ítems que la integran las respuestas permiten señalar que el portal del Gobierno de Carabobo es accesible tanto como los portales del gobierno nacional y del mismo modo se considera en relación con la usabilidad, sin embargo, al referirse a la interacción el portal regional no cuenta con un diseño que produzca la misma, siendo meramente informativa, por lo que se considera que no se está aprovechando adecuadamente esta herramienta la cual podría generar mayor impacto a nivel de la ciudadanía, tal como lo concibe Cardona (2009), al precisa que: el Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado.”

* Variable Ejecutivo del estado Carabobo. Dimensión Participación Ciudadana, en los siete ítems que la integran esta dimensión se aprecia en las respuestas existe un bajo nivel de participación y una participación básica, eso por supuesto está relacionado de forma directa con la poca interacción existente en el portal, el cual solamente brinda información que siendo de relevancia para la ciudadanía no le permite llegar a generar un proceso más dinámico que pueda considerarse una participación activa de los ciudadanos en pro de la construcción del gobierno participativo y afín a los principios de la Administración Pública contenidos en la Carta Magna, lo cual es apoyado por lo manifestado por Cardona (2009): “Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia…”

De igual manera, se muestra con estos resultados que el portal está apenas en la fase inicial o fase de información, la cual Backus (2001) describe que el Gobierno Electrónico funge como el medio a través del cual se provee al público externo información relevante, siendo similar a un folleto, valorando que la información del gobierno es pública y accesible. Sin embargo, se hace necesario que alcance las siguientes fases presentadas por el autor señalado como son: fase de interacción la cual permite una comunicación más fluida, fase de transacción donde los ciudadanos logran realizar acciones diarias de relevancia, hasta llegar a la fase de transformación donde se integren en un espacio personalizado las diversas acciones relacionadas con cada ciudadano generando una interacción integral.

* Variable Ejecutivo del estado Carabobo. Dimensión Capacidad Técnica/Tecnológica, respecto a esta dimensión está integrada por dos ítems que permiten visualizar si el personal encuestado considera que el Gobierno cuenta con la plataforma necesaria y el personal idóneo para desarrollar un portal que permita a la ciudadanía una activa participación en el gobierno electrónico, lo cual no queda definido de forma contundente ya que las respuestas se concentraron en las alternativas donde no se generaban respuestas con seguridad absoluta, sin embargo, este portal se encuentra en sus inicios para el momento del desarrollo de la investigación y puede considerarse que sus pininos se circunscriben a la fase de información indicada por Backus.

Por lo que no depende directamente de fallas a nivel técnico ni tecnológico sino que está en una fase de prueba, por lo que esta investigación puede contribuir ya que les brinda información sobre el panorama actual a fin de que prosigan a fases siguientes que permitan aumentar la participación de la ciudadanía y a medida que realicen las incorporaciones puedan evaluar su impacto y esto contribuya a mejoras continuas, lo cual busca el e-gobierno de acuerdo con lo expresado por la Organización de las Naciones Unidas. (OEA, 2006): “La nueva gestión pública establece un cambio de énfasis desde lo político a lo gerencial (…) lo que implica incorporar medición de desempeño y orientación a los ciudadanos.”

* Variable Ejecutivo del estado Carabobo. Dimensión Fomento de la Interacción con el Ciudadano, acá se contó con dos ítems que de forma unánime permiten evidenciar que sería completamente útil y oportuno el uso de las redes sociales y el acceso mediante dispositivos personales al portal del Gobierno de Carabobo, ya que ello fomentaría un mayor conocimiento por parte de ciudadanía de la existencia de este portal y sus bondades, generando la comunicación bidireccional necesaria y en el tiempo real que permita a la ciudadanía acceder al portal y recibir de éste no sólo la información veraz que requiere sino además de manera oportuna, minimizando de forma real las barreras de tiempo y espacio lo cual favorecerá el control ciudadano que debe ejercer de acuerdo a la Constitución en su artículo 62.

Además de adecuar el portal a lo señalado por Dinsdale (2002), quien plantó que el Gobierno Electrónico es: “El estado en que los gobiernos son interactivos, interjurisdiccionales, totalmente conectados a los ciudadanos, trabajando conjuntamente en los temas y encontrando soluciones a políticas y programas de manera coherente y democrática.”; lo cual es el fin de lo que se busca regionalmente con esta herramienta.

Asimismo, con lo plateado al respecto por Alcántara y Cendrós (2005) al afirmar que el buen desempeño del gobierno electrónico: “Depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales.”

Por lo que ya muchas de éstas están cubiertas, debido a que en el país se cuenta con una amplia plataforma jurídica que sustenta y apoya en cuanto a marco normativo el gobierno electrónico y desde el gobierno nacional se han adelantado avances importantes y significativos que buscan la participación activa de la ciudadanía mediante diversos portales en diferentes áreas que le competen al Estado, lo cual es menester llevarlo a los ámbitos regionales y locales de forma productiva y continua hasta generar un e-gobierno que encaje idóneamente en las diversas fases planteadas en el sustento de esta investigación.

**CONCLUSIONES**

El Gobierno Electrónico, es una estrategia que puede contribuir a activar el control social a la gestión pública y a avanzar en la construcción de la democracia directa, sobre todo si se crean condiciones para democratizar el uso de las TIC, en el caso de Venezuela a raíz de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) y con base en ésta, se crea un proceso de transformación del Estado y la Sociedad, el cual es asumido por las diversas instancias de gobierno y por ello se hace relevante su estudio.

Para dar respuesta a los objetivos propuestos, se desarrollo una encuesta aplicada a los empleados del Ejecutivo del Estado Carabobo, en donde se analizaron las variables implicadas en el estudio del Gobierno Electrónico en el Ejecutivo del Estado Carabobo, la misma luego de ser analizada arrojó como conclusiones las siguientes:

* Al caracterizar la experiencia de Gobierno Electrónico, se evidencia que a nivel nacional es bastante amplia en relación a la experiencia regional en el estado Carabobo, tomando en cuenta los aspectos que se exploraron como lo son accesibilidad, usabilidad e interactividad como bases para generar participación de la ciudadanía en los portales en la web. Respecto a ello, en el portal del Gobierno de Carabobo las características que resaltan de forma positiva son el acceso y la usabilidad ya que éste cuenta con los aspectos básicos que permiten a los ciudadanos ingresar y navegar en él, sin embargo, no posee interactividad por lo que no lo hace atractivo para los usuarios ya que una vez que se ingresa a éste se conoce solamente información la cual a pesar de ser importante no genera una comunicación recíproca que permita alcanzar los fines del gobierno electrónico, por lo cual se puede indicar que puede catalogarse como una experiencia básica que brinda a la ciudadanía información de interés y nada más.
* Respecto a establecer la incidencia de la participación por vía de Gobierno Electrónico, se evidenció de firma clara y debido a la mínima interacción que el portal del Gobierno de Carabobo posee, que la participación de la ciudadanía está en un nivel bajo debido a que al acceder al portal su participación real es básica, obtiene información importante pero no puede realizar consulta ni descargar al menos planillas que le sean de utilidad para realizar actividades de su interés en relación con este organismo de gobierno, por lo que de forma contundente se afirma derivado de los resultados obtenidos que la participación de los ciudadanos es minúscula mediante el portal regional lo cual es evidentemente diferente al compararse con portales nacionales donde la incidencia de participación si es relevante.
* Además, en cuanto a conocer el desempeño del Ejecutivo del estado Carabobo en materia de Gobierno Electrónico, a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se apreció que tiene un desempeño bajo ajustado a lo descrito como conclusión de los objetivos específicos anteriores, ya que mediante el portal no logra generar un adecuado fomento de la participación ciudadana, lo cual podrá ser mejor una vez que sean corregidas las necesidades planteadas de interacción, con el objeto de que se pueda producir una efectiva participación de la ciudadanía aumentando de esta forma el desempeño que se espera en materia de gobierno electrónico de la entidad regional.

Por lo que al realizar el análisis de la estrategia de Gobierno Electrónico en el Ejecutivo del estado Carabobo, se evidenció que solamente se encuentran en fase inicial lo cual no permite a los ciudadanos participar de forma activa, siendo relevante realizar los ajustes necesarios para que el portal se adecue y coadyuve a lo requerido para ser considerado como una herramienta útil para el desarrollo regional del e-gobierno.

**RECOMENDACIONES**

Una vez realizada la investigación y verificado el logro de los objetivos que perseguía la misma, de acuerdo a las conclusiones que de ello se desprenden se plantean las siguientes recomendaciones:

* Tomar en cuenta los señalamientos realizados por la autora extraídos de la realidad propia del portal regional, a fin de que esto sirva de base a los responsables de generar las políticas de desarrollo y ejecución del mismo, teniendo en cuenta los aportes que se brindan para reajustar la fase inicial del portal e incorporar aspectos de las fases siguientes que permitan así una interacción adecuada y por ende, un participación activa de la ciudadanía.
* Una vez realizados los ajustes iniciales que mejoren la interacción del portal con la ciudadanía, generar a través de las redes sociales un medio de comunicación que permita dar a conocer al público en general el portal y sus bondades, lo cual incrementará la cantidad de ciudadanos que interactúen a través del portal regional, así como posibilitar el acceso al mismo mediante dispositivos móviles que disminuyan en tiempo real la brecha espacio-tiempo.
* Evaluar de forma continua las mejoras que se incorporen y el impacto que éstas tienen en la ciudadanía, a fin de lograr en un futuro cercano contar con un portal que se adecue a todas las fases que integran el e-gobierno.

**REFERENCIAS**

ALADI (2003). **La Brecha Digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI.**

Albanio y Cendrós. (2005). **Factores estratégicos para desarrollar el gobierno electrónico en Alcaldías de Venezuela**. OPCION. Volumen 20 Número 45. Universidad del Zulia. Venezuela.

Alcántara, Albino y Cendrós. (2005). **Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del Municipio Autónomo Colón.** [Documento en línea]. Revista Electrónica de Estudios Telemáticos. Volumen 4 Edición No. 2. Disponible en: http://www.urbe.edu/ telematica/articulos.html [Consulta: 2011, Julio 22.]

Ander-Egg, E. (1996**). Interdisciplinariedad en Educación.** Colección Respuestas Educativas. Buenos Aires. Argentina.

Ander-Egg, E. (1999). **Introducción a las Técnicas de Investigación Social.**  Editorial Humanitas. Buenos Aires. Argentina.

Araya y Porrúa (2004). **América Latina Puntogob. Casos y** **Tendencias en Gobierno Electrónico.** Organización de los Estados Americanos AICD. FLACSO. Chile.

Araya, R. (2004). **Tres perspectivas para observar el Gobierno Eletrónico. América Latina Puntogob.** [Documento en línea]. Disponible: www.flacsoandes.org/biblio/catalog/resGet.php?resId=13267 [Consulta: 2011, enero 23]

Arias, F. (2006*)*. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología. Caracas. Venezuela.

Backus, M. (2001). **E-governance in Developing Countries, The International Institute for Communication and Development, IICD, Research Report (3).** [Documento en línea] Disponible en: http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf [Consulta: 2011, noviembre, 18]

Ballart, X. (1992). ¿**Cómo evaluar programas y servicios públicos? Aproximación sistemática y estudios de caso.**  Ministerio para las Administraciones Públicas. Serie Administración del Estado.  Madrid. España.

Banco Mundial (2003). **Informe Anual. Banco Mundial.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.bancomundial.org/infoannual/> [Consulta: 2011, noviembre, 12]

Berrizbeitia, J. (2005). **Implementando el Gobierno Electrónico. Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT).** [Documento en línea]. Disponible en: http://www.cnti.gob.ve/cnti\_docmgr/sharedfiles/GobiernoElectronico3-3. [Consulta: 2011, octubre, 23]

Bossier, S. (1989). La descentralización: un tema difuso y confuso. Documento. Santiago de Chile.

Cardona, D. (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.** Barcelona. España.

Cardona, D. (2002). **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.** ESADE. Barcelona. España.

Castells, M. (1999). **La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red.** Siglo XXI. México.

Castells, M. (2001). **Internet y la Sociedad Red.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/106.pdf> [Consulta: 2011, octubre, 10]

Castells, M. (2002). **La dimensión cultural de Internet.** Universitat Oberta de Catalunya, España.

Cornella, A. (2001). **En la Sociedad del conocimiento la riqueza está en las ideas.** Curso de doctorado UOC.

Criado, J. I., Ramilo, M. C. y Serna (2002). **¿Administración Electrónica o Administración Relacional?: Hacia un Nuevo Modelo de Relaciones Interadministrativas y Externas en el Sector Público**. Ponencia presentada en las VII Jornadas sobre Tecnologías de la información para la Modernización de las Administraciones Públicas, 15-18 de octubre de 2002, La Coruña, España.

Cumaná y Marval (2009). **Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública en Venezuela.** Universidad de Oriente. Venezuela.

**Decreto-Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas**. (2001). Gaceta Oficial Nº 38.086 de fecha 14 de diciembre del 2004.

Dinsdale, G. et al. ( 2002). **Guía práctica para el Gobierno Electrónico : cuestiones, impactos y percepciones**. BID. Centro Canadiense de Gestión. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.iberomunicipios.org /docs/guíagobelect.pdf. [Consulta: 2011, Agosto, 14.]

Fuenmayor, J. y Ochoa, H. (2003). **Descentralización y Modernización administrativa de las gobernaciones en Venezuela: El caso del Estado Zulia.**

Gallegos, A. (2005). **¿Qué es el Gobierno Electrónico? Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT).** [Documento en línea]. Disponible en: http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob\_electronico.html [Consulta: 2011, Agosto, 08.]

Gallegos, A. (s.f.) **¿Qué es gobierno electrónico?** [Documento en línea]. Disponible en: http://www.gobiernoenlinea. gob.ve/directorioestado/gob\_electronico.html. [Consulta: 2011, Agosto 31.]

Gasco, M. (2002), **Impacto organizacional e institucional de proyectos de gobierno electrónico**. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Gasco.pdf> [Consulta: 2011, Agosto 31.]

Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología Cualitativa y Cuantitativa. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

His, A. y Holtz – Bonneau, F. (1999). **Proyecto de obra colectiva e internacional y llamado a estrategias para el futuro. Apropiación social sobre las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC).** Fundación Charles – Leopold – Mayer para el Progreso de la Humanidad. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\_doc\_ino.html [Consulta: 2011, Agosto 20]

INEAN-OEA (2006). **Curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico**. XIII Edición, del Instituto de Estudios Avanzados para las Américas (INEAM), Organización de Estados Americanos (OEA).

Jensen, E. (2008). **Una nueva mirada a la Educación Cerebro-base.** Phi Delta Kappa Magazine, febrero de Volumen 89.   
Número 6, págs. 408-417.

**Ley Orgánica de la Administración Pública.** (2001). Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001. ASAMBLEA NACIONAL.

Lucas, A. (2000). **La Nueva Sociedad de la Información. Una perspectiva desde Silicon Valley.** Colección Ciencias Sociales. Editorial Trotta S.A.

Martínez, M. (1999). **La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación.** Manual Teórico-Práctico. 3era. Edición. Editorial Trillas, S.A. México.

Martínez, M. (2002). **Comportamiento Humano.** Editorial Trillas, S.A. México.

Martínez, M. (2004). **Bosquejos para una nueva episteme.** POLIS Revista Latinoamericana.

Montilla (2008). **Participación ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial**. Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela.

Ochoa, H. (2006). **Gobierno electrónico y Contraloría Social en las Gobernaciones.** ENLACE Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Año 3 Número 2. Facultad Experimental de Ciencias. Universidad del Zulia. Venezuela.

Ochoa, S.G. (2000). **Administración Financiera.** Editorial Mc Graw Hill. México.

Okot-UMA, R. (2001). **Electronic Governance: Re-inventing Good Governance.** [Documento en línea] Disponible en: <http://webworld.unesco.org/publications/it/EGov/wordbank%20okot-uma.pdf> [Consulta: 2011, enero 27]

Osío (2009). **E-Gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública**. Universidad del Zulia. Venezuela.

Palella y Martins. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Segunda Edición. Caracas, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador.

Peres, W. y Hilbert, M. (Edts.). (2009). **La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo.** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile.

Perry, J. y Kraemer, K. (1983). **La gestión pública : Perspectivas públicos y privados.** Mayfield. California.

Pineda, M. (1995). **Sociedad de la Información Nuevas Tecnologías y Medios Masivos.** Colección POST SCRIPTUM Serie Tesis de grado y trabajos de Ascenso Editorial de la Universidad del Zulia EDILUZ., Maracaibo. Venezuela.

[Pinto, A.  y  Pernalete,  N.  (2003).  **Apuntes  de  Estadística: Con  aplicación  de procesadores.** Universidad de Carabobo.](https://www.dropbox.com/s/dek3hd1wb8j2m5l/Apuntes%20de%20Estad%C3%ADstica%20%28Libro%29.pdf) Bárbula. Venezuela.

PNUD (2001). **Desarrollo Humano Informe 2001 - Poner el adelanto tecnológico para el desarrollo humano** [Documento en línea] Disponible en: http : //www.undp . org / hdr2001 [Consulta: 2011, enero 8]

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2002). **Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela del año 2002, denominado "Las Tecnologías de la Información y la Comunicación al Servicio del Desarrollo".** Editor Convenio Andrés Bello.

Ramírez, T. (1999). **Cçomo hacer un proyecto de investigación**. 1º. Edición. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela..

Reilly, K. y Echeverría, R. (2003). ***El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e- Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe.*** [Documento en línea] Disponible en: [**http://lac.derechos.apc.org/cdocs.shtml?x=10479**](http://lac.derechos.apc.org/cdocs.shtml?x=10479) [Consulta: 2011, enero 25]

Ronaghan, S. (2002)., **Evaluación comparativa de gobierno electrónico : Una perspectiva global - La evaluación de los Estados Miembros de las Naciones Unidas.** Nueva York. Red en línea de las Naciones Unidas sobre administración y finanzas públicas (UNPAN) - Sociedad Americana para la Administración Pública ( ASPA)

Shapiro, C y Varian, H.R. (1999). **El dominio de la información.** Antoni Bosch. Barcelona.

Subirats, J. (1989). **Análisis de Políticas Públicas y Eficacia de la Administración**. 1ra. Edición. Editorial Imprenta Nacional del Boletín del Estado. Madrid. España.

Subirats, J. (1995).**Los instrumentos de políticas, el debate público y el proceso de evaluación.** Revista Gestión y Política Pública, vol. IV, nº 1, México

Vernis, A. y Otros. (2004). **La Gestión de las Organizaciones no Lucrativas.** Ediciones

Webster, F. y Rubins, K. (1986). **Información y Tecnología.** Traducción de Lucas. Dinámica Organizacional.

Weiss, C. (1997). **Investigación Evaluativa. Métodos para determinar la eficacia de los programas de acción**. 4ta. Reimpresión. Editorial Trillas. México.

Weiss, C. (1998) **Evaluación: Métodos para el estudio de los programas y políticas**. 2ª edición. Prentice Hall.



 **REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Estimado Funcionario (a), este instrumento está diseñado para una investigación con fines académicos, por lo que se agradece contestar con sinceridad cada uno de los ítems, marcando con una equis una de las opciones de respuesta. Gracias por su colaboración.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **Ítem** | **DS** | **PS** | **I** | **PN** | **DN** |
| 1 | Considera que los Portales del Gobierno Nacional son accesibles para la Ciudadanía. |  |  |  |  |  |
| 2 | Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo es accesible para la Ciudadanía. |  |  |  |  |  |
| 3 | El Portal del Gobierno de Carabobo puede accederse desde diferentes navegadores. |  |  |  |  |  |
| 4 | Considera que los Portales del Gobierno Nacional son de fácil uso para el Ciudadano. |  |  |  |  |  |
| 5 | Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo permite a la ciudadanía una fácil lectura de textos. |  |  |  |  |  |
| 6 | Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo permite a la ciudadanía una rápida descarga de información. |  |  |  |  |  |
| 7 | Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo presenta un menú sencillo a la Ciudadanía |  |  |  |  |  |
| 8 | Considera que existe interacción entre los portales del gobierno nacional y la Ciudadanía que accede a ellos. |  |  |  |  |  |
| 9 | Considera que para poder indicar que un portal es interactivo debe existir una comunicación con diversos niveles de respuesta entre el portal y el usuario. |  |  |  |  |  |
| 10 | Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite a la ciudadanía obtener una interacción satisfactoria. |  |  |  |  |  |
| 11 | Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite una alta participación de la Ciudadanía |  |  |  |  |  |
| 12 | Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite una mediana participación de la Ciudadanía |  |  |  |  |  |
| 13 | Considera que el portal del Gobierno de Carabobo permite una baja participación de la Ciudadanía. |  |  |  |  |  |
| 14 | Considera que en el portal del Gobierno de Carabobo se encuentra información local, teléfonos, horario de atención, personas encargadas de solicitudes, leyes y normativas, así como demás noticias de interés. |  |  |  |  |  |
| 15 | Considera que la Ciudadanía puede acceder a través de éste a descargar algún tipo de formularios, interactuar mediante correos electrónicos, realizar solicitudes en línea, recibir notificaciones y/o realizar encuestas on line. |  |  |  |  |  |
| 16 | Considera que la Ciudadanía puede generar solicitudes de documentos de uso diario, actualización de data, pago de impuestos o facturas de servicios, adquisiciones varias a través del portal del Gobierno de Carabobo. |  |  |  |  |  |
| 17 | Considera que el Portal del Gobierno de Carabobo en la actualidad no le proporciona a la Ciudadanía y/o empresas un sitio personalizado con integración de datos e historial. |  |  |  |  |  |
| 18 | Considera que el portal del Gobierno de Carabobo cuenta con el manejo de un equipo técnico que demuestra las capacidades para el desarrollo de las diversas fases del gobierno electrónico. |  |  |  |  |  |
| 19 | Considera que el Gobierno de Carabobo cuenta con la capacidad tecnológica para que el recurso humano pueda generar adecuadamente el desarrollo de las fases de gobierno electrónico. |  |  |  |  |  |
| 20 | Considera que deben manejarse redes sociales asociadas al portal del Gobierno de Carabobo a fin de propiciar el fomento de la participación de la Ciudadanía |  |  |  |  |  |
| 21 | Considera importante generar acceso a través de dispositivos móviles al portal del Gobierno de Carabobo. |  |  |  |  |  |

**Leyenda:** “Definitivamente si” (DS), “Probablemente sí” (PS), “Indeciso” (I), “Probablemente no” (PN) y “Definitivamente no” (DN).