

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD RAFAEL URDANETA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, POLITICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS POLITICAS
CATEDRA: SEMINARIO TESIS DE GRADO**



DERECHOS RESERVADOS

**DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRONICO COMO MODELO
ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA**

Trabajo Especial de Grado presentado ante la
Universidad Rafael Urdaneta para optar al título de:

Licenciado en Ciencias Política

**Autor (a): Marlyn Linares
C.I.: 17.292.799**

Tutor: MSc. Caracciolo Vilorio

Maracaibo, noviembre 2015

DERECHOS RESERVADOS

**DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRONICO COMO MODELO
ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA**

Marlyn Linares
C.I. 17.292.799
Telf.: (0414) 9614313
Andrea_linares85@gmail.com

MSc. Caracciolo Vioria
Tutor académica

DEDICATORIA

A dios y a la chinita gracias por sobre todas las cosas

A mis padres oscar linares y zuleidy olivar por ser mis pilares fundamentales en mi vida y en mis estudios

A mis amigas que siempre estuvieron alli para apoyarme y darme animos. Maryolis Rodriguez, Aracelis Arcaya, Greicy Gutierrez.

A mi tio nestor alonzo por brindarme su apoyo irrestricto siempre

A mi amigo incondicional luis quintero por siempre estar en las buenas y malas durante todo este periodo academico

A mis hermanos por siempre apoyarme nestor linares y oscar linares.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la chinita por darme la salud y la fuerza necesaria para culminar con éxito esta nueva meta.

A mi papa oscar linares por ser ese ejemplo a seguir y mi apoyo incondicional que tuve y tendre en todo momento aquella voz alentadora que siempre me decia "hija si se cae se vuelve a levantar" animos

Apesar de las adversidades, sobre lleve mi problema de salud y siempre estubistes ahi papii para darme fuerzas y recordarme a cada momento que faltaba poco ahora te doy las gracias porque en parte hoy por hoy soy lo que soy toda una licenciada gracias a ti, a mi esfuerzo y sacrificio, constancia perseverancia y disciplina.

A todos mis profesores academicos que atraves de ellos me forme en lo que soy licenciada en ciencias politicas. gracias profesores.

A la Universidad Rafael Urdaneta por recibirme en todo este periodo academico.

INDICE DE GENERAL

	Pág.
FRONTISPICIO.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL.....	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.3. Objetivos de la Investigación	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos	19
1.4. Justificación de la Investigación	20
1.5. Delimitación de la Investigación	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.2. Bases Teóricas.....	26
2.3. Gobierno Electrónico	26
2.4. Modelo estratégico organizacional basado en la Administración	31
2.5. Etapas de evolución del Gobierno Electrónico.....	37
2.6. Aspectos estructurales para desarrollar el Gobierno Electrónico	38
2.6.1. Aspectos teóricos	39
2.6.2. Aspectos legales	42
2.6.3. Aspectos Estratégicos	44

2.6.4. Aspectos Organizacionales	45
2.6.4. Aspectos económicos	47
2.7. Causas que han obstaculizado la implantación del Gobierno Electrónico.....	47
2.7.1. Equipamiento y conexión.....	48
2.7.2. Formación del personal	50
2.7.3. Promoción de servicios administrativos en línea.....	51
2.7.4. Sistemas integrados de información	52
2.8. Sistema de Variables.....	55
 CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de investigación	60
3.2. Tipo de diseño.....	62
3.3. Población	63
3.3.1. Muestra	64
3.4 Técnicas de recolección de datos	66
3.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	68
3.5.1. Validez	68
3.5.2. Confiabilidad	68
3.6. Técnicas de análisis de datos.....	69
 CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	
	70
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8
ANEXO	

Linares, Marlyn. **"DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRONICO COMO MODELO ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACION PUBLICA"**. Trabajo Especial de Grado, para optar por el título de Licenciado en Ciencias Políticas. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela. Noviembre 2015.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito evaluar el desarrollo de Gobierno Electrónico como modelo estratégico organizacional en la Administración Pública que permite la articulación entre los ciudadanos y los funcionarios públicos, fundamentado en las experiencias de gobierno electrónico en el municipio Maracaibo del Estado Zulia. El modelo se logró, identificando las variables significativas del objeto de estudio, posteriormente se esquematizaron y desarrolló su fundamento teórico, para lo cual se considerarán aspectos resaltantes como los establecidos por Castoldi (2002) Ocampo (2003), Acosta (2008) aportados para la variable Gobierno Electrónico, por otra parte Zambrano (2013) Mintzberg y Voyer (1997) y Rodríguez (2002) en relación a la variable Modelo Estratégico Organizacional. Posterior a ello se definió la metodología de tipo descriptiva de campo, para tratar cada una de las variables de estudio. El diseño de la investigación es cuantitativo, no experimental y transeccional. Para tal fin se construyó un instrumento tipo cuestionario. Para el instrumento de recolección se utilizó la validación de consistencia interna fundamentado en el Alpha de Cronbach, teniendo resultado de 0,8 demostrando su confiabilidad. De los datos recolectados y tratados, se pudo determinar que la Alcaldía del municipio Maracaibo a pesar de que cuenta con el mecanismo de implantación de gobierno electrónico no presenta actualización de equipos de informática ni tampoco actualización del diseño del portal de la web, por lo que existe deficiencia de información administrativa al alcance de los ciudadanos, por lo que se recomendó ajustar los diferentes servicios en el portal de la web, para darle acceso a los ciudadanos de forma rápida y transparente.

Palabras Clave: Modelo estratégico organizacional, gobierno electrónico, tecnología de la información y la comunicación, Administración Pública

Linares, Marlyn. **"DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRONICO COMO MODELO ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACION PUBLICA"**. Trabajo Especial de Grado, para optar por el título de Licenciado en Ciencias Políticas. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela. Noviembre 2015.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the development of Electronic Government and organizational strategic model in public administration that allows the link between citizens and public officials, based on the experiences of e-government in Maracaibo, Zulia State. The model was achieved by identifying the significant variables under study were subsequently schematized and developed his theoretical basis for which is considered important aspects such as those established by Castoldi (2002) Ocampo (2003), Acosta (2008) provided for Variable Electronic Government, moreover Zambrano (2013) Mintzberg and Voyer (1997) and Rodriguez (2002) concerning the Strategic Organizational Model variable. Following this descriptive methodology defined field to try each of the study variables. The research design is quantitative, experimental and non-transactional. For this purpose an instrument type questionnaire was built. For the collection instrument validation based on the internal consistency Cronbach Alpha it was used, taking result of 0.8 demonstrating their reliability. From the data collected and treated, it was determined that the Mayor of Maracaibo although it has the mechanism of implementing e-government no update computer equipment nor update the design of web portal, so There deficiency management information available to citizens, so it is recommended to adjust the different services in the web portal to give citizens access to fast and transparent.

Keywords: organizational strategic model, electronic government, information technology and communication, Public Administration

INTRODUCCIÓN

Al referenciar el tema de gobierno electrónico como modelo estratégico organizacional, se puede recalcar que convencionalmente la forma de gestionar en los sectores públicos era muy ambiguo debido a que no se contaba con la incorporación de grandes tecnologías de información y comunicación como lo es el uso del internet, pero hoy en día los entornos velozmente cambiante exigen que las organizaciones del sector público deben de desechar esos paradigmas tradicionales e ir incorporando modelos estratégicos organizacionales que involucren las grandes tecnologías.

Partiendo de lo expuesto, es importante evaluar el modelo estratégico organizacional de la implantación de un gobierno electrónico, como se desarrolla este modelo estratégico, cuáles son sus aspectos estructurales para el desarrollo de un gobierno electrónico, así como también determinar las posibles causas que se enfrenta toda institución pública en la implementación de esta herramienta digital en los procesos administrativos.

La finalidad de incorporar las grandes tecnologías como lo es el uso del internet dentro de los organismos públicos, es para dar mayor eficiencia del servicio, que los ciudadanos tengan mayor accesibilidad de información pertinente así como también dar transparencia de esos servicios.

Que exista un intercambio de información entre los funcionarios del sector público y los ciudadanos, satisfaciendo en gran parte los requerimientos de las personas que recurren a sus servicios.

Al conjugar la comunicación con la gestión pública, se entra al mundo de la democracia, es allí donde se propicia la calidad de servicio que pueda prestar el ente público, incentivando un desarrollo social favorable para toda nación.

Partiendo de lo expuesto, surge el concepto naciente de gobierno electrónico, el cual ha sido rápidamente apropiado en América Latina por los gobiernos Estatales, considerando que internet puede ser una herramienta útil de gobernabilidad. Es allí donde se conjugan la gestión pública con la tecnología de la información y las comunicaciones, acercando participación ciudadana para delinearlas características con exigencias propias, logrado en principio a su propia iniciativa, tanto en lo referente al acceso, a la conectividad con el empoderamiento de las herramientas tecnológicas.

Partiendo de lo expuesto, surge la idea central de esta investigación, la cual se centra en evaluar el modelo estratégico organizacional para la implantación del gobierno electrónico, que permita la articulación entre la comunidad con los funcionarios públicos basados en el manejo de las grandes tecnologías de la información y la comunicación, dentro de los procesos administrativos. Con la finalidad de mantener informado a los ciudadanos, de dar mayor rapidez a cualquier requerimiento que quieran solicitar. En tal sentido, se presenta la siguiente investigación, para lo cual se hace necesario estructurarla en los siguientes capítulos:

Capítulo I, esta sección se denomina el problema, y en la misma se presenta la fundamentación empírica para describir el problema existente, en base a ello se formula una serie de interrogantes que darán cimientos para la descripción de los objetivos específico y generales, los cuales siendo cumplidos en forma secuencial, darán solución al problema planteado. Como parte de este segmento, se encuentran las justificaciones para emprender el desarrollo de la investigación, bajo los límites del contexto espacial, contenido, teórico y temporal.

Capítulo II, esta sección denominada marco teórico, es un complemento de valor científico para la investigación, ya que en ésta se presentan los antecedentes que haya tenido la misma, fundamentados en trabajos científicos que hayan estudiado con las mismas variables de esta investigación. De igual manera, se hace una indagación científica basado en libros y aportes del investigador, donde se describen con bases teóricas, las variables objeto de estudio, con las dimensiones e indicadores de relevancia.

Capítulo III, denominado marco metodológico, es la sección donde se describe la tipología de la investigación según el campo de las ciencias sociales. La misma se refiere al alcance que puede tener una investigación científica. En esta sección se discute la naturaleza y el propósito de la investigación, enfocado en función del paradigma, enfoque epistémico, tipo, y diseño. Aunado a ello es donde se describe la población y muestra objeto de estudio, se describen los instrumentos a ser empleados para recolectar los datos, aunado a la forma como serán procesados, para finalmente describir el procedimiento general de la investigación.

Capítulo IV, éste es de relevante importancia para la investigación, ya que es donde se analizan y discuten los datos obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de datos. En el mismo se presentan las tablas y gráficos resultantes del tratamiento estadístico de los datos recolectados.

Como punto final, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las cuales surgen de los resultados de la investigación, condicionadas tanto a los objetivos como a la teoría presentada, y que cierran el desarrollo de la presente investigación

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En los ambientes de cambios e incertidumbre, las organizaciones se ven obligadas a reorientar las funciones de gestión que tradicionalmente han adoptado para obtener los resultados esperados. La Administración Pública enfrenta este reto y es por ello que en los países desarrollados se está empezando hablar de la “buena gobernabilidad”, como un concepto que enfatiza el papel de los gerentes, (no políticos) como proveedores de servicios de alta calidad, según los intereses y necesidades de los ciudadanos y las diversas comunidades. En el ámbito de la buena gobernabilidad, también se reconoce la importancia de gestionar los factores humanos y tecnológicos, que los gerentes requieren para lograr sus objetivos.

La Administración Pública según se contempla en el artículo 5 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, están al servicio de las personas, y su actuación estará dirigida a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, brindando especial atención a las de carácter social. La Administración Pública debe asegurar a todas las personas de sus derechos cuando se relacionen con ella. Y tendrán entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas que se dicten.

Ahora bien, entre los mecanismos tecnológicos, los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las herramientas innovadoras que desarrolle la ciencia. Esto está contemplado en el artículo 11 de la ley antes mencionada, donde refleja que deben incorporar dentro de sus funciones administrativas medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, utilizando de esta manera las nuevas tecnologías y de esta forma incrementar calidad productiva de los organismos públicos.

Con el objetivo de hacer cumplir el artículo 143 de la Constitución Bolivariana de Venezuela en lo que compete a las funciones de la Administración Pública referente al derecho que goza todo ciudadano y ciudadana de ser informados e informadas oportunamente y de forma veraz, cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en internet, que contendrá entre otra, la información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de contactos.

De igual forma, en la ley de la Administración Pública en su artículo 6, donde se recoge las garantías que debe ofrecer la Administración Pública a las personas, expresa:

1. Resolver sus asuntos, facilitando información suficiente y pertinente sobre las inquietudes que puedan tener todo ciudadano y ciudadana sobre el servicio que la administración pública pueda ofrecerles, dando así cumplimiento al artículo 141 que contempla la Constitución Bolivariana de Venezuela, en relación a los principios de la administración, donde expresa que la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas, bajo los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública.

Es por ello, que los ciudadanos y ciudadanas deben ser auxiliadas en la redacción formal de documentos administrativos, y de recibir información de su interés por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico e informático.

2. Presentar reclamaciones sobre el funcionamiento de la Administración Pública.
3. Acceder fácilmente a información actualizada sobre el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, así como a guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones que ellos ofrecen.

Todos los venezolanos reconocen que el desarrollo futuro de Venezuela requiere que las instituciones públicas, a nivel de estados y municipios, mejoren significativamente su capacidad de prestación de servicios a los usuarios, que su gestión administrativa no puede seguir llevándose bajos paradigmas convencionales, aislado significativamente de las grandes tecnologías.

Desde hace décadas atrás el sector público ha venido operando su gestión administrativa con escasos recursos tecnológicos, hasta incluso en ciertas alcaldías, sin la presencia de ninguna tecnología, esto acarrea graves problemas en el manejo de la gestión pública. Convirtiendo los procesos administrativos en funciones deficientes, y como resultado de todo ello, obstaculiza la tramitación de forma rápida y eficiente de cualquier servicio que pueda prestar el ente público.

La nueva realidad política, económica, social y jurídica del país amerita una adecuación institucional enmarcada en un modelo estratégico integrado por las grandes tecnologías de la comunicación, con la finalidad de responder eficiente y oportunamente a los requerimientos de los ciudadanos. Por ello, exige un nuevo conocimiento gerencial para el éxito de una gobernabilidad, enfocada a concretar

a través de una alianza estratégica entre los ciudadanos y los funcionarios públicos, basada en la racionalidad instrumental (Romero, 2006).

Desde la perspectivas de calidad de servicio de la Administración Pública, donde los objetivos de ella están direccionados al servicio de las personas, su actuación estará dirigida entonces a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, brindando así especial atención a las necesidades de los ciudadanos, es decir, sus funciones son netamente de carácter social, por lo que están al servicios de ellos, mientras más cercano este el usuario final (cliente) mayor es la receptividad de expresión de las diferentes necesidades, más precisa va a ser la solución y por ende maximiza su eficiencia.

Una de las herramientas que puede apoyar ese proceso complejo y difícil de diseñar un sistema moderno de gestión seria el modelo estratégico de “gobierno electrónico”. Este modelo plantea la necesidad de cooperación tecnológica entre los diferentes Estado como requisito indispensable para lograr avances sustantivos en la materia.

Al respecto, Naser y Concha (2011) han establecido que antes ambientes velozmente cambiantes impulsados por las grandes tecnologías, ha motivado la gran necesidad de agilizar, optimizar y flexibilizar los procesos administrativos que cada vez son más complejos dentro del sistema público, por lo que motiva el uso emergente de utilizar de forma acelerada las tecnologías de información y comunicación (TIC), mejorando la efectividad de la implantación de gobierno electrónico para abordar las transformaciones organizativas que consideren necesarias, así como la progresiva implantación de sistemas, equipos y programas en la Administración Pública.

Es de gran importancia el rol que cumple el adecuado manejo de la información dentro de la Administración Publica, suponiendo que el gobierno

electrónico este enmarcado como un modelo estratégico, esto facilitaría el mejoramiento de los procesos del ente público, porque ayudaría a la optimización de las funciones administrativas. Por lo que puede ser utilizado como herramienta más eficiente y eficaz a disposición de los ciudadanos y ciudadanas de manera que la Administración Pública pueda dar mayor accesibilidad de forma más rápida y transparente de cualquier información pertinente del ente público.

Es indudable que los avances tecnológicos en los sectores gubernamentales de países desarrollados han sido el elemento principal para el avance de servicios óptimos prestados a las comunidades. También lo es que buena parte de estos avances han permitido desarrollar y mejorar las opciones de efectividad en la gestión administrativa, al igual que los valores de eficiencia en la utilización de los recursos. Gobernar las instituciones desde el modelo estratégico de las tecnologías de comunicación, es considerado como un gran logro (Varela, 2010), porque permite a los ciudadanos darles flexibilidad y accesibilidad a los servicios públicos, que desde hace muchas décadas estuvo funcionando con sistemas convencionales, haciendo esto que los procesos sean tediosos donde los ciudadanos se irritan por sus deficiencias en los servicios.

Este modelo estratégico de las tecnologías de comunicación puesta en práctica en la Administración Pública, representa en sí la comunicación estratégica organizacional, que implica cambios significativos, tomando en cuenta formas y fondos, que trascienden los sistemas de información, así como la agilización de los procesos administrativos, sustentadas en control, auditoría, autoridad, además de producción, buscando siempre la efectividad funcional que se pone a disposición de los ciudadanos.

Es importante resaltar que una de las características todavía define la gestión administrativa de los sectores de gobiernos locales es el bajo nivel de

inversión en informática. Es notorio el poco interés de destinar buena parte del presupuesto a la inversión tecnológica de los sistemas de comunicación en los gobiernos locales. Es hora de adecuar su estructura a los nuevos medios que ofrece la tecnología para ofrecer sus servicios de gobierno, recibir la participación de los ciudadanos y abrirse a la transparencia. Cuando se habla de un Estado al servicio de las personas, se refiere a inversión en tecnología de la comunicación, donde se ofrece la disposición virtual de toda información del gobierno por medio de una plataforma basada en las tecnologías de la información y la comunicación (Ronaghan, 2002).

Por otro lado, la incorporación de un gobierno electrónico, como lo expresa el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2007) representa su transcendencia en la modernización de los procesos donde se consideran el uso de las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) como herramienta de un modelo estratégico organizacional, que permita ofrecer mejor calidad de información y servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientando la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

Por lo que este modelo estratégico organizacional lo que busca es cambios de paradigmas donde el sector gubernamental tome decisiones transformadoras de una sociedad industrial a una sociedad basada en el conocimiento, donde prevalecen objetivos primordiales como la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión (Ronaghan, 2002). En un trabajo de integración: integrar la tricotomía Estado-Empresa-Ciudadano, un cambio radical en los procesos y la cultura organizacional y el ciclo de optimización y desarrollo creciente.

Del poco interés de inversión en tecnología de sistemas de comunicación en los gobiernos locales, es que surge la inquietud y preocupación de esta investigación; es hora de que los gobiernos estatales reconozcan la importancia y la necesidad de ejecutar la implantación de sistemas de comunicación tecnológica modernas que permita una mutua conexión con los usuarios, que los diferentes servicios prestados por los entes públicos tengan accesibilidad, flexibilidad de fácil tramitación.

La complejidad de la Administración Pública, por el cúmulo de personas, infraestructura y la diversidad de servicios que prestan, es necesario tener en cuenta, que es este el generador de una serie inmensa de datos que tácitamente están enmarcados en un sistema de información. En el fortalecimiento de la gestión pública, los procesos de planeación, programación, ejecución, evaluación y control, son el eje dinamizador e integrador de las decisiones y las acciones que se llevan a cabo; en este sentido, se hace necesario que el sistema de información responda oportunamente a los requerimientos siempre cambiantes intra y extra institucionales.

Venezuela tiene que autogestionarse y reconocer que se está inmerso en el siglo XXI, donde las grandes tecnologías tienen velocidades sorprendente, que la población vive constantemente en reproducción, por lo tanto, viven incrementándose y que cada día se hace más complejo la gestión de la Administración Pública.

Por ello, se debe pensar en ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos, de trabajar día a día para brindar rapidez y transparencias de forma eficiente en la diversidad de los servicios, y que los entes públicos evalúen que el problema principal de su deficiencia en los servicios a la comunidad es originado por la falta de una buena infraestructura y plataforma tecnológica. De allí la importancia de evaluar el modelo estratégico organizacional como lo es el “Gobierno Electrónico”,

un modelo que incorpora 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.

Finalmente, en este contexto se identifica el problema central de la presente investigación ¿Cómo el desarrollo de Gobierno Electrónico representa un modelo estratégico organizacional en la Administración Pública?

1.2. Objetivo General

Evaluar el desarrollo de Gobierno Electrónico como Modelo Estratégico organizacional en la Administración Pública

1.3. Objetivos Específicos

- Identificar las etapas progresivas del modelo estratégico Gobierno Electrónico en la Administración Pública
- Describir los factores estructurales para desarrollar el Gobierno Electrónico en la Administración Pública
- Determinar las causas que obstaculizan la implantación de un Gobierno Electrónico en la Administración Pública

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación sobre el desarrollo de Gobierno Electrónico, como función elemental en la implementación de modelo estratégico organizacional de la Administración Pública, destaca la importancia que tienen las organizaciones de servicios públicos de contar con un modelo estratégico tecnológico para cumplir con todas sus obligaciones de forma eficiente.

Desde el punto de vista teórico se propone establecer recomendaciones para desarrollar el gobierno electrónico basado en modelo estratégico que facilite la optimización de la prestación de servicio de una manera más rápida y sobre todo que permita cumplir el principio de toda administración pública de prestar los servicios de forma transparente, así como también esta investigación servirá de aporte teórico para otras investigaciones futuras que puedan seguir realizando aportes significativos a la búsqueda de la optimización a través de la actualización de la implantación del Gobierno Electrónico.

En relación al aporte científico-técnico se busca la calidad de adaptación de modelos estratégicos organizacional como lo es el “Gobierno Electrónico” en la mejora del servicio a los ciudadanos o usuarios para facilitar mayor accesibilidad de información y poder atender de forma efectiva e inmediata a todos los usuarios.

Desde el punto de vista metodológico se justifica la investigación puesto que para dar cumplimiento a sus objetivos, se acude al uso de técnicas de investigación, tales como instrumentos de recolección de datos que, a su vez, pueden servir de herramienta para posteriores estudios.

Finalmente, la misma cobra relevancia social en la medida que aporta nueva información para el desarrollo de la organización de la Administración Pública, contribuyendo a visualizar escenarios presentes y futuros en investigaciones relacionadas con las variables en estudio.

1.5. Delimitación de la Investigación

La presente investigación será realizada en el Municipio Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela. Correspondiente a la Alcaldía de Maracaibo y Alcaldía de San Francisco donde representaran la unidad de observación.

En este sentido, el aporte teórico le permite la revisión de teorías que rigen: Naser, A., & Concha, E. (2011); Serna, H. (2006); Suarez, H. (2005); Romero, J. (2006); Ronaghan

En relación al tiempo estará comprendido en un lapso de Enero 2014 a Diciembre 2015. Bajo la línea de Investigación: Ciencia y Tecnología en la Administración Pública.

DERECHOS RESERVADOS

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El marco referencial constituye los fundamentos teóricos con el fin de estudiar las variables gobierno electrónico y modelo estratégico organizacional que se requieren para la comprensión de la investigación, al igual que, antecedentes de investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio cuyos hallazgos sirven de soporte.

2.1 Antecedentes de la investigación

Tapia (2011) realizó un estudio sobre “Los lineamientos tecnológicos para el establecimiento del Gobierno Electrónico en el Estado Trujillo”, en la Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín. Esta investigación tuvo como propósito determinar la importancia de los lineamientos tecnológicos para instaurar un Gobierno Electrónico, considerando los lineamientos tecnológicos necesarios para el establecimiento del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del Municipio Monte Carmelo del estado Trujillo, así como determinar la brecha digital existente en los ciudadanos. La investigación se clasifica como descriptiva de campo, de diseño no experimental y transeccional.

La población estuvo constituida por 15.250 habitantes del municipio Monte Carmelo del estado Trujillo, con dos tipos de muestra A y B, la primera corresponde a 188 ciudadanos divididos entre las 3 parroquias del municipio y la segunda estuvo integrada por los empleados de la alcaldía del municipio Monte Carmelo donde la muestra fue de 31 directivos y coordinadores.

Luego del análisis de los resultados obtenidos, se tiene que en el 2.3% de los habitantes del Municipio Monte Carmelo existe una Alta Brecha Digital, en el 63.1% una Moderadamente Alta Brecha Digital y en el 34.7% existe una Moderadamente Baja Brecha Digital. En cuanto a los factores organizacionales del gobierno electrónico de la Alcaldía del municipio Monte Carmelo se consideran Moderadamente Eficiente. En conclusión se pudo determinar que las nuevas tecnologías permiten minimizar la brecha existente entre el ente gubernamental y la ciudadanía.

Por otra parte, Lizarzabal (2009) presentó un trabajo de investigación titulado “Propuesta de gobierno electrónico en la Alcaldía del Municipio Lagunillas”. Trabajo de Grado (MSc. en Telemática)--Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Maestría en Telemática, Maracaibo. Su propósito consistió en una propuesta para el estudio del estatus de los proyectos a fin de mejorar la interacción entre la alcaldía y la comunidad. El estudio fue con una metodología de nivel exploratorio y descriptivo, con diseño documental no-experimental. Basados en observación directa, entrevistas no estructuradas.

Se concluyó que el Gobierno Electrónico (GE) es algo más que plataformas tecnológicas para la distribución de información, es la prestación de servicios municipales, la interacción ciudadano-alcaldía. Se recomendó la realización de evaluaciones periódicas para detectar si se toman en cuenta o se ignoran, las opiniones de los ciudadanos del municipio.

Esta investigación contribuye en este trabajo ya que a través de él se observa la importancia de la interacción entre la alcaldía y el ciudadano, mediante un Gobierno Electrónico, cuyo fin es suministrar la prestación de los servicios municipales de la mejor manera posible en beneficio de la comunidad y propio. La

implantación del uso de internet a través de un gobierno electrónico puede cubrir en parte las necesidades requeridas por los ciudadanos.

Rivero (2009), realizó una investigación titulada “Lineamientos estratégicos para la implementación del gobierno electrónico en la Alcaldía del Municipio de Becerril” en la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, para optar al título de Magister en Telemática. Donde plantea que el auge y desarrollo de las TIC's, las ubican como una herramienta de gran importancia para el fortalecimiento de las estructuras organizativas y, a su vez, ha generado la creación de modelos de gestión. Por lo anterior, la aplicación de esta tecnología brinda respuesta eficiente de orden tecnológico, de calidad y con mucha transparencia para el ciudadano del municipio de Becerril.

En esta investigación se propuso lineamientos estratégicos para la implementación del gobierno electrónico en la Alcaldía del Municipio de Becerril en el departamento del Cesar Colombia. La investigación quedó enmarcada en un proyecto de tipo descriptivo, el diseño adoptado es no experimental transeccional. La población objeto de estudio estuvo formada por dos poblaciones: una correspondiente a 100 ciudadanos del Municipio, y la segunda corresponde al personal público que presta el servicio en la Alcaldía del Municipio de Becerril, específicamente 7 secretarios de despacho y 23 directores y jefes de departamento a la misma se le aplicó un instrumento tipo cuestionario en la cual estuvo estructurado con formulación de preguntas semicerradas.

El resultado de la población encuestada, arrojó una deficiencia en cuanto a la disponibilidad de tecnológica, pudiéndose determinar que el ente objeto a estudio no cuenta con dotación de Software, de igual forma se pudo comprobar que algunas oficinas no poseen suficientes equipos tecnológicos para facilitar la aplicación de un gobierno electrónico. El ente público solo cuenta con pocos

equipos de computación que llevan un periodo largo que no han sido actualizados con las nuevas tecnologías.

Por otro lado, el instrumento aplicado arrojó información importante para la investigación debido a que se pudo determinar que existe un bajo nivel en cuanto a la infraestructura de red y el acceso a Internet. Además se constató la ausencia de servicios de transacción en el portal. Las recomendaciones se orientaron a incentivar el uso de las TIC estableciendo planes y políticas de capacitación tecnológica dirigidos al personal de la Alcaldía, haciéndose necesario la creación del departamento de Informática, proporcionar a la población rural estrategias y campañas educativas para incentivar el uso de las TIC y la creación de puntos de acceso públicos a Internet.

Este trabajo sirve de aporte en cuanto a la flexibilidad de búsqueda de una respuesta de una gestión eficiente, a través de lineamientos estratégicos en la implementación de un gobierno electrónico, que promueve el bienestar para la comunidad con la herramienta tecnológica de las TIC, desarrollando así, un ambiente propicio de una buena comunicación, porque permite acercarse a su público.

Por otra parte, Robles (2009) desarrollo una investigación titulada: "Gobierno Electrónico de la Alcaldía del Municipio Fonseca en el Departamento de la Guajira titulado. En la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, trabajo de grado para optar al título de Magister en telemática. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la importancia que tiene el avance de las grandes tecnologías de información y comunicación en la aplicación de los procesos administrativos en los entes públicos, así como también, determinar la accesibilidad que el ente público presenta como parte de su funcionamiento administrativo la herramienta tecnológica del uso de internet.

La exigencia de este nuevo mecanismo y el buen funcionamiento de este en las administraciones es el de innovar en el momento de la realización del proceso ya que se le debe permitir al ciudadano mayor participación y nuevos soporte educativos para que se tenga una mayor información y buen uso de esta. El propósito de esta investigación es el de establecer los lineamientos necesarios para la implantación del Gobierno Electrónico en la alcaldía del Municipio de Fonseca, Colombia, así como determinar la brecha digital existente en los ciudadanos que habitan en el mencionado municipio.

La metodología utilizada en este trabajo de investigación fue de tipo descriptivo de campo. Con la utilización de actividades prácticas con los ciudadanos usuarios del sistema del ente público se pudo determinar que existe una brecha digital considerada del uso del internet, arrojando un resultado del 55.57%, este resultado arrojado se debe a un factor social educativo presente en la población del Municipio Fonseca, debido al poco grado de instrucción de nivel educativo poseen esos ciudadanos.

El muestreo que se obtuvo de la población del Municipio fue de 26.685 habitantes a 156 personas correspondiente a una zona rural, en esta población se pudo determinar que por su grado de instrucción que presentan los ciudadanos arrojan mayor parte de la brecha digital del municipio. Contactando también que en la zona tampoco se cuenta con una buena accesibilidad de las redes de internet. Por lo que se recomendó que la zona deba invertir en tecnología de información y comunicación, para dar accesibilidad a los habitantes y estos verse motivados a buscar preparación educativa para poder hacer uso del internet. Se concluye que logrando los objetivos propuestos para la zona la implantación del gobierno electrónico sería un sistema que garantice el éxito de las transacciones comerciales por Internet en la región. Brindándole accesibilidad suficiente de información del ente público.

Este trabajo sirve de sustento para la presente investigación ya que la variable gobierno electrónico permite consolidar la relación administración pública con la comunidad, debido a que es un ente gubernamental que representa un sintagma de límites imprecisos realizando funciones administrativa y de gestión del Estado, lo que permite la mutua relación es el modelo estratégico de la comunicación, porque a través de ella se logran los beneficios compartidos.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas dentro de toda investigación representan el sustento teórico donde se apoya o se fundamenta el presente estudio así como las maneras de abordaje de un Gobierno Electrónico como modelo Estratégico Organizacional.

2.3. Gobierno Electrónico

Para Castoldi (2002:112) considera que el concepto incluye todas aquellas actividades en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual.

Al igual para Ocampo (2003:2) lo define como un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano. Considerando que el sector gubernamental debe ejecutar modelos estratégicos que incorporen

transformaciones significativas en sus funciones, impulsando así transformaciones del conocimiento, que prevalece como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar.

Por otra parte, Acosta (2008) define al Gobierno Electrónico como una nueva modalidad de gestión pública basándose en la implantación de nuevas forma de reestructuración de prestación de servicio. Enfocado en la utilización de las grandes tecnologías de la comunicación e información, con la finalidad de alcanzar eficiencia en los servicios, con esta nueva reestructuración lo que se busca es propiciar una información rápida y transparente al alcance de los ciudadanos.

Ahora bien, la normativa que se enmarca en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) expone en el artículo 110: “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica”.

La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía. Atendiendo esta consideración la República Bolivariana de Venezuela en su Carta Magna, establece reconocimiento de la ciencia, la tecnología, innovación y el conocimiento, en las que el estado debe de implementar nuevas formas de gobierno utilizando las nuevas tecnologías, para lo cual ha desarrollado medidas para el cumplimiento de este ordenamiento constitucional, en pro de los venezolanos y de la productividad económica, social y tecnológica del país.

De acuerdo con lo antes mencionado se puede decir que el Gobierno Electrónico es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir la brecha informativa entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos de un país, mediante el uso de las TICs, específicamente el Internet, para que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (sus siglas en ingles Organization for Economic Cooperation and Development OECD) lo define como implantación de nuevas formas de gestionar el funcionamiento del sector público incorporando las nuevas tecnologías de comunicación e información, específicamente el uso del internet (OECD, 2003)

El gobierno electrónico se encuentra inmerso en todos aquellos aspectos comunicacionales, sociales, económicos, políticos y tecnológicos para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia, además, la rendición de cuentas del gobierno. En tanto, Brys (2005) expresa que el gobierno electrónico es el uso de las nuevas Tecnologías Información y Comunicación por parte de las instituciones del Estado, para crear un nuevo modelo de Administración Pública, mejorar cualitativamente la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia, la eficacia, así como la transparencia del sector público, con la plena participación ciudadana avanzar hacia la sociedad de la información como del conocimiento.

Lo antes expuestos toma relevancia, debido a que los ambientes cambiantes que actualmente se vive obligan a que las nuevas formas de gobernar dentro del sector publico vayan a la par con esos ambientes cambiantes donde las nuevas tecnologías llevan velocidades sorprendentes, por lo que se tiene que hacer nuevos ajustes en la forma de gestionar en los servicios públicos. Todo ello

conlleva a una serie de ventajas tanto para la institución pública como para los ciudadanos. Porque les brinda mayor rapidez en los procesos administrativos, poniendo toda información pertinente al alcance de todos los ciudadanos.

La implantación del uso de las grandes Tecnologías de Información en el sector gubernamental, no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la Administración Pública, sino que también permite cumplir el artículo 22 de la ley orgánica de la Administración Pública donde contempla el principio de simplicidad, transparencia y cercanía organizativa a las personas donde se proveerá toda información pertinente del ente público que les permitan satisfacer sus requerimientos y puedan así ser auxiliados por esta tecnología para poder resolver sus asuntos.

Para Sepúlveda (2006), Gobierno Electrónico es un gobierno que facilita el acceso, mediante el uso de TIC's, incentivando un desarrollo del conocimiento para quienes los utilizan. Debido a que el rol del Estado está al servicio de las personas y su actuación estará dirigida a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades. Este papel del Estado hacia los ciudadanos le otorga poder de intervenir en la sociedad buscando establecer un clima de crecimiento y bienestar, por lo que debe evitar el estancamiento en sus procesos administrativos.

En este orden de ideas, el autor reúne los principales aspectos descritos y puntualiza los más importantes fines del gobierno electrónico: mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia, la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.

También se destaca las aportaciones de Faya, citado por Brys (2005), que se refiere al respecto en la transformación de la entrega de servicios gubernamentales al ciudadano a través del uso de las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TICs). Sin embargo, Brys (2005), se basa principalmente en el uso de las Nuevas Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TICs), por parte de las instituciones del Estado, para crear un nuevo modelo de Administración Pública, mejorar cualitativamente la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia del sector público con la plena participación ciudadana, avanzar hacia la sociedad de la información y el conocimiento.

Siguiendo este orden de ideas, conviene destacar que Gant & Burley (2002), refiere sobre la utilización de canales de información y comunicación de los entes gubernamentales, a través de la incorporación de las grandes tecnologías, como lo es el uso del internet, esta herramienta tecnológica propicia al incremento de oportunidades al alcance del ciudadano para acceder a los servicios de la Administración Pública. Ello conlleva a la reducción de la burocracia, mayor fluidez de participación ciudadana en la democracia.

Los sitios web se presentan como una prioridad para el sector público en el desarrollo de las iniciativas de Gobierno Electrónico, porque crean relaciones electrónicas entre el Gobierno, el Ciudadano, las Empresas, los empleados y otras instituciones públicas. Incentivando así al desarrollo de la ciencia y de esta manera cumplir con el artículo 11 de la ley orgánica de la Administración Pública donde contempla la obligación que todo ente público debe utilizar mecanismos tecnológicos, estableciendo y manteniendo una página en internet.

Por otro parte, según Gallegos (2009), un Gobierno Electrónico es una práctica emergente de la nueva forma de gobernar que reúne las funciones del

gobierno y sus órganos, en la cual los ciudadanos tienen acceso a la información pertinente del ente público a través de medios digitales. Su principal finalidad es cumplir con el principio de transparencia de la Administración Pública, incentivando un desarrollo del conocimiento. Agregando el aporte de la consultora Forrester (2005), el gobierno electrónico permite una diversidad de actividades que brinda facilidad en los trámites solicitados por los ciudadanos, tales como realizar pagos y solicitar documentación por Internet.

Adicionalmente, según Grosvald (2005), el concepto de Gobierno Electrónico incluye todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector público.

Es importante resaltar que la implantación de un Gobierno Electrónico permite obtener grandes beneficios tanto para la sociedad, como también para el ciudadano y los entes públicos, al beneficiarse la sociedad simultáneamente se está beneficiando la nación porque impulsa un desarrollo social y económico, por el lado del ciudadano permite mayor amplitud de canales, disminución de costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, mayor participación ciudadana y por el lado de los entes, disminuye la burocracia, permite una interacción más rápida, disminución de costos de operación, disminución o eliminación de aspectos normativos.

En síntesis, el Gobierno Electrónico (GE) es el uso de las TICs para promocionar un gobierno más efectivo y eficiente, facilitando servicios más accesibles, permitiendo mayor acceso a la información pública y logrando u

Gobierno más responsable con el ciudadano. De esta forma se cumple a plenitud el principio de información transparente y de cercanía organizativa a las personas.

2.4. Modelo Estratégico Organizacional basado en la Administración Pública

Cuando se habla de estrategia lo que se busca es tratar de construir la viabilidad a un objetivo o proyecto que luce inviable o difícil de concretar. El gerente, el gobernante, el político, el director técnico de un equipo deportivo, el ciudadano en su barrio, cuando enfrenta un problema, además de identificarlo, procesarlo y diseñar la solución, es determinante saber cómo se le construye viabilidad a esa solución.

Siguiendo este orden de idea para Zambrano (2013) en una era de grandes cambios deben implementarse nuevos modelos estratégicos que involucren las grandes tecnologías, deben gestionar sus funciones con nuevos paradigmas e ir desechando los viejos. Convencionalmente la alta dirección de las instituciones (presidente, gerente general y junta directiva focalizaban sus funciones más a los temas operativos (procesos y jugadas de rutina), no dedicando el tiempo suficiente para pensar estratégicamente, y particularmente tiempo para actualizarse y adquirir nuevos conocimientos y enfoques de cómo afrontar los grandes problemas y tomar las mejores decisiones para la organización

A sabiendas cuando la alta dirección descuida la búsqueda de modelos estratégico para su funcionabilidad solo por estar focalizado en lo operativo nadie más dentro de la organización siente estímulo de crear innovación o creatividad para implementarlo en sus procesos, por lo que la institución puede que esté remando pero no sabe hacia dónde va. No identifica su visión y no aprovecha las oportunidades del entorno por estar absorbido en las jugadas de rutina.

Es por ello que hoy en día las empresas y sobre todos las del sector publico deben pensar de forma convergente e implantar modelos estratégicos que involucre el método de las grandes tecnologías como las TIC, este modelo forma parte del proceso de la toma de decisiones de índole estratégica dentro de la empresa, cuya instrumentación es la aplicación de internet.

Las grandes empresas se dieron cuenta de la aplicación de modelo estratégico basado en el uso del internet proporcionaba nuevas oportunidades de comunicarse con los clientes y el personal, además de la posibilidad de llegar a mercados que por otros medios no era posible alcanzar de manera automática. Los ejecutivos de marketing se percataron de la posibilidad de establecer una forma nueva y directa de contacto con los segmentos de mercado objetivo. Poco a poco el público en general ha venido reconociendo el potencial de la rápida y cómoda comunicación por correo electrónico y de los recursos de Internet, tanto en el trabajo como en la vida privada. El potencial de crecimiento parece interminable, y corresponde ahora a los administradores y los encargados de la toma de decisiones instrumentar esta cambiante tecnología, para proporcionar soluciones de negocios eficaces tanto a sus clientes como a su compañía.

De allí el gran dilema del gerenciamiento del siglo XXI esta en ubicar un diseño organizacional que se adapte a la estrategia involucradas en la ruta hacia el logro de la visión y que fortalezca la misión de las empresas. Quedandose en la historia, aquellos paradigmas de los sistemas de estabilidad como regla de permanencia en el mercado, ahora con mercados de alta competitividad aquellos diseños solo crean organizaciones empresariales rígidas, cerradas, lentas, pesadas y desfasadas.

Mintzberg y Voyer (1997), definen la estrategia como el patrón o modelo de decisiones que determina y revela sus objetivos, propósitos o metas; asimismo, dicho patrón produce las políticas y planes para lograr tales metas. Gimbert, X.

(2001). La estrategia es la manera que tiene la empresa de conseguir sus objetivos, a partir de su misión, conforme a sus valores. Es decir la estrategia está formada por los valores, misión y objetivos.

Las estrategias dependen del gerente o director que represente el ente gubernamental, que garantice propuestas de modelos estratégicos involucrando las grandes tecnologías, para coordinar el trabajo y poder mejorar su rendimiento, y esto solo se logra con la constante formación profesional y que posea mentes abiertas a los cambios. De igual forma Aceves, V. (2004), expresa que la estrategia confiere dirección y cohesión a la empresa, con la que esta adquiera un sentido de propósito y misión.

Chandler citado por Aceves, la define como la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo de una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y la distribución de recursos necesarios para lograr estos objetivos. La aplicación de estrategias tecnológicas permitiría construir y reconstruir el saber de los sujetos implicados, con una formación de aprendizaje interno, radiando sus conocimientos a todos los miembros de la organización a través del trabajo en equipo, con una comunicación efectiva.

Siguiendo este mismo orden de ideas la estrategia es el plan, guía para direccionar la organización en lograr alcanzar las metas en el futuro lejano o largo plazo, considerando en la integración de este plan la visión, misión y objetivos. Direccionar los recursos escasos que posee la organización y adaptarlos a entorno cambiante. Al lograr este fin hará la diferencia con los otros competidores.

En opinión, Rodríguez (2002), define la estrategia como el modo o plan de acción para asignar recursos escasos con el fin de ganar ventajas competitivas y lograr unos objetivos con un nivel de riesgo aceptable. La estrategia de la organización, se refieren a las herramientas tecnológicas para lograr el

crecimiento de la organización, como satisfacer a los clientes, como superar a la competencia de los rivales, como responder a las condiciones cambiantes del mercado, como administrar cada parte funcional de la organización y desarrollar las capacidades necesarias para lograr los objetivos de la misma.

Ahora bien, toda estrategia no puede existir sin un modelo estratégico que oriente todo su accionar. Un modelo de este nivel requiere articular varias herramientas y paradigmas estratégicos para conseguir convertir recursos en objetivos. El resultado es un modelo integral que si bien debe adaptarse a la realidad del país, debe estar, en el caso de Gobierno Electrónico, respondiendo a las exigencias mundiales al respecto.

El modelo de Gobierno Electrónico se basa en el uso de modernas técnicas de gestión para conseguir las metas y objetivos del plan. Estos objetivos marcan la finalidad y son la base de medición de un gobierno que se legitima a través de resultados que aportan beneficios a la ciudadanía y a la sociedad en su conjunto y que son medidos internacionalmente. Esto no excluye que los resultados deben verse en beneficios tangibles para las personas, el sector productivo, el propio estado y la administración, y cualquier otro actor relacionado

En síntesis, la estrategia confiere dirección y cohesión a la organización, con lo que esta adquiere un sentido de propósito y misión. Establecer estrategia e implementarla, es un proceso dinámico, complejo, continuo e integrado, que requiere de mucha evaluación, dedicación y retroalimentación.

En entornos con condiciones cambiantes de tecnologías, los modelos estratégicos organizacionales deben ir enfocadas con una nueva manera de pensar, que facilite ver diferentes perspectivas para facilitar el acceso de información institucional a la ciudadanía en su conjunto, que no deben de seguir

rigiéndose por estructuras con paradigmas convencionales, porque solo acarrea generar trabajos laborales con lentitud, y con poca transparencia para el público. Obstaculizando de esta manera en alcanzar procesos innovadores que lleven a la organización a estar sincronizado con los entornos cambiantes y así tener un desarrollo exitoso sostenible.

Al respecto, Zambrano (2013) determina que para diseñar un plan estratégico e implantarlo en la Administración Pública lo considera como un proceso de dirección y gerencia muy complejo y difícil, el cual requiere, entre otras, de cuatro condiciones fundamentales: 1) Tener claramente definida la razón de ser de la organización pública que va a dirigir; precisando sus fortalezas y debilidades, y en consecuencia ¿cuál debe ser el posicionamiento estratégico del gobierno en el inicio de la gestión? 2) El direccionamiento del gobierno. Hacia dónde debe y puede ir el gobierno y el territorio objeto de gobierno; para ello el diseño del Plan es clave. 3) ¿Con qué recursos se cuenta o se puede contar para financiar el Plan? La innovación para buscar opciones que permitan soportar el Plan: el Presupuesto del Gobierno no es sólo ingresos y egresos, es estratégico. 4) El equipo del gobierno. Si no hay equipo no hay gobierno.

De la selección y conformación del equipo de gobierno dependerá la calidad de la oficina del gobernante y ésta determina la calidad de los resultados de la gestión de gobierno. Un gobierno no puede ser mejor, pero sí peor que su equipo de gobierno. De aquí el reto de los altos funcionarios del sector público para gestionar sus funciones con mira a la revolución tecnológica de la comunicación e información, sin la incorporación de ella quedaran rezagados en el tiempo incidiendo negativamente al desarrollo y crecimiento económico de toda nación.

El objetivo principal que plantea Zambrano (2013) en relación al plan estratégico que debe asumir toda Administración Pública es la de ayudar a crear cuatro condiciones para un gobierno con resultados exitosos. Que fueron

planteos anteriormente. Sus aportes va enfocado más a personas que ejercen cargos de gobernante, los miembros de su equipo y los gerentes medios de su organización; también por dirigentes políticos, por el nivel alto de las instituciones militares, por los parlamentarios.

Dentro de las funciones del sector publico se focaliza la organización social, organización productiva, organización política y también como ente responsable del cuidado de la organización, sin embargo para el autor Zambrano (2013) hace referencia sobre la importancia del estudio y producción de teorías en materia de gestión pública a pesar de donde determina que la misma radica en tres razones fundamentales:

1. La necesidad de avanzar en forma significativa en la ciencia política en Venezuela y su contrastación con la ciencia política que se desarrolla a nivel mundial. La ciencia política en el ámbito mundial, según los documentos estudiados y la observación de la realidad, ha evolucionado y logrado avances prácticos significativos, lo cual ha permitido contar hoy con instrumentos conceptuales y metodológicos más precisos para el estudio y la evolución de la política y de la acción de gobierno donde éstas se localicen.
2. El contar con un mayor y mejor conocimiento de la gestión y de la organización del gobierno, hace posible su evaluación con mayor rigor y hacer propuestas alternativas a las implementadas, coadyuvando a mejorar los resultados de la gestión pública.
3. La indetenible tendencia actual de redefinir las estructuras estatales y del espacio público de la sociedad civil. Hoy mucho más que ayer se demanda una mayor interacción de los actores sociales entre sí y con la institución del gobierno. Mayor participación del ciudadano en el diseño, ejecución y control social de la gestión gubernamental. La participación ciudadana ya no solo se demanda para las consultas a los fines de identificar prioridades para la acción del gobierno, sino

en el desempeño y ejecución del plan de gobierno, y en la evaluación de la gestión, en la petición de cuentas y en la contraloría social. Por otro lado el ciudadano como agente independiente del gobierno, es capaz hoy de asumir con responsabilidad el ejecutar acciones con relación a problemas que eran de la exclusiva competencia o responsabilidad del gobierno.

2.5. Etapas de evolución del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico es una herramienta muy importante en la Administración Pública para todos sus procedimientos administrativos, debido a que con la puesta en marcha de este gobierno electrónico ya mencionado agilizan con mayor eficiencia todos estos procedimientos y también ahorran tiempo tanto la administración pública como los ciudadanos en referente a todas las operaciones electrónicas que ambos deseen realizar.

La implantación de un gobierno electrónico en el sector público no debe ser entendido como un proyecto de cambio ni una apuesta a la automatización, es un proceso de enriquecimiento de la vida ciudadana que va madurando a través los cambios provocados en el entorno obligando a realizar ajustes tecnológicos para el bienestar ciudadano, institución y sociedad por lo que su consecución se da por distintas etapas que marcan mayores niveles de establecimiento y consolidación de un gobierno electrónico.

Estas etapas según varios modelos varían en cantidad, siendo el modelo propuesto por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) donde ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez en función de cuatro niveles evolutivos como a continuación se detalla: Nivel 1. Emergente Nivel 2. Avanzada Nivel 3. Transaccional y como Nivel 4. Conectada.

Nivel 1. Emergente: En este nivel o etapa existe información básica del gobierno en línea, en ella se refleja toda la información pertinente del ente público, por ejemplo en las páginas web gubernamentales existe información sobre política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales y existen enlaces a sitios web de otros ministerios, departamentos u otros poderes del Estado; todo esto con la finalidad de que los ciudadanos puedan obtener información en tiempo real e histórica de forma fácil

Nivel 2. Avanzada: En esta etapa se incorporan mejoras a los servicios de información, por ejemplo, los sitios web gubernamentales facilitan la comunicación unidireccional o bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano, permitiendo la descarga de formularios para acceder a un servicio público; adicionalmente los sitios web presentan funciones multimedia -audio y vídeo- a la vez que son multilingües.

Nivel 3. Transaccional: En esta etapa existen servicios transaccionales en los sitios web gubernamentales, es decir, existe una comunicación bidireccional entre el ciudadano y el gobierno, abriendo un espacio de interacción para la construcción de políticas, programas, reglamentación gubernamental, entre otros. Para poder realizar esta interacción es necesario contar con la autenticación de la identidad del ciudadano. En esta etapa ya se habla de votación electrónica, descarga y carga de formularios, presentación de declaraciones de impuestos en línea, trámites en línea para solicitar certificados, licencias y permisos otorgados por las instituciones públicas o mejorar los sistemas financieros transaccionales del gobierno.

Nivel 3. Conectada: En esta etapa existe la compra de servicios integrados a través de los sitios web gubernamentales. La interacción ciudadano-gobierno es más intensiva a través de distintos medios que tienen conectividad.

Adicionalmente Los servicios electrónicos y las soluciones electrónicas traspasan los departamentos y ministerios de manera uniforme, permitiendo que los datos y el conocimiento se transfieran de los organismos gubernamentales a las demás instituciones de una manera integrada. Se evidencia un claro enfoque centrado en el ciudadano, por el cual los servicios electrónicos están dirigidos a la población y no solamente al Estado, respondiendo con soluciones de acuerdo a los acontecimientos de los ciclos de la vida y según los segmentos de la población a fin de proporcionar servicios personalizados

2.6. Aspectos estructurales para desarrollar el Gobierno Electrónico

En este punto se trata de describir los factores más relevantes para desarrollar el gobierno electrónico en las alcaldías de Venezuela desde la perspectiva de los responsables de desarrollar y administrar la plataforma informática en las alcaldías. Consecuentemente como objetivos específicos se propone: a) revisar los aspectos conceptuales y teóricos que definen el gobierno electrónico, b) analizar los diferentes factores que intervienen a la hora de desarrollar el gobierno electrónico (GE), c) analizar los aspectos relacionados con las TICs y el gobierno electrónico, d) analizar, desde la perspectiva del responsable de informática, los factores estratégicos, tecnológicos y organizacionales influyentes en el proceso de desarrollo del GE y la importancia de estos factores para la implantación del GE en las alcaldías venezolanas.

2.6.1 Aspectos Teóricos

Considerando los primeros pasos para implantar lo que se denomina E – Government o Gobierno Electrónico se dan a finales de la década de los noventa, denominado inicialmente Gobierno Virtual, sin embargo la palabra virtual se ha ido reemplazando por conceptualizaciones más tangibles y propias del mundo tecnológico, el mismo es impulsado por los entornos cambiantes.

La virtualidad se asocia a algo que no existe, y se ha ido llevando hacia el mundo de lo irreal, virtualidad implica el uso de un artificio que simula la existencia de objetos o la ocurrencia de hechos irreales o ficticios, o que posibilita la presencia de personas reales pero distantes, en sitios y momentos en los que suceden eventos reales (Pratchett, 1999).

Podrían clasificarse los mundos virtuales en dos grandes grupos: a) Simulación virtual, que implica sistemas que procuran dar la ilusión más convincente posible de inmersión funcional dentro de un mundo sintético, b) Televirtualidad, el cual implica sistemas que representan situaciones reales, alejadas o inaccesibles: son las aplicaciones de telemedicina, tele educación, aula virtual, casa virtual, entre otros agrupadas bajo el rótulo de “«tele presencia» Joyanes (1997:3).

El concepto de Gobierno Electrónico se identifica por el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) expresado hacia lo tangible e identificable dentro de las funciones de la gestión pública. El gobierno electrónico es el uso que hacen, de las modernas tecnologías de la información y comunicaciones, los órganos de la administración pública, 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 un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.

En el ámbito conceptual Cabanellas (1981) define el Procedimiento Administrativo Electrónico como la serie de actos y diligencias que regulan el despacho de los asuntos ante la administración pública mediante el empleo de las TICs. Con esta definición se establece un pilar fundamental para el concepto de Gobierno Electrónico ya que precisa un punto de inicio en las actividades que el ciudadano realiza generalmente frente a la gestión pública, identificando la presencia del proceso como parte de la definición y de la importancia que éste

tiene. Debe aclararse que los procesos de una organización marcan el inicio para la implementación y desarrollo de cualquier automatización conducente a su adaptación y uso de las nuevas tecnologías como herramienta de eficiencia, eficacia y transparencia. Considerando de especial relevancia los aspectos de tipo tecnológico, en razón del enorme desarrollo y la comunicación que provee el Internet (Robinsón, 2001).

En esta dirección conceptual, Reilly (2002) define el Gobierno Electrónico como los complicados y cambiantes esfuerzos dirigidos a utilizar las nuevas y emergentes tecnologías para apoyar la transformación de la operatividad y efectividad del gobierno. Este autor, afirma que el uso de la tecnología es la herramienta más valiosa para alcanzar niveles de eficiencia y funcionalidad en la gestión de gobierno; en este sentido el autor expone además que la Democracia Electrónica (*E-Democracy*) es el uso de las *TICs* para facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos democráticos, implicando la creación de relaciones entre los actores sociales, incluido el gobierno.

Por su parte, Granados (2002) aporta su definición del GE (*E-government*) como el uso de las *TICs* (por el gobierno) para modernizar el estado por lo cual se destaca la importancia de los aspectos organizacionales necesarios para implantar el GE. Así mismo (Osborne y Gaebler, 1992) afirman que el proceso modernizador pasa por cambiar estructuras, mejorar procesos y hacer un uso adecuado de la tecnología para hacer más eficiente el aparato del estado y más participativa a la comunidad en la gestión pública.

Otros estudios más recientes realizados por Gartner Group (2000) y Ferguson (2000) citado por Criado (2002), definen el Gobierno Electrónico como la optimización continua de la prestación de servicios de gobierno, participación ciudadana y gobernanza” por la transformación de la relaciones internas y externas a través de la tecnología, Internet y los nuevos medios. Considerando de manera preponderante el cambio, la transformación institucional y la articulación

de consensos entre aquellos intereses fundamentales para lograr el éxito del proyecto.

En este orden de ideas, Deakins (2002) incluye una definición más operativa en términos de la automatización de las Interacciones Gobierno - Gobierno y Gobierno - Ciudadano, donde se permite a cualquiera, donde quiera y en cualquier momento estar en línea para obtener información, completar transacciones, comunicarse con sus representantes electos (gobernantes y legislativos), de manera económica, rápida y eficiente. Esta definición aclara que en el componente interno de la organización pública la tecnología mejora los procesos de la misma, aun cuando esa automatización no sea utilizada directamente por el ciudadano se asume que ésta mejora los procesos y facilita la solución de los problemas que el ciudadano requiere del gobernante.

Es preciso determinar que para la implantación de un modelo de gobierno electrónico dentro del sector público es importante considerar algunos factores estratégicos que deben ser tomados en cuenta a la hora de gestar este modelo. Según la revisión de Deakins (2002), quien considera 16 factores establecidos por diferentes autores como claves y críticos para el éxito de las iniciativas de GE en USA. Analiza los factores agrupados en:

- a) Legales: Impuestos, leyes
- b) Societarios: obstáculos culturales, fuerza de trabajo en tecnologías de la información (recursos humanos).
- c) De relaciones: Sector privado, Mercadeo electrónico, confianza de los consumidores, credibilidad.
- d) Valor agregado: eficiencia, suministro.
- e) Protección: seguridad y privacidad.

En un sentido menos positivista, pero coincidiendo con Deakins (2002), algunos autores como González (2002) y Abreu (2002) dan importancia a los factores limitantes en el sentido de la inseguridad, la amenaza a los derechos de privacidad y confiabilidad, mediante las posibles interpretaciones que puedan dársele al hecho del trámite público. Igualmente se indica a la inseguridad informática como un mayor riesgo de perderse la información en el proceso y resalta el fenómeno de los virus electrónicos.

Esta consideraciones se ofrecen fundamentadas en el hecho irrefutable de la simple naturaleza de la imperfección de las máquinas, que ponen en riesgo el funcionamiento del sistema, tales como las fallas técnicas y las interrupciones eléctricas / otros factores que pueden facilitar incluso la interceptación de la información, entre otras.

2.6.2. Aspectos Legales

Ciertamente en Venezuela se observan intentos para incorporarse a esa sociedad de la información, en términos jurídicos se han hecho importantes avances para crear las condiciones propicias que impulsen el gobierno y la democracia basada en las TICs. Observándose varios instrumentos legales que soportan esas condiciones, así por ejemplo:

a) El Decreto 825 emanado de la presidencia de la República, mediante el cual se “declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”. Indudablemente se reconoce que la Internet es una herramienta invaluable para la vinculación entre los ciudadanos y los entes de la gestión pública. Además puede anticipar el impacto que en un futuro pueden tener las TICs en el desarrollo económico y social del país, fundamentados en la optimización de los recursos y reducción de la permisología y corrupción que abunda en los organismos públicos.

b) El decreto con fuerza de ley sobre los mensajes de datos y firmas electrónicas que constituye un importante avance en el uso de la telemática. A través de este instrumento se configura el marco legal y técnico que asume los criterios y efectos legales para la aplicación de las TICs brindando seguridad y certeza jurídica al uso de las mismas.

c) El decreto con fuerza de Ley de Registro Público y del Notariado. En este valioso decreto se incorporan los conceptos modernos en el manejo del registro de bienes y documentos al tomar en cuenta las facilidades que la tecnología ofrece para el almacenamiento y control de la información documental.

d) La Ley Especial contra Delitos Informáticos conformada por un conjunto de normas de carácter penal cuya intención es la de brindar protección jurídica a aquellos sistemas que utilicen la telemática.

e) El Código Orgánico Tributario es un instrumento especializado en la rama tributaria que fundamenta los procedimientos administrativos electrónicos y que regula aspectos muy importantes como son el valor jurídico y probatorio de las copias y reproducciones documentales electrónicas, la legitimidad y validez de los mismos. Igualmente, contempla el intercambio documental y actos administrativos a través de medios electrónicos. Introduce el concepto del “certificado electrónico”, promueve el uso de Internet, en forma novedosa reconoce “el domicilio Facsimil electrónico”.

En tal sentido, puede afirmarse que el marco jurídico venezolano es propicio para el desarrollo de gobiernos electrónicos, las limitaciones legales no son determinantes para que no se produzca ese desarrollo. Pudiera en todo caso promoverse decretos y ordenanzas, a nivel de Alcaldías y Cámaras Municipales, que impulsen el gobierno electrónico facilitando, a nivel de los gobiernos locales, la participación ciudadana a través del uso de las TICs. Una de las actividades fundamentales de las alcaldías está relacionada con la materia impositiva local y el

código orgánico tributario constituye la herramienta legal más efectiva para que los municipios lo tomen como referencia para implantar portales que faciliten al ciudadano cumplir con el pago de impuestos municipales.

Por otro lado, en la dimensión legal – tecnológica, a nivel mundial se han desarrollado importantes sistemas en materia catastral que valorizan las TICs para el registro, control y valorización de las tierras. Existen experiencias en la implantación de sistemas automatizados de catastro con resultados positivos Panayiotou (2003). Sin embargo En Venezuela los aspectos tecnológico a aun son incipientes pero hay una base legal adecuada fundamentada en el Decreto con fuerza de Ley de Registro Público y del Notariado como instrumento legal que coadyuva al registro de la información y contiene elementos jurídicos sobre los cuales puede hacerse el registro electrónico de los bienes. Facilitando la debida información y reduciendo la corrupción en materia catastral.

2.6.3. Aspectos Estratégicos

El pensamiento estratégico debe percibirse como factor modernizador de la organización, se asocia, en términos de Gobierno Electrónico, a la visión que se tenga en función de las consideraciones tecnológicas y organizacionales orientadas al uso de las TICs. Pero esta visión debe enfocarse como elemento impulsor de las transformaciones organizacionales y que requiere a su vez replanteamientos y nuevos paradigmas organizacionales orientados a desarrollar el GE. Más que lo declarativo de los líderes, importa las acciones de reforma y modernización orientadas en tal sentido. Particularmente, se percibe el pensamiento en términos de la cultura que se promueve en la organización hacia el uso de las TICs.

De esta manera, se pone de manifiesto el papel importante que puede tener el gobierno central en cuanto a posibilitar el desarrollo de una estrategia de implantación de gobierno electrónico y las reservas que se observan hacia el

futuro, el estamento político y quienes lo conducen son actores importantes en la posibilidad de desarrollar el gobierno basado en las *TICs*, es en este sentido (Granados, 2002:4) expone:

“Hasta que la propia clase política no sea consciente de la potencialidad de las *TICs* en la política, no se puede hablar de democracia electrónica. Pero, el político profesional, siendo conocedor de los cambios que se derivarían en cuanto a cultura política, pérdida de un papel hegemónico al *delegar* mayor participación al ciudadano, puesta en entredicho del papel de los partidos políticos en la sociedad de la información, surgimiento de un nuevo concepto de “lo político” influido por las nuevas tecnologías”.

Sin embargo el pensamiento estratégico debe expresarse concretamente en fomentar las bases de un GE con la existencia de políticas, planes o proyectos orientados a la transformación organizacional y dotación tecnológica en función del uso de las *TICs* para mejorar la gestión de gobierno. Impulsando así, un desarrollo económico y sustentable en toda nación.

2.6.4. Aspectos organizacionales

Todos los instrumentos de estrategias que se orienten a favorecer y promover la incorporación de las *TICs* en la gestión de gobierno, implican un cambio en la forma del procedimiento administrativo tradicional que a su vez afecta el fondo estructural de la organización. Toda vez que la organización y su gerencia se mueve en función de los procesos y la toma de decisiones Molloy (1995) y que los cambios organizacionales van también en función de mejorar y hacer más eficientes los procesos y la toma de decisiones Mintzberg (1992), todo lo cual, directa o indirectamente afecta al ciudadano, debe considerarse el factor organizacional previo a la automatización y uso de las *TICs* en las instituciones de gobierno. Previo a cualquier incorporación de éstas, deben tenerse claros los procesos y procedimientos que están involucrados en la gestión pública.

Difícilmente, una organización pública podrá desarrollar componentes efectivos de gobierno electrónico si no ha desarrollado sus procesos y procedimientos claramente. La posibilidad técnica de comunicación biunívoca intergubernamental y con el ciudadano está asociada a un proceso técnico relacionado con los aspectos organizacionales. En este sentido Pocovi y Farabollini (2002:6) afirman que: la integración de la información y la comunicación intergubernamental implica tanto un proceso técnico como organizacional, ambos conducidos por la visión de la experiencia del usuario y expresa que a la hora de hacer las inversiones en TICs no se persiguen objetivos organizacionales, sino que éstos se encuentran diluidos o apuntan sólo a la automatización “aparente” de oficinas enfocada en la compra de equipos.

La posibilidad de desarrollar proyectos de *GE* exige una gran claridad en cuanto a las transformaciones reales de estructuras y modernización del aparato operativo de la organización. En tal sentido Rincón y Romero (2003) en un estudio puntual sobre las alcaldías consideran que se evidencia que a raíz de la implantación de las TICs la estructura organizacional se afecta hacia una estructura descentralizada, achatada y orgánica, suavizando la línea de control y mostrando una tendencia clara hacia la agilidad y la eficiencia de los procesos. Estos autores reconocen que las inversiones en TICs en las instituciones públicas, no persiguen objetivos organizacionales, sino que éstos se apuntan sólo a la automatización “aparente” de oficinas restándole importancia al capital humano o intelectual.

Por otro lado, la formulación de estos proyectos debe plantearse en forma clara, explícita y considerando sin lugar a dudas los aspectos organizacionales específicos, por lo tanto las inversiones en TICs en su conjunto deben enmarcarse en una planificación estratégica y deben responder a una lógica de continuidad institucional y administrativa y que se debe interrumpir con cada ciclo de Gobierno Tobelem (1993).

En relación con los aspectos organizacionales se asumen como indicadores los siguientes factores

- a) Manuales de Organización y métodos con orientación hacia el *GE*.
- b) Niveles salariales para captar talento informático.
- c) Coordinación Institucional
- d) Continuidad administrativa
- e) Proyectos de modernización a mediano y largo plazo para implantar *GE*.
- f) Iniciativas institucionales.
- g) Voluntad política de los líderes hacia el *GE*.

2.6.5. Aspectos económicos

Cualquier iniciativa de implantar *GE* requiere de inversiones, relativamente grandes, por lo costoso que le resulta a nuestro país la importación de tecnología y el consiguiente mantenimiento requerido para la sustentabilidad del proyecto. Sin embargo, en este trabajo, no se consideran en extenso dado que la consecución del financiamiento pasa, inevitablemente por una voluntad político-estratégica de los líderes y por la existencia de factores organizacionales propicios para impulsar el proceso. Según Osborne y Gaebler (1992) cualquier intento de reforma o modernización del estado, implícitamente, requiere de una decidida voluntad de cambio por parte de los líderes, quienes son precisamente, por su capacidad de líder, los llamados a colocarse al frente del proceso. Esta condición *sine qua non* es compartida por otros autores como Pratchett (1999) y Pollit (1999).

Es importante destacar que si no se cumplen los aspectos de voluntad política y cambio organizacional antes señalados es difícil obtener los necesarios recursos. Existen fuentes nacionales e internacionales de financiamiento a las cuales se puede acudir, los aspectos referidos a condiciones organizacionales y voluntad política de los líderes son condiciones exigidas por estas instituciones a la hora de aprobar los proyectos.

2.7. Causas que han obstaculizado la implantación del gobierno electrónico

Para Urdaneta (2005), la alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la aventura mayor que la humanidad encara hoy. Porque representan los elementos esenciales para enfrentar las nuevas funciones de gestionar las instituciones, por lo que pueden considerarse como el motor para emprender a nuevos cambios. Cambios que se manejan con nuevos paradigmas dentro de las instituciones.

Granero (2002). Por ello, cada vez que las instituciones sean gobierno o sector privado ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización.

Es necesario que estos cambios de paradigmas en la nueva forma de gestionar tengan que aprobar el uso y acceso al Internet u otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población.

. En resumen se tienen a continuación algunos obstáculos que puedan presentarse para instaurar un gobierno electrónico

Obstáculos
Deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea.
Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales
Inestabilidad política y Recesión económica.
Existencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.
Carencia de regulación que proteja los datos que circulan en la red y la inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno.

Fuente: Urdaneta, Fernández y Govea (2005)

2.7.1. Equipamiento y conexión

Salamanca (2007), hace referencia a que la ausencia de modelos estratégicos de implantación de las grandes tecnologías de la información y la comunicación como es el uso del internet dentro del sector público representaría la barrera inicial en el desarrollo del gobierno electrónico. Esa decisión de la ausencia de estrategia del uso de internet lo determinan las políticas que tenga cada institución, si existen precarias políticas públicas en materia digital, existirán problemas en el diseño e implementación del gobierno electrónico, repercutiendo también a una baja absorción de la oferta por parte de la ciudadanía.

Asimismo, la estrategia de internet proporciona nuevas oportunidades de comunicación entre los funcionarios públicos con los ciudadanos, además de la posibilidad de llegar a otros entes públicos que por otros medios no era posible alcanzar de manera automática. Por esta razón que corresponde a los administradores de altos cargos o

encargados de la toma de decisiones instrumentar esta cambiante tecnología, para proporcionar soluciones de los requerimientos de los ciudadanos de forma eficaz, es por ello que los gobiernos les cabe una amplia responsabilidad en la orientación del uso que puede darse a Internet para fortalecer a las democracias.

Según Grosvald (1999) citado por Salamanca (2007) el gobierno electrónico incluye todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que representa un mecanismo ideal para informar al público en general sobre sus propios servicios. La velocidad cada vez mayor a la que una institución debe adaptarse no puede ser sostenida por la comunicación impresa. Lo impreso retrasa los procesos administrativos y la información no estaría al alcance de los ciudadanos de forma rápida, en cambio el internet permite una forma inmediata de comunicación.

Ahora bien, para que el Estado pueda desarrollar un aumento de eficiencia en su forma de gestión debe mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de información y las comunicaciones en el sector público. Lo anterior implica dos vías de comunicación básicas: por un lado, los gobiernos obtienen información sobre la población, y por otro, generan información para un nivel básico en el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, hay una serie de factores que determinan el acceso y uso de las TIC.

De lo señalado por los autores referenciados es importante acotar que tanto el equipamiento como la conexión, son factores de vital importancia a la hora de implantar el gobierno electrónico, porque propicia un desarrollo del conocimiento elemento vital para un crecimiento social y económico de toda nación, la ausencia del equipamiento y la conexión sería una de las principales causas que han obstaculizado ese desarrollo.

2.7.2. Formación del personal

Tal como lo plantean García y Pinto (2005) es competencia de las universidades de formar personas con potencial humano, y para la misma se logra en parte con la enseñanza y aprendizaje del uso de las tecnologías, por mandato de la ley, tienen el compromiso y la obligación de formar talentos que desarrollen pensamientos divergentes logrando tener visión de futuro por los que estos serán la generación de hacer frente a esas grandes tecnologías, serán los encargados de dirigir el país en todos los órdenes: salud, educación y economía. Por lo tanto el personal que trabaja o desarrolla el sistema, debe contar con un perfil profesional actualizado, innovador y creativo, en consonancia con los nuevos retos a los que las TIC la obligan, que a su vez, le permita impulsar la misión de la organización, con criterios de calidad y excelencia.

La universidad se encuentra ante nuevos procedimientos incorporados a los quehaceres académicos tradicionales, tales como, el aprendizaje en línea o e-learning, aprendizaje colaborativo, autoeducación, autoformación, aulas virtuales, tele clases o tele conferencias, redes de aprendizaje, redes de investigación, bibliotecas digitales, revistas académicas electrónicas, entre otros. Tal como lo expresa Lavados (2001); referido por García y Pinto (2005) la potestad de convertir la información en conocimiento es una de las funciones tradicionales de la universidad a través de la investigación. Esta labor, sin embargo, también pueden realizarla otras instituciones. Pero, la utilización del saber, requiere de la convergencia de disciplinas científicas y humanistas y de una capacidad académica que sólo tiene la universidad.

Piñero (2007) sostiene que en Venezuela, son muchas las universidades que ya han iniciado o están en franco proceso de avance del proceso de virtualización educativa, especialmente dirigido hacia los procesos vinculados con la docencia. Por lo que no es raro encontrar como el sistema educativo superior

ofrece a través de sus portales una gran disparidad de desarrollo en plataformas de gestión del conocimiento, también denominadas plataformas educativas, que se constituyen como programas integrados (cursos en línea, diplomados, cursos de pregrado, programas de postgrado asignaturas, tutoriales) con los consecuentes componentes de contenidos sustantivos educativos y sus correspondientes materiales, mecanismos de evaluación, herramientas de comunicación (como el correo electrónico o los foros), así como instrumentos a disposición del alumno para que desarrolle sus potenciales capacidades de autoaprendizaje y maduración cognitiva e intelectual.

2.7.3. Promoción de servicios administrativos en línea

Como lo contempla el artículo 11 de la ley orgánica de la administración pública referente a la utilización de mecanismos tecnológicos, determina que todo órgano o entes de la Administración Pública deben utilizar las grandes tecnologías que le proporcionan los ambientes velozmente cambiantes para que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas. De igual forma se les exige por ley crear un portal en la web que proporcionen información pertinente del ente público. Por lo que deben establecer y mantener una página en internet.

Curci La Roca (2003) asegura que es importante promocionar los servicios administrativos en línea debido a que llama la atención la variedad de los resultados en cuanto a las otras estructuras, procesos y espacios u objetos que se encuentran en línea, además de otros programas de interés. En ella puede contener información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de contactos.

En relación a este último aspecto, es necesario considerar el papel que las Tecnologías de la Información y Comunicación, han operado en la transformación sobre los procesos de gestión académica y administrativa, a través de las respectivas unidades de gestión, siendo las primeras que de manera rutinaria incorporaron en sus tareas, innovaciones generadas por estas herramientas. Tal como lo expresa (Torres Alvero, s.f.). Justamente una de las organizaciones más innovadoras en materia de servicios administrativos son las universidades.

2.7.4. Sistemas integrados de información

Para Piñero (2007) son incontables las posibilidades y el abanico de oportunidades que el gobierno electrónico traería a la modernización de la gestión universitaria. En este sentido, tanto los requerimientos como los factores deben ser integrados al proceso de una cultura tecnológica, adecuada al entorno en la cual la tecnología debe formar parte integral del pensamiento y acción del potencial humano en la búsqueda de una universidad más cercana, más productiva y competitiva. Una universidad de servicio, que facilite los procesos de intercambio e interacción entre todos los factores que de una u otra forma tienen que ver con ella. De allí, que lograr un sistema de información integrado repercutiría en los procesos administrativos que en este tipo de organizaciones se cumplen, mejorando la gestión de una manera efectiva, al mismo tiempo que generaría una cultura de atención de calidad al usuario, ya que al asumir responsablemente el proceso estaría siendo transparente en sus actos.

2.7.5. Fundamentación legal del gobierno electrónico en Venezuela

En el Art. 108 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en donde se establece lo siguiente: Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con

el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

El Estado como tal está en el deber de facilitar todos los servicios públicos colocándolos a disposición de los ciudadanos para así mantenerlos informados de cualquier suceso o evento. Por lo tanto el Estado venezolano también debe dar prioridad de forma constitucional el uso de la informática a fin de garantizar a todos sus ciudadanos el acceso universal a la información, de allí que es posible inferir que los gobiernos electrónicos al estar implícitamente relacionados con informática, permite determinar que esta nueva forma de interactuar con los ciudadanos tendrán una garantía prioritaria por parte del Estado.

Por otro lado, el Art. 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela señala: El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica.

La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía. En correspondencia con lo planteado Urdaneta, Fernández y Govea (2005) agregan: El citado artículo, amplía el fundamento jurídico constitucional que tiene la aplicación de las nuevas tecnologías en la administración pública ya que en el mismo se reconoce el interés público que el Estado dará a la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de

información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país.

De igual forma, el texto comentado establece que el estado venezolano conjuntamente con la empresa privada garantizaran recursos suficientes para que estas áreas (la ciencia, la tecnología, los servicios de información entre otros) se desarrollen suficientemente, razón por la cual con esta norma se estaría estableciendo un marco normativo propicio desde todo punto de vista (jurídico-económico) para el desarrollo e implantación de los gobiernos electrónicos en Venezuela

Así mismo el Art. 141 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela plantea: La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.” También, el Art. 143 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que trata sobre el derecho a la información deja claro que: Los ciudadanos y ciudadanas tiene derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular.

Asimismo, tienes acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.

Además del marco constitucional mencionado anteriormente en Venezuela se han promulgado leyes que ayudan a fortalecer el marco jurídico de aplicación de los gobiernos electrónicos, como por ejemplo:

a) La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que crea el Fondo de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones (FIDETEL), dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT).

b) El Decreto Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, de fecha 28 de febrero de 2001, que tiene por objeto otorgar y reconocer eficiencia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su formato material así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación Digital.

c) La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, a través de la misma el MCT coordina las actividades del Estado que en el área de tecnologías de información fueron programadas, actuando como un organismo rector del Ejecutivo Nacional.

d) El Decreto Presidencial 825 promulgado en fecha 10 de mayo de 2000, y publicado en gaceta oficial en fecha 22 de mayo de 2000; el cual considera factores contemplados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación, sus aspiraciones y los servicios de información.

e) La Ley Orgánica de Administración Pública Nacional, la cual señala en su artículo 12: "... a fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en esta ley los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos,

informativos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas...”.

f) Decreto Legislativo con rango de Ley No. 1290 de fecha 30 de agosto de 2001, Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación cuya exposición de motivos indica que la tercera revolución industrial se sustenta principalmente en la microelectrónica, la informática, las redes de comunicación, la biotecnología y la masificación masiva de conocimientos, es decir las nuevas tecnologías, para producir de manera flexible un conjunto cambiante de bienes y servicios.

2.8. Sistema de Variables

Se define las variables desde los siguientes términos:

Variable 1. Definición Nominal

Gobierno Electrónico

Definición Conceptual

Según la Organización de las Naciones Unidas, se refiere a Gobierno Electrónico “Al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana

Definición Operacional

Es una práctica emergente que reúne las funciones del gobierno y sus órganos, en la cuales ciudadanos se comunican de manera remota, a través de

medios digitales. Su principal finalidad es dar respuesta satisfactoria a los ciudadanos, donde la gestión sea adecuada y acertada a las necesidades presentadas por el ciudadano, pueblo o sociedad civil y de igual manera este. También consiste en usar las tecnologías de información y comunicación, además del conocimiento, aplicando esto a nivel gubernamental, con el fin de mejorar la calidad de vida del ciudadano por medio de servicios jurídicos, gestión administrativa; lo cual engloba un todo de operaciones electrónicas, esto con el fin de aumentar la inclusión y maximizando la eficiencia de la Administración pública.

Variable 2. Definición Nominal

Modelo Estratégico organizacional

Definición Conceptual

Según lo expresado por David (2008, p13) “Son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo”...”Son acciones potenciales que requieren de decisiones por parte de los altos directivos y de grandes cantidades de recursos de la empresa.”

Definición Operacional

En relación a la definición operacional de modelo estratégico consiste en reconocer el problema o la situación problemática que genera a través de la aplicación de técnicas convencionales dentro de las organizaciones públicas, por lo que urge la implementación de estrategias efectivas que vayan sincronizada con el entorno cambiante. Atendiendo a los planteamientos anteriores se presenta el cuadro de operacionalización de las variables referentes del Marco Teórico operativo del estudio que se muestra a continuación. (Ver cuadro 1)

Cuadro 1
Operacionalizacion de las variables

Objetivo General: Evaluar el desarrollo de Gobierno Electrónico como Modelo Estratégico organizacional en la Administración Pública			
Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores
Identificar las etapas progresivas del modelo estratégico Gobierno Electrónico en la Administración Pública	Modelo estratégico organizacional Gobierno Electrónico	Etapas progresivas del modelo estratégico Gobierno Electrónico	Nivel 1. Emergente Nivel 2. Avanzada Nivel 3. Transaccional Nivel 4. Conectada
Describir los aspectos estructurales para desarrollar el Gobierno Electrónico		Aspectos estructurales del Gobierno Electrónico	Teóricos Legales Estratégicos Organizacionales Económicos
Identificar las causas que obstaculizan la implantación del Gobierno Electrónico		Causas que obstaculizan la implantación del Gobierno Electrónico	Equipamiento y conexión Formación del personal Promoción de servicios administrativos en líneas Sistemas integrado de información Fundamento legal del gobierno electrónico

Fuente: Linares, M. (2015)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En cualquier trabajo de investigación es necesario que el objeto de estudio, así como la definición de las categorías que lo integran, conjuntamente con los resultados obtenidos y conclusiones a las que se lleguen, contengan todas las condiciones necesarias para ser considerados como referentes para el área de estudio en el cual la investigación se circunscribe; así como permitir el logro del objetivo general y los específicos de la investigación.

Según Sabino (2007), el marco metodológico está constituido por: las técnicas, procedimientos, delimitación de espacio y tiempo y demás herramientas metodológicas precisas para el desarrollo de toda investigación; incluyendo la recolección y análisis de los datos necesarios, es lo vital para la parte operativa de este proceso.

En el mismo orden de ideas Tamayo y Tamayo (2007), establece que se entiende por modelo o Marco Metodológico, el sistema, procesos técnicos e instrumentos empleados para la confirmación de la hipótesis y medición de las variables; sin embargo, los autores citados señalan que debe considerarse el tipo de investigación o de estudio que se va a realizar, ya que cada uno de estos tiene una estrategia diferente para su tratamiento metodológico.

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación, la cual está enfocada hacia la evaluación del desarrollo de Gobierno Electrónico como modelo estratégico organizacional en la

Administración Pública, se presenta de tipo descriptiva; debido a que estudia las variables mediante la obtención de datos de fuentes primarias y su propósito es describir el problema. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva se define como la proposición para conocer grupos homogéneos de fenómenos, de acuerdo a criterios sistemáticos, para poner de manifiesto el comportamiento.

En ese mismo contexto Cerda (2008), señala que las investigaciones de tipo descriptivas, proporcionan la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio, describiendo las características de ciertos grupos, calculando la proporción o cantidad de gente de una población específica, efectuando un pronóstico para usar como base en la planeación o proyección de los objetivos del estudio.

Seguidamente el autor citado anteriormente, evidencia que existen diversas características de la investigación descriptiva, que son fundamentales, entre ellas se destacan, la admisión para recabar toda la información necesaria y precisa llevando a cabo el objeto de la investigación. Permite describir y medir detalladamente el comportamiento de las variables e indicadores de la investigación.

3.2. Tipo de diseño

De acuerdo a la dimensión temporal, como la investigación se centra en evaluar el nivel o estado de las variables del desarrollo de Gobierno Electrónico y modelo estratégico el mismo se estudia en un momento dado. Por tal motivo el diseño de investigación se considera bajo un enfoque no experimental transversal o transeccional, de campo, ya que los resultados son obtenidos, de una sola vez y con un solo instrumento, siendo presentada exactamente como fueron obtenidos,

sin interrupción ni manipulación de las variables durante el proceso de investigación solo se observó tal cual se manifestó durante el estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que el diseño transeccional descriptivo tiene como objeto indagar la incidencia y los valores que se manifiestan en una o más variables, es decir, que el tipo de estudio presenta un panorama del estado de las variables e indicadores en determinado momento, para lograr un análisis puro de la misma.

Asimismo, siguiendo los planteamientos de Chávez, (2007, p.134) el presente estudio se tipifica como transeccional en función de la evolución del fenómeno, ya que según dicha autora, un estudio transeccional es aquel “que mide una vez la variable. Se miden los criterios de uno o más grupos de unidades en un momento dado”, y en efecto, observamos dentro de la investigación variables como, “Desarrollo de Gobierno Electrónico como modelo estratégico organizacional en la administración pública” las cuales son observadas en sus estados medidos en una sola oportunidad y en un momento determinado, mas no se estudian sus cambios en el tiempo.

Con respecto a lo que señala Sierra (2007), este estudio presenta un diseño de campo, debido que el mismo se basa en la recolección de datos de la realidad que se indaga. En tal sentido, Sabino (2007) indica que los estudios de campo son aquellos que extraen la información de las fuentes primarias inmersas en el contexto natural de las unidades de análisis.

Para la obtención de información y/o datos se aplicó una encuesta tipo encuesta a los Funcionarios de la Administración Pública Alcaldía de Maracaibo.

3.3. Población

La población es el universo total de la investigación, que posee características homogéneas y necesarias para la realización del estudio y es quien suministra los datos de manera más exacta a fin de ayudar a conseguir un margen de eficiencia en la investigación. Según Tamayo y Tamayo (2007) la población está determinada por la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos que fundamentan esta investigación.

En tal sentido, señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que la definición metodológica de la investigación, corresponde a la determinación de las unidades de análisis, personas, objetos, hechos, organizaciones, sociedades, dependiendo directamente del problema sujetos a investigación y los objetos del estudio.

Para efecto de este estudio, la población estuvo integrada por unidades de análisis determinadas por el número de personas que manejan el Gobierno Electrónico de la Administración Pública de la Alcaldía de Maracaibo. Incluyendo los funcionarios que aparecen en la plataforma de la nomina como fijos. Permitiendo así mayor veracidad en cuanto a los resultados debido a sus conocimientos y experiencias del manejo del Gobierno Electrónico.

Para efectos, de esta investigación, se abarcará a una población constituida por 130 personas que incluye los Funcionarios Públicos de la Alcaldía de Maracaibo. Como se menciona en el párrafo anterior esta constitución de la población que representa los funcionarios correspondientes a los de la plataforma de nomina que los determinan como la categoría de funcionarios de la Administración Pública fijos.

Cuadro N°2
Descripción de la población.

POBLACION (ALCALDIA DE MARACAIBO)	TOTAL
▪ Funcionarios	130
TOTALES	130

Fuente: Linares (2015)

3.3.1. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra constituye un subgrupo de la población, además expresa que, para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población, es decir, como subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido de la población. En esta investigación la población estuvo determinada por una parte por las personas que tienen en sus cargos la responsabilidad de manejar el Gobierno Electrónico y por otra parte a los usuarios de los servicios que la administración Pública presta.

Según Méndez (2007), el muestreo probabilístico es un procedimiento mediante el cual cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada. Sus resultados se utilizan para hacer inferencias sobre los parámetros poblacionales. Además es posible medir el error de muestreo.

Según Sierra (2007) el error muestral sirve para establecer el intervalo de confianza del cual nos movemos en la muestra, es decir, los límites formados por la media de la muestra, más o menos el error que se debe encontrar en la media del universo, con el grado de probabilidad con el que se trabaja.

El error muestral tomado para esta investigación es de cinco por ciento (5%) para un nivel de confianza de (95%) y aplicando la forma descrita a la población total de 130 personas se obtiene el tamaño de la muestra, tal como se expone a continuación. Aplicando la fórmula utilizada por Tagliacarne, con un error muestral del 10%:

$$n = \frac{2 NPq}{2}$$

Donde: n = Tamaño de la muestra

2 = Constante

Pq = Probabilidad de éxito o fracaso 50/50 en %

N = Tamaño de la población 130

= Error seleccionado 5%

Entonces:

$$N = 2 \cdot 130 \cdot 50 \cdot 50 / 10^2 \cdot (129) + 2 \cdot 50 \cdot 50$$

$$N = 650000 / 17900$$

$$N = 26 \text{ personas}$$

Luego de haber aplicado la muestra se obtuvo de la población total un muestreo de (26) Funcionarios Publico de la Alcaldía de Maracaibo.

Cuadro N°3
Población.

Administración Pública	Funcionarios fijos
Alcaldía de Maracaibo	26

Fuente: Linares (2015)

3.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son recursos empleados para facilitar la recolección y el análisis de los hechos observados, estos son numerosos y varían de acuerdo con los factores a evaluarse. Según Tamayo y Tamayo (2007), es aquí donde se explica el procedimiento, lugar y condiciones de la recolección de datos. Esta sección es la expresión operativa del diseño de la investigación, la especificación concreta de cómo se hará. Se incluye si la investigación ha de ser a base de lecturas, encuestas, análisis de documentos u observación directa de los hechos, los pasos que se darán y posiblemente las instrucciones para quién habrá de recogerse los datos.

Cabe destacar el uso de fuentes primarias de información, de hecho se utiliza una encuesta de respuestas cerradas, con graduación del nivel de aceptación de los reactivos que fue aplicada al personal fijo de la Administración Pública.

El autor plantea que la observación es la más común de las técnicas de investigación, dado que sugiere y motiva los problemas que conducen a la necesidad de la sistematización de los datos. La observación hace referencia explícitamente a la recepción visual y se emplea para indicar todas las formas de

percepción utilizadas para el registro de respuestas tal como se presentan a nuestros sentidos.

En cuanto a las fuentes secundarias, el autor, consideran que es la información que se recopila de fuentes que no participan directamente en el caso de estudio. En este sentido para el desarrollo de la investigación se utilizaron fuentes de información secundaria, referente al manejo de Gobierno Electrónico como modelo estratégico, extraído de fuentes documentales, artículos entre otros.

Tomando que la presente investigación es de campo donde lo más común es aplicar como una de las técnicas la encuesta, la cual fue utilizada en el presente investigación, a través de (1) un instrumento, tipo encuesta estructurado con, cuarenta y tres (43) ítems distribuidos según indicadores para medir las variable Gobierno Electrónico dirigidos a los Funcionarios Públicos fijos y (1), siendo sometido a validación por juicio de expertos y a confiabilización.

La respuesta de este instrumento fueron escala tipo likert, de 5 alternativas (Siempre 5, Casi siempre 4, A veces 3, Casi Nunca 2, Nunca 1). La asignación de esta escala numérica permitió darle un valor a cada respuesta de los sujetos, de acuerdo a las opciones seleccionadas para cada afirmación requisito indispensable para su procesamiento estadístico.

Cuadro N°4
Escala de Alternativas.

Alternativas	Ponderación
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3

Casi nunca	2
Nunca	1

Fuente: Linares (2015)

3.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento

3.5.1. Validez

Para sustentar científicamente el instrumento de recolección de datos se tomo como base lo expresado por Chávez (2007) quien afirma que la validez es la eficiencia con que el instrumento mide lo que pretende medir (p.137). Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) se refiere a garantizar que el instrumento aplicado mide realmente lo que pretende en teoría medir.

el instrumento aplicado en este trabajo de investigacion fue aplicado automaticamente por su investigador, debido aque fue de forma cerrada y no requiere de aprobacion ni firmas de expertos en el area de ciencias politicas.

3.5.2. Confiabilidad

Según Chávez (2007), la confiabilidad de un instrumento de investigación, es el grado de uniformidad con que se cumple su cometido, esta cualidad es esencial en cualquier tipo de medición.

En relación a la confiabilidad del instrumento se utilizo coeficiente alfa de Cronbach, esta funciona como una media ponderada de las correlaciones entre los ítems que conforman parte de la escala. Cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala. En el caso del instrumento diseñado

para esta investigación, se obtuvieron valores alfa superiores a 0.94, los cuales se consideran suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

$$rtt = \frac{48}{48-1} \left(1 - \frac{13,8816}{192,7000} \right) = 1,01(1-0,07)=1,02*0,93=0,94$$

Donde:

K = número de ítems.

= varianza de los puntajes de cada ítem.

S+2 = Varianza de los puntajes totales.

3.6. Técnicas de análisis de datos

Lo cuantitativo Tamayo y Tamayo (2007) lo definen como cuando se obtienen los datos de una investigación, es necesario considerar estos datos, resumirlos a través de uno o varios valores que determinan los principios, caracteres del fenómeno que se estudia.

En este punto se describirán las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos: registro, tabulación, codificación para lo cual se utilizaron la estadística descriptiva con la distribución de frecuencias y medias. Por otra parte, Hurtado (2004), explica luego de obtenidos los datos, será necesario analizarlos a fin de descubrir su significado en términos de los objetivos planteados al principio de la investigación.

En relación con lo antes mencionado, se realizó el análisis de los resultados de manera cualitativa y cuantitativa, el análisis cuantitativo se realizó por medio de métodos estadísticos que se aplicaron a los resultados que se obtuvieron después de la aplicación de la encuesta, luego se colocaron en una tabla de registro para ser manejada de manera porcentual.

En relación al estudio cualitativo, se realizó de acuerdo a los resultados obtenidos y se determinaron las necesidades existentes y a correspondencia entre las respuestas de los sujetos y el marco teórico que sustenta la presente investigación. Sobre la base del diagnóstico elaborado se formularon las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

En el presente capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos del procesamiento de la información producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos dirigidos a los funcionarios públicos de la Administración Pública correspondiente a la alcaldía de Maracaibo.

Estos fundamentos han sido la base primordial para poder lograr los objetivos formulados, y de manera general, indagar en la búsqueda y observación del material adecuado que permitiera despejar las incógnitas del problema planteado de acuerdo al análisis de campo donde se utiliza el razonamiento lógico, analítico y cuantitativo realizado al instrumento.

De igual manera, estos resultados también están vinculados directamente con el cuerpo de objetivos diseñados, al planteamiento del problema tratado en la investigación presentada y además dichos resultados, se clasifican considerando las dimensiones e indicadores que se formularon a partir del estudio de la variable, lo que permitirá analizar el desarrollo de gobierno electrónico como modelo estratégico organizacional de la Administración Pública en la organización Alcaldía de Maracaibo.

Es importante acotar que de acuerdo a la encuesta de respuestas con opciones de escala likert dirigido a la organización objeto de estudio, los resultados obtenidos se organizaron mediante tablas que muestran las alternativas de

respuestas para cada indicador, así como la frecuencia absoluta. Luego se presenta la discusión de los resultados obtenidos a través del análisis de las respuestas obtenidas mediante dicho instrumento, las mismas serán comparadas con las bases teóricas para poder emitir las conclusiones y recomendaciones.

Objetivo Específico: Identificar las etapas progresivas del modelo estratégico Gobierno Electrónico en la Administración Pública

Variable. Modelo Estratégico de Gobierno Electrónico

Dimensión: Etapas progresivas del Modelo Estratégico

Tabla 1
Etapas

INDICADORES	S		CS		AV		CN		N		TOT AL		MEDI A
	f a	fr %	f a	fr %	F a	fr %	f a	fr %	f a	fr %	f a	fr %	
Nivel 1 Emergente	16	67%	8	33%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	4,67
Nivel 2 Avanzado	21	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	4,75
Nivel 3 Transaccional	20	80%	6	20%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	5,00
Nivel 4 Conectada	21	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	4,75
MEDIA GENERAL	4,76												

Fuente: Linares (2015)

Iniciando con el análisis arrojado por la encuesta aplicado a la población descrita, se observa en la tabla 1, que la mayoría de las respuestas emitidas en relación al indicador Nivel 1 Emergente, se inclinaron hacia la alternativa Siempre con un valor relativo del 67%, donde los funcionarios encuestado expresan que Siempre el Modelo Estratégico Organizacional en su etapa correspondiente al nivel Emergente, determina que existe una información básica del Gobierno electrónico en línea. Información esta pertinente a los usuarios del portal de la Alcaldía de Maracaibo.

Lo anterior indica que el Modelo Estratégico Organizacional es visto como una herramienta primordial para el funcionamiento de la implantación de un Gobierno Electrónico. Por lo que en la frecuencia absoluta de 8 representa el 33% inclinándose hacia la alternativa casi siempre. Este resultado arrojado expresa que la institución Pública si presenta un buen portal en línea de la información pertinente para sus usuarios. En lo que respecta a la información de política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales.

En este orden de ideas, se puede apreciar que los resultados para el indicador Nivel 1 Emergente mostraron concordantes con lo planteado con Zambrano (2013), quien plantea que toda organización que se maneje la Administración Pública debe diseñar un modelo de plan Estratégico para considera de efectividad el proceso de dirección y gerencia.

De igual forma estos resultados arrojados según lo expresa su valor relativo con mayor inclinación hacia la alternativa siempre, se sustenta como lo expresados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) donde determinan que la implantación de un Gobierno Electrónico debe brindar a sus usuarios información pertinente del funcionamiento que le corresponda del organismo público, en este caso sería la Alcaldía de Maracaibo que es el objeto de estudio de esta investigación..

De esta manera, el nivel 1 Emergente en sus fundamentos teóricos representa la veracidad pertinente en relación a los servicios y a la solicitud de tramitación documental de los mismos. En el orden estricto de la existencia de información vía web de gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales es considerado satisfactoria para los usuarios.

Seguidamente, en relación al indicador Nivel 2 Avanzado se aprecia en la tabla 1, que la mayoría de los funcionarios públicos, se inclinaron por la opción Siempre, con un valor relativo del 75,0%%, correspondiente a su valor absoluto de 21. Este resultado arrojado en este indicador se evidencia claramente como el organismo público sometido a objeto de estudio en este caso a la Alcaldía Maracaibo, siempre incorpora en su modelo de Gobierno Electrónico mejoras en sus servicios, correspondiente a la información pertinente, facilitando una comunicación bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano.

Por lo tanto, se puede interpretar que en cuanto al indicador mencionado los funcionarios siempre evidencia con efectividad la funcionabilidad del portal de la Web de la Alcaldía de Maracaibo de la Administración Pública al. Dando concordancia de respuestas con un valor de 75% correspondiente a su frecuencia absoluta de 21.

En este sentido, los datos obtenidos para el indicador Nivel 2 Avanzado concuerdan con lo planteado por la ONU en cuanto a la propuesta del modelo Gobierno Electrónico, quien determina que si existiese alguna debilidad en la prestación de servicio bajo el dominio de la Web, el organismo competente a la prestación de servicio debe incorporar necesariamente mejoras continua a los servicios de información, por ejemplo, los sitios web gubernamentales facilitando la excelencia en comunicación unidireccional o bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano. Todo lo anterior expuesto se logra solo si el

departamento de informática supervisa la plataforma del software al cual se lleva a cabo, debe monitorearse detectar sus fallas e incorporar nuevos avances tecnológicos en cuanto a información se refiere.

Por otra parte, de acuerdo con el indicador Nivel 3 Transaccional, que se aprecia en la tabla 1, indica que en su frecuencia absoluta de 20 se inclinaron a la alternativa siempre con un valor absoluto correspondiente al 80% donde esto expresa que los funcionarios públicos de la Alcaldía Maracaibo existe congruencia entre ellos a expresar que si se cuenta con la autenticación de identidad del ciudadano. Es decir, de forma personificada cada ciudadano cuenta con una comunicación bidireccional con la Alcaldía de Maracaibo, dicho de otra forma pueden tener acceso con su identidad acerca de descarga y carga de formularios, presentación de declaraciones de impuestos en línea, tramites en líneas entre otros.

Como se puede apreciar, los resultados arrojados para el indicador Nivel 3 Transaccional se evidencia que se cumple con efectividad esta etapa de la evolución del Gobierno electrónico. Porque los ciudadanos pueden utilizar el portal de la web de la Alcaldía de Maracaibo de forma personificada de acuerdo a su identidad por lo que si existe una comunicación bidireccional entre el ente público y el ciudadano.

Ahora bien, en relación al indicador Nivel 3 Conectada, se puede visualizar en la tabla 1, que en su valor absoluto correspondiente a 21 los funcionarios públicos perteneciente a la plataforma de nomina fija expresaron su inclinación más a la opción Siempre con un valor absoluto del 75%, lo que indica que la funcionabilidad de la implantación del Gobierno Electrónico correspondiente a la Alcaldía de Maracaibo, si brinda a los usuarios conectividad con otros entes públicos desde su portal de la web. Esto significa que sus servicios electrónicos

traspasan los departamentos y ministerios de los organismos gubernamentales a las demás instituciones de una manera integrada.

Esta última etapa de la evolución de Gobierno Electrónico determina que los servicios electrónicos si cubren en gran parte a los requerimientos y solicitudes que los ciudadanos demandan de su portal de la web. Existiendo también según expresado en los valores resultante de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos debilidades mínimas. Por lo que el organismo debe reforzar logrando así mejorar en gran magnitud los servicios en líneas.

En conclusión al análisis de este indicador como lo es las etapas de evolución del Gobierno Electrónico se puede visualizar los resultados valorativos reflejados en la tabla 1 que a pesar de que la encuesta arrojó valores absolutos con tendencias favorables , es evidente ver un porcentaje con niveles inferiores al 10% correspondiente a la opción casi siempre, lo que indica que la Alcaldía de Maracaibo como organismo público debe seguir trabajando en sus mejoras para seguir fortaleciendo los servicios en líneas y de esta forma emprender los servicios de calidad para cubrir así los requerimientos y solicitudes que puedan tener sus usuarios logrando la satisfacción plena de los ciudadanos sobre la prestación de servicio de Internet de esta Alcaldía.

Siguiendo este orden de ideas se adiciona que el interés de los gobiernos locales no es netamente potenciar la participación de los ciudadanos ya que la información no es administrada bajo estos objetivos. Sino que con la convicción de que la información de forma clave para el fortalecimiento de la nueva relación ciudadano-gobierno es que puedan proveer procesos operativos que el usuario pueda tramitar por el portal, referente al llenado de formularios para realizar transacciones (solicitudes de documentos, pago de impuestos, entre otros), en otras palabras no presentan instrucciones, ni los asistentes automáticos para la completación y consignación de los formularios. Todo lo anterior permite minimizar

de forma sustancial el recurrir los ciudadanos a las instalaciones físicas del organismo.

Objetivo Específico: Describir los aspectos estructurales para desarrollar el Gobierno Electrónico

Variable. Gobierno Electrónico

Dimensión: Aspectos estructurales del Gobierno Electrónico

DERECHOS RESERVADOS

Tabla 2
Aspectos del Gobierno Electrónico

INDICADORES	S		CS		AV		CN		N		TOT AL		MEDI A
	f a	fr %	f a	fr %	F a	fr %	f a	fr %	f a	fr %	f a	fr %	
Teórico	18	67%	8	33%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	4,67
Legales	20	75%	6	25%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	4,75
Estratégicos	26	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	5,00
Organizacionales	20	75%	6	25%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	4,75
Económicos	20	67%	6	33%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%	4,67
MEDIA GENERAL	4,76												

Fuente: Linares (2015)

En relación a los aspectos del gobierno electrónico, se analizaron los indicadores que se reflejan en la tabla 2, como primer aspecto se tiene el teórico. El resultado arrojado por la encuesta de este indicador demuestra claramente que en su valor de frecuencia absoluta correspondiente a 18 funcionarios se apoyaron más en la opción siempre, expresando que el 67% manifestaron en que siempre el ente público describe los aspectos estructurales para la implantación de gobierno electrónico de una forma como de propaganda de publicidad, y no mas en hacer cumplir su objetivo el de incorporar proceso de cualquier tramitación que el ciudadano pueda llevarlas a cabo por el internet sin necesidad de recurrir a sus instalaciones físicas.

La alternativa siempre que resalto en los valores absolutos en relación a este indicador se expresa que siempre la información en línea es enfocada a su misión, visión y objetivos y no a la automatización conducente de las diferentes tramitaciones requeridas por los usuarios.

Ahora bien en congruencia con lo expresado por Robinson (2001) indica que el aspecto teórico abarca los procedimientos administrativos Electrónico como la serie de actos y diligencias que regulan el despacho de los asuntos mediante el empleo de las TIC, por lo que este proceso se inicia para la implementación y desarrollo de cualquier automatización conducente a su adaptación y uso de las nuevas tecnologías como herramienta de eficiencia, eficacia y transparencia.

Considerando el indicador aspecto legal, en sus resultados arrojados por la encuesta se determina que su valor absoluto se inclinó más a la opción siempre. Representándolo con un 75%, lo que expresa que también como el indicador anterior los funcionarios públicos de la Alcaldía Maracaibo manifestaron que siempre el marco jurídico es propicio para el desarrollo de gobiernos electrónicos, sin embargo el portal de la web del ente objeto a estudio no lo determina. Por lo

que a pesar de los limitantes que puedan tener en el desarrollo de un gobierno digital no puede verse como obstáculo para que no se produzca.

Los resultados absolutos de este indicador con un valor significativo de un 75%, los funcionarios manifestaron, que siempre esta herramienta debe ser utilizada como canal de información hacia los ciudadanos para impulsarlos al desarrollo cultural, económico, social y político. De hecho lo sustenta el Decreto 825 emanado por la presidencia de la República en su periodo de mandato del Comandante Chávez, donde el mismo expresa que por ley todo organismo público que integra la Administración Pública debe obligatoriamente impulsar un desarrollo económico y social del país.

Ahora bien, en lo que respecta el aspecto estratégicos, su resultados arrojados están inclinados hacia la alternativa siempre con un valor absoluto bastante significativo del 100%, los encuestados respondieron que siempre el organismo público Alcaldía de Maracaibo, trabaja con la incorporación de procesos estratégicos enfocado mas al factor modernizador de la organización. Por lo que se busca es generar pensamientos estratégicos que expresen concretamente las bases fundamentales de un Gobierno Electrónico, y que las mismas incorporen políticas, planes o proyectos orientados a la transformación.

En relación al indicador correspondiente a la dimensión aspectos estructurales del gobierno electrónico se tiene los aspectos organizacionales. El resultado que arrojo este predomina más la opción siempre con un valor relativo del 75%, y con un valor absoluto de 26. Lo que indica que el ente público en este caso Alcaldía de Maracaibo, para implementar un gobierno Electrónico con componentes efectivos debe haber desarrollados sus procesos y procedimientos claramente.

Lo anterior lo sustentan los fundamentos teóricos de Pocovi y Farabollini (2006), donde expresan que para que el desarrollo de un gobierno digital sea efectivo debe estar integrado tanto el aspecto teórico como organizacional. En este último se recoge los manuales de organización y métodos con orientación hacia el Gobierno electrónico, coordinación institucional, entre otros indicadores claves para el desarrollo de gobierno electrónico efectivo.

Por último se tiene el indicador económico, con un resultado valorativo con frecuencia relativa del 67% y un valor absoluto de 20. Lo que los funcionarios expresaron con mayor tendencia a la alternativa siempre. Indicando que siempre se requiere de inversiones significantes para que el Modelo estratégico gobierno electrónico sea efectivo. Como se ha expresado anteriormente el Gobierno electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigmas a través de nuevas formas de gestionar que fusionan la utilización intensiva de la utilización de las grandes tecnologías de información y comunicación, con modalidades de gestión, planificación y administración.

Si lo que se busca es mejorar y simplificar proceso de soporte institucional facilitando canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana, el ente público debe buscar inversiones para implantar este tipo de gobierno digital.

Objetivo Específico: Identificar las causas que obstaculizan la implantación del Gobierno Electrónico

Variable. Gobierno Electrónico

Dimensión: Causas que obstaculizan la implantación del Gobierno Electrónico

Tabla 3
causas

INDICADORES	S		CS		AV		CN		N		TOT AL		ME DI
	f a	fr %	f a	fr %	F a	fr %	f a	fr %	F a	fr %	f a	fr %	A
Equipamiento y conexión	2 6	100 %	0 0	0 0%	0 0	0 0%	0 0	0 0%	0 0	0 0%	2 6	100 %	5,0 0
Formación del personal	2 6	100 %	0 0	0 0%	0 0	0 0%	0 0	0 0%	0 0	0 0%	2 6	100 %	5,0 0
Promoción de servicios administrativos en línea	2 6	100 %	0 0	0 0%	0 0	0 0%	0 0	0 0%	0 0	0 0%	2 6	100 %	5,0 0
Sistemas integrados de información	2 0	75 %	6 6	25 %	0 0	0 0%	0 0	0 0%	0 0	0 0%	2 6	100 %	4,7 5
MEDIA GENERAL	4,93												

Fuente: Linares (2015)

8En la tabla 3, se puede apreciar que en referencia a los indicadores equipamiento y conexión, formación del personal y promoción de servicios administrativos en línea, el 100% de las respuestas se ubican en siempre. En cuanto al indicador sistemas integrados de información, se puede hacer notar que las respuestas varían un poco, ya que un 75% dijo siempre y sólo 25% casi siempre.

De lo expresado se evidencia que la media general de la dimensión “Causas que han obstaculizado la implantación del gobierno electrónico”, se situó en 4,93 de acuerdo al baremo se ubicó en la categoría de muy alto nivel. Lo que indica que efectivamente, estas son las causas que han venido obstaculizando el proceso de implantación.

Estos resultados coinciden con lo afirmado por Urdaneta (2005), cuando señala que la alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la aventura mayor que la humanidad encara hoy. Por ello, cada vez que las instituciones sean gobierno o sector privado ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización.

De igual forma, coincide con Salamanca (2007, p. 7) cuando hace referencia a que la ausencia de una política digital desde los gobiernos es la barrera inicial en el desarrollo del gobierno electrónico. Con respecto al indicador “Formación del personal”, coincide con lo expuesto por García y Pinto (2005) al asegurar que las universidades por mandato de la ley, tienen el compromiso y la obligación de formar el potencial humano que con visión de futuro será el encargado de dirigir el país en todos los órdenes: salud, educación y economía.

Por lo tanto el personal que trabaja o desarrolla del sistema, debe contar con un perfil profesional actualizado, innovador y creativo, en consonancia con los nuevos retos a los que las TIC la obligan.

En cuanto al indicador “Sistemas integrados de información” se relaciona con lo expresado por Piñero (2007) al establecer que son incontables las posibilidades y el abanico de oportunidades que el gobierno electrónico traería a la modernización de la gestión universitaria. En este sentido, tanto los requerimientos como los factores deben ser integrados al proceso de una cultura tecnológica, adecuada al entorno en la cual la tecnología debe formar parte integral del pensamiento y acción del potencial humano en la búsqueda de una universidad más cercana, más productiva y competitiva.

CONCLUSIONES

La presente investigación estuvo orientada a evaluar el desarrollo de Gobierno Electrónico como modelo estratégico organizacional en la Administración Pública específicamente en la Alcaldía de Maracaibo analizando su evolución, aspectos estructurales y las posibles causas que puedan obstaculizar la implantación de un gobierno digital eficiente. Partiendo de los resultados obtenidos en el capítulo IV y tomando en consideración los objetivos específicos propuestos, se concluye lo siguiente:

Para el primer objetivo específico “Identificar las etapas progresivas del modelo estratégico Gobierno Electrónico en la Administración Pública” los resultados obtenidos evidencian que todas las etapas se aproxima a un desarrollo eficiente, por lo que su ponderación de la media general arrojó un valor de 4,76, sin embargo los funcionarios públicos que fueron sometidos para recoger información pertinente de acuerdo al instrumento aplicado de la encuesta manifestaron que se cumplen las etapas, mas sin embargo, presentan ciertas debilidades en lo referente a la incorporación de procesos operativos para la tramitación de cualquier solicitud que le compete a este ente público, como sería las tramitaciones del llenado de formularios para los pagos de impuestos, o cualquier otra tramitación.

Respecto al segundo objetivo específico, direccionado a “Describir los aspectos estructurales para desarrollar el Gobierno Electrónico”. De acuerdo a la información suministrada por los encuestados claves consultados, la dimensión aspectos estructurales, los resultados generados evidencian que efectivamente los aspectos teóricos, legales, estratégicos, organizacionales y económicos intervienen en el desarrollo del gobierno electrónico, arrojando los datos tabulados de una media general de 4,76, expresando este valor que los aspectos considerados son los que impulsan el desarrollo del gobierno electrónico a pesar

de que también constituyen limitantes, pues los encuestados aseguran que para implantar cualquier estrategia de este tipo, por ejemplo, se requiere de una gran inversión de capital.

Y en relación al tercer objetivo: “Identificar las causas que obstaculizan la implantación del Gobierno Electrónico, al tabular estadísticamente los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de la encuesta, los resultados alcanzados evidencian que la media general de la dimensión se situó en 4,93. Lo que indica que equipamiento y conexión, formación del personal, promoción de servicios administrativos en línea y sistemas integrados de información, son efectivamente las causas que han venido obstaculizando el proceso de implantación del gobierno electrónico en el ente público Alcaldía del municipio Maracaibo.