

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
ESTADO PORTUGUESA**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE
GESTIÓN PÚBLICA POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE
LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA**

**AUTORA: Lcda. YURISBELLS K. TORREALBA B.
TUTORA: Msc. YELITZA MOGOLLÓN**

GUANARE, MAYO 2016

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**Vicerrectorado de Producción Agrícola
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado Gerencia Pública**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA**

Requisito parcial para optar al título de

Magister Scientiarum

**AUTORA: Lcda. YURISBELLS K. TORREALBA
TUTORA: Msc. YELITZA MOGOLLÓN**

GUANARE, MAYO 2016

APROBACION DEL TUTOR

Yo, **YELITZA MOGOLLÓN**, cédula de identidad N° **6.290.480**, en mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado, titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PÚBLICA POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA**, presentado por la ciudadana: **YURISBELLS K. TORREALBA B.** para optar al título de **MAGISTER EN GERENCIA PUBLICA**. Por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Guanare, a los 06 días del mes de Octubre del año 2015.

Msc. Yelitza Mogollón.

Firma de Aprobación del Tutor: _____

Fecha de Entrega: _____

AGRADECIMIENTO

A Dios mí Señor y la Virgen de Coromoto, por ser mis guías y mí protector, llena mi vida de infinitas bendiciones y me envió a seres maravillosos que me han acompañado a la largo de esta meta.

Yurisbells K.

ÍNDICE GENERAL

LISTADO DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	Pág. vii
LISTADO DE CUADROS	viii
RESUMEN.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	10
Justificación.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	15
Bases Legales.....	31
Operacionalización de Variables.....	40
Definición de Términos Básicos.....	40
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	42
Tipo de investigación.....	42
Diseño de Investigación.....	42
Población y Muestra.....	43
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	46
Validez del Instrumento.....	47
Confiabilidad del Instrumento.....	48
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	50
Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección de Informática de la Gobernación.....	50
Cuestionario aplicado a los habitantes (usuarios) del Estado Portuguesa.....	55

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
Referencias Bibliográficas.....	65
Anexos.....	

LISTADO DE TABLAS Y GRÁFICOS

Gráfico Nº		Pág.
1	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Calidad de Portal Utilidad. Datos Obtenidos Ítem 1.....	50
2	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Calidad de Portal Confiabilidad. Datos. Obtenidos Ítem 2.....	51
3	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Calidad de Portal Mantenimiento. Datos. Obtenidos Ítem 3.....	52
4	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Calidad de Portal Facilidad de Prueba. Datos. Obtenidos Ítem 4.....	53
5	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Calidad de Portal Documentación. Datos Obtenidos Ítem 5.....	54
6	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Servicio y Agilidad y Eficiencia. Datos Obtenidos Ítem 1.....	55
7	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Prestación de Servicio Participación. Datos Obtenidos Ítem 2.....	56
8	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable .Prestación de Servicio Legalidad. Datos Obtenidos Ítem 3.....	58
9	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Prestación de Servicio Tecnología. Datos Obtenidos Ítem 4.....	59
10	Representación Frecuencial y Porcentual de la variable. Prestación de Servicio Seguridad y Privacidad. Datos Obtenidos Ítem 5.....	60

LISTADO DE CUADROS

Cuadro Nº		Pág.
1	Operacionalización de la Variable.....	40
2	Población de estudio.....	44
3	Calidad del Portal Utilidad.....	50
4	Calidad del Portal Confiabilidad.....	51
5	Calidad del Portal Mantenimiento.....	52
6	Calidad del Portal Facilidad de Prueba.....	53
7	Calidad del Portal Documentación.....	54
8	Prestación de Servicio Agilidad y Eficiencia.....	55
9	Prestación de Servicio Participación.....	56
10	Prestación de Servicio Legalidad.....	57
11	Prestación de Servicio Tecnología	59
12	Prestación de Seguridad y Privacidad.....	60

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



Vicerrectorado de Producción Agrícola
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado Gerencia Pública

GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE LA GOBERNACIÓN
DEL ESTADO PORTUGUESA

Autor: Lcda. Yurisbells Torrealba
Tutor: Msc. Yelitza Mogollón
Año: 2016

RESUMEN

La presente investigación se enmarcó en determinar el impacto del empleo del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública por la Dirección de Informática de la Gobernación del Estado Portuguesa. El estudio es una investigación descriptiva con diseño de campo. La población está dividida por dos grupo: la primera, la ciudadanía conformada por los habitantes del estado Portuguesa comprendida entre las edades de 18 a 64 años de edad, y el segundo, el personal adscrito a la Dirección de Informática de la Gobernación. La información se recolectó a través de la encuesta haciendo uso de un instrumento tipo cuestionario. La validez se realizó mediante la evaluación de juicio de expertos. En lo que respecta a la confiabilidad se utilizó el Alpha de Crombach, obteniéndose 0,81 como resultado para el primer instrumento y 0,84 para el segundo. El análisis de los datos se hizo de manera cualitativa y cuantitativa, representado en cuadros y gráficos. Se concluye que la implementación del gobierno electrónico no cumple con los objetivos fundamentales de su creación, hasta ahora la Gobernación no ha logrado una gestión eficiente y eficaz a través de este medio de la comunicación, le falta avanzar en el portal web debido a que no cubre las expectativas de los usuarios, esto conlleva a que rechacen el sistema, por tal motivo se evidencia una gestión pública deficiente basándose en esta tecnología informática. Se recomienda crear nuevos canales de participación ciudadana por ello, la gerencia debe comenzar una nueva estrategia de trabajo.

Palabras Claves: Estrategia, Gestión Pública y Gobierno Electrónico.



Vicerrectorado de Producción Agrícola
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado Gerencia Pública

GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE LA GOBERNACIÓN
DEL ESTADO PORTUGUESA

Autor: Lcda. Yurisbells Torrealba
Tutor: Msc. Yelitza Mogollón
Año: 2016

ABSTRACT

This research was part determine the impact of the use of e-government as a tool of governance by the Information Technology of the Government of the Portuguese State. The study is a descriptive research design field. The population is divided by two groups: the first, citizenship made by the inhabitants of Portuguesa between the ages of 18-64 years old, and the second, attached to the Directorate of Information of the Interior staff. The information was collected through the survey using a questionnaire type instrument. The validity assessment was performed by expert judgment. With respect to driveability Cronbach Alpha it was used, yielding 0.81 result for the first instrument and 0.84 for the second. The data analysis was qualitatively and quantitatively represented in charts and graphs. It is concluded that the implementation of e-government does not meet the fundamental objectives of its creation, so far the Government has failed to efficient and effective management through this means of communication, it lacks advance the web portal because no meets the expectations of users, this leads to reject the system, as such poor governance based on this information technology is evident. It is recommended to create new channels for citizen participation therefore management should start a new working strategy.

Keywords: Strategy, Public Administration and Electronic Government.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con la llegada del internet, el principal propósito de la comunicación, es permitir al ser humano una comunicación sin barreras, que no tenga en cuenta espacio, fronteras, distancias o sociedades, facilitando de este modo, la interacción entre las personas, las empresas y entidades públicas, con presencia en este nuevo espacio virtual.

De allí se crean las llamadas tecnologías de información y comunicación (TIC), que están siendo utilizadas por los diferentes gobiernos para realizar labores de gestión pública, con el objeto, de crear una mayor comunicación e incrementar la calidad de los servicios públicos. El nuevo gobierno electrónico permite que las personas realicen trámites a través de internet, con lo cual se agiliza la prestación de servicio, de una manera más fácil y cómoda. Esto ha permitido reducir la brecha digital ya que las personas se han ido integrando de una manera gradual a esta nueva sociedad del conocimiento en donde el gobierno es mucho más accesible y transparente en su gestión, mejorando la eficiencia de la administración pública.

Por este motivo, la aplicación del Gobierno Electrónico como una herramienta de comunicación entre los órganos del Estado y los diferentes actores de la vida pública en el país ha fomentado de una u otra forma la participación de los ciudadanos y las empresas en el establecimiento de parámetros en la distribución de los recursos que los organismos gubernamentales gestionan, maximizando la capacidad de respuesta en cuanto a las necesidades y peticiones solicitadas.

De acuerdo con lo anteriormente planteado, la realización de este trabajo de investigación es factible, ya que su objetivo se fundamenta en determinar el impacto del empleo de Gobierno Electrónico como herramienta

de Gestión Pública por la Dirección de Informática de la Gobernación del estado Portuguesa, para dar a conocer todas las ventajas que la aplicación de tecnologías de información y comunicación generan en la gestión del Estado, elevando la eficiencia y la eficacia de la administración pública, que por lo consiguiente, traerá mayor control sobre la gestión de los entes del gobierno.

El trabajo está estructurado de la manera siguiente; en el capítulo I, se presenta el planteamiento y la formulación del problema, en donde se señala el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de dicha investigación. Seguidamente, se expone en el capítulo II el marco teórico, que sirve de referencia al presente estudio, y comprende los antecedentes que se relacionan con el tema en cuestión, las bases teóricas que permiten ubicar el objeto de investigación en un ámbito de estudio referencial y las bases legales en donde se desarrollan aspectos generales sobre Gobierno Electrónico y las TIC.

Posteriormente en el capítulo III, se describe de manera detallada, el marco metodológico de la investigación, en la cual se explican el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos empleados para realizar la presente investigación, así como también la validez y confiabilidad del instrumento. Luego el Capítulo IV, contiene la representación en gráficos estadísticos los resultados obtenidos durante la investigación, a través de los instrumentos de recolección de información. Asimismo, se muestra el análisis detallado de cada uno de los cuadros y gráficos.

Finalmente, se detallan las conclusiones, que se alcanzan luego de analizar las variables estudiadas en el entorno referido y las recomendaciones que puede tomar en cuenta la institución para mejorar el Gobierno Electrónico como una herramienta de la gestión.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento y Formulación del Problema

Actualmente, a nivel mundial se manejan tecnologías que hace más de diez años se visualizaban distantes. Se ha dado un desarrollo significativo en estas tecnologías, generando un fuerte impacto en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana y en la actividad económica de las distintas sociedades. Todo ello ha facilitado el quehacer de la vida diaria de las personas y ha logrado una mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de diversos procesos.

El desarrollo de tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. Entre estas tecnologías se encuentran las tecnologías de información y comunicación (TIC), las cuales son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario, según Ocampo, (2013).

En este sentido, los distintos gobiernos del mundo con su rol de liderazgo y de actores principales en el establecimiento de un clima de crecimiento, de bienestar y también como los órganos que se encargan de la conducción y la administración del Estado, tienen el deber de hacer uso de las TIC para la transformación y modernización del mismo, como herramientas para brindar información de su gestión a las personas.

Una de las herramientas tecnológicas que se emplean en la modernización del Estado se le conoce como Gobierno Electrónico o E-Gobierno, el cual constituye un instrumento novedoso que incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular la 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 un marco más transparente, según Castoldi (2012).

En América Latina no se ha dado un gran auge tecnológico en comparación con los países de Asia, Europa y el norte de América, lo cual ha traído un retraso al tratar éstos de ponerse al día en cuanto a las herramientas de Gobierno Electrónico y de las TIC, en general, según Ocampo, (2013). Dichos países han tenido que integrarse para hacer uso de estas tecnologías y así no quedar marginados en el ámbito internacional.

Es por eso que muchos de ellos han querido llevar o han llevado, al sector gubernamental este tipo de estrategias de integración pero no sólo suministrando a todas las instituciones y entes que conforman el gobierno, sistemas automatizados, sino definiendo directrices y políticas para la masificación del acceso y la calidad de los servicios públicos, capacitando a los operadores y funcionarios públicos para el uso de las TIC.

Es claro que los países del sur de América deben entender que la tendencia tecnológica es una razón para reflexionar sobre la cultura política existente en esa región, dándose la oportunidad de utilizar estas redes para buscar el fortalecimiento de la democracia participativa y representativa mejorando la calidad de vida de los ciudadanos, o darse una buena gestión en la administración del Estado.

Es importante destacar que las actividades llevadas a cabo para la integración tecnológica de los países de América del Sur, se mencionan en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, que plantea que dichos

gobiernos se han comprometido de manera firme a reducir la brecha digital y convertir la sociedad de la información y el conocimiento en una oportunidad para todos, especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados. Es por esta razón, que el uso del E-Gobierno en latinoamérica se da como una decisión estratégica ante los cambios que van desde ser una sociedad industrial a una sociedad basada en el conocimiento en donde prevalece una forma de gobierno mucho más eficiente, eficaz, accesible y transparente en su gestión integrando al Estado, a las empresas y a los ciudadanos, según Ocampo (2013).

Para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, en Venezuela a partir del año 2.000, el gobierno ha adelantado proyectos en el área de las TIC y se formuló un basamento legal en el cual se propuso el Plan Nacional de Tecnologías de Información, el Plan Nacional de Telecomunicaciones, dictando los Decretos 825 y 3.390, además de Leyes, Decretos y Reglamentos en materia de Telecomunicaciones, Ciencia, Tecnología e Innovación, así como la creación de la Fundación de Ciencias y Tecnologías, Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

En el año 2.008, se discutió la Ley de Infogobierno que fue aprobada en primera discusión por la Asamblea Nacional; esta Ley está basada en los principios que tienen que ver con la democratización de las TIC y el fomento de la infocultura. Sin embargo, se ha fomentado el Gobierno Electrónico; pero éste no refleja los logros y la transparencia en el manejo de los recursos del país, trayendo como consecuencia una contradicción en el objeto para su creación y ejecución en la actualidad, ya que la visión teórica de Gobierno Electrónico ha tenido que enfrentar diversas dificultades tales como: altas tasas de fracaso total o parcial, resistencias al cambio, y carencia de dirección estratégica por parte de las autoridades superiores, que suelen creer que éste es un problema para el jefe del departamento de informática por diversas razones.

Determinado, por el Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología en su página web ([www. mppeuct.gob.ve](http://www.mppeuct.gob.ve)) y otros portales de gobierno en línea (www.gbiernoenlinea.ve/msc.view.inder.pag), en donde se establece que: con el uso del Gobierno Electrónico en Venezuela se busca ir más allá de mejorar la gestión del Estado, tal es el caso de incorporar iniciativas orientadas a incrementar la relación gobierno-ciudadano, gobierno-empresa y gobierno-gobierno, obteniendo de esta manera que los organismos públicos logren mejorar sus servicios, aumentando su eficiencia y mostrando una mayor transparencia.

Pero ninguno de estos aspectos, antes mencionados se ha dado por diversas razones en Venezuela, entre ellas la falta de difusión respecto al uso de este instrumento o el difícil acceso a Internet por gran parte de los ciudadanos, bien sea por falta de recursos o de tiempo. Ya que uno de los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico es el de acercar el Estado a los ciudadanos y de fomentar su participación en las decisiones públicas. Las TIC en el contexto del Gobierno Electrónico aparecen como un instrumento poderoso para promover la participación ciudadana. El gobierno electrónico, se le conoce como un componente novedoso para la modernización del estado que permite la estrecha relación entre gobernante y ciudadano ofertando servicios, información que demandan repuestas rápidas, oportunas y efectivas.

Según Montilla y Páez (2010), señala que el Gobierno Electrónico como una fortaleza para la relación gobierno-ciudadano-empresa, un fin común: el estado de bienestar, sin dejar a un lado el proceso evolutivo que deben emprender las organizaciones para adaptarse al uso eficiente de las TIC. En consecuencia, esta transformación de gobierno que trae consigo el uso de las TIC se convierte en un aspecto fundamental para el funcionamiento de la administración pública. Su puesta en marcha es tan

importante que ya diferentes países de América, Europa y Asia modernizaron sus gobiernos desde su organigrama, hasta sus planes de trabajos, así como también originan documentos de estrategias para su implementación.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, lo que se busca en este trabajo de investigación, es conocer el impacto que genera el empleo del Gobierno Electrónico como herramienta de la gestión pública en la Gobernación del estado Portuguesa y cómo ha sido su implementación a través de su portal web www.portuguesa.gob.ve, con el objeto de conocer la interacción que tiene con los actores sociales, económicos y políticos del estado, por medio de la Dirección de Informática de dicha institución. Todo con el propósito que, el portal web de la Gobernación del estado Portuguesa, cumpla con su objetivo de creación, mostrando su eficiencia, efectividad, transparencia, contraloría, la interacción entre sus entes y la interacción con actores externos.

Dado que el Gobierno Electrónico es un instrumento que, mediante el uso de las TIC, reduce la brecha informativa entre el gobierno y la sociedad, surge la necesidad de determinar el beneficio que el uso del Gobierno Electrónico proporciona a la Gestión Pública en la Gobernación del estado Portuguesa, partiendo de las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los elementos básicos del Gobierno Electrónico empleados por la Dirección de Informática adscrita a la Gobernación del estado Portuguesa? ¿Cuáles son los factores que proporcionan el uso del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública por la Dirección de Informática de la Gobernación del estado Portuguesa? ¿Cómo es el acceso que tiene la sociedad a la información gubernamental mediante el uso del Gobierno Electrónico?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar el impacto del empleo del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública por la Dirección de Informática de la Gobernación del estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

Definir los elementos básicos del Gobierno Electrónico empleados por la Dirección de Informática adscrita a la Gobernación del estado Portuguesa.

Identificar los factores que proporcionan el uso del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública por la Dirección de Informática de la Gobernación del estado Portuguesa.

Describir el acceso que tiene la sociedad a la información gubernamental mediante el uso del Gobierno Electrónico.

Justificación de la Investigación

La presente investigación plantea la necesidad de establecer los cambios que surgen cuando se emplean los instrumentos de gobierno electrónico para mejorar cualitativamente la gestión pública en la Gobernación del estado Portuguesa, con el fin de dar a conocer la integración que se puede establecer mediante el uso de esta herramienta, entre los elementos fundamentales de la sociedad, como son los ciudadanos y las instituciones públicas, lo que permitirá estar a la par con los avances tecnológicos y especialmente en la actualidad cambiante desde el punto de vista de la información y comunicación.

Estos cambios requieren que se origine un proceso de aprendizaje tecnológico para los ciudadanos y las instituciones gestionadas por el gobierno, para hacer uso del Gobierno Electrónico, incrementar la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la accesibilidad en la gestión pública

y crear un vínculo entre estos elementos manejados por el gobierno, en cuanto a la gestión de los recursos del país. Por otra parte se justifica el estudio, porque sus resultados servirán de orientación o referencia para futuras investigaciones sobre el tema, y podrá ser considerado por los ciudadanos, empresas privadas e instituciones públicas al momento de tener una perspectiva sobre Gobierno Electrónico y del beneficio que su uso pueda traer en la relación de éstos con los distintos niveles del estado venezolano.

Del mismo modo, esta investigación se relaciona con la Línea de Investigación N° 03 de Postgrado en Gerencia Pública (2012) de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), la cual hace referencia “el uso de la tecnología de la información como herramienta de manejo y procesamiento de datos en organizaciones públicas y/o privadas”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se expone aquellos aspectos conceptuales que sirven de base a la investigación realizada, los cuales abarcan los antecedentes previos al estudio, las bases teóricas y legales en las cuales se sustenta la investigación, así como el cuadro de variables.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación que se muestran a continuación, enfocan algunos criterios y perspectivas relacionados, tanto directa como indirectamente con el tema objeto de estudio, lo que permite tener un fundamento teórico de referencia al momento de desarrollar la investigación que se pretende llevar a cabo. En este sentido, al referirse a la revisión de la literatura correspondiente al marco teórico, Hernández R. y otros (2010) señalan:

La revisión de literatura consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación. Esta revisión debe ser selectiva, puesto que cada año en diversas partes del mundo se publican miles de artículos en revistas, periódicos, libros y otras clases de materiales en las diferentes áreas del conocimiento. (p. 55)

Con base en lo expuesto anteriormente se procede a revisar algunos antecedentes de fuentes primarias y secundarias que tienen relación con el objeto de estudio.

Norlando, (2.012), en su trabajo de grado de la Maestría en Gerencia de la Universidad de Carabobo titulada: **“El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública”**, en la cual se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y documental, enmarcada en una investigación de campo y proyecto factible, con el objeto de generar una propuesta sobre los servicios que ofrece el e-gobierno, mediante el uso de herramientas de medición, a nivel estratégico, de los programas utilizados por las gobernaciones y alcaldías, a fin de evaluar su desempeño y determinar el nivel de satisfacción de las expectativas de la comunidad; consolidando y mejorando los servicios ofrecidos, a través de los portales de gobierno electrónico. El autor concluye que las etapas de implementación de E- Gobierno en las gobernaciones y alcaldías, son interacción y transacción, recalca que hasta ahora no se ha producido una evolución general hacia la fase de democracia electrónica.

Por consiguiente el presente estudio se relaciona con el antecedente descrito, puesto que ambos plantean las fases del gobierno electrónico para transformar los procesos de gestión pública en este caso se busca vincular la actividad de investigación con el entorno productivo logrando ventajas que estrechen relaciones Gobierno - Sociedad más efectivas.

Royo, (2.011), en su tesis doctoral titulada **“El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local”** de la Universidad Santa María, Mérida, analiza el grado de madurez y los factores que influyen en la adopción y desarrollo de iniciativas de e-government en administraciones locales y regionales, destaca la importancia que tiene este medio de comunicación para que la comunidad se relacione con su gobierno a nivel local y regional. El objetivo de esta tesis doctoral es avanzar en el conocimiento relativo a la aplicación y el impacto de las TIC en las administraciones territoriales en la zona andina. Esta investigación concluye que el empleo del gobierno electrónico a gobiernos locales contribuye a mejorar la transparencia en la rendición de cuenta.

La investigación tiene una relación con este antecedente debido a que en el mismo se plantea la participación, eficiencia, transparencia que puede proveer el portal web en el compromiso de incorporar el uso inteligente de las TIC en aquellos procesos de interacción ciudadana en la zona andina con la finalidad de ser más competitivos y adaptables al mundo de hoy.

Igualmente, Sánchez (2.010), en su tesis doctoral de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en Madrid, titulada: **“La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos”**, plantea el uso de las TIC por los Gobiernos y la Administración Pública, el cual puede contribuir a un profundo cambio institucional. Desde la perspectiva de la gestión pública, mejorando su eficiencia, desarrollando modalidades de atención y gestión innovadoras y creativas. Desde la política, fomentando compromiso y participación ciudadana en las instituciones, abordando particularmente la Administración Pública Municipal. Para lograr estos objetivos, diseña y valida empíricamente un modelo que aborda los desencadenantes más importantes de la adopción del gobierno electrónico y el diseño de la presencia de la Web en la administración.

Esta investigación constituye un importante antecedente en lo que se refiere a la aplicación del gobierno electrónico a gobiernos locales y como contribuyen las TIC a mejorar la transparencia en la rendición de cuenta de este tipo de estado. Cada una de las investigaciones presentadas anteriormente, está en referencia al Gobierno Electrónico, sostienen que el empleo de las TIC ayuda a conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos.

Bases Teóricas

Las bases teóricas que sustentan la presente investigación se han organizado de forma tal, de mostrar la panorámica general del tema, por lo tanto en el presente punto se abordarán los elementos conceptuales que sirven de base para el estudio que se realiza.

Gobierno Electrónico

Existen muchos conceptos sobre e-Gobierno, entre ellos, podemos citar: Grosvald (2012), el concepto de "Gobierno Electrónico" incluye todas aquellas actividades basadas en las nuevas 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, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sector público.

Por otro lado el, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007) señala, Gobierno Electrónico y Administración Electrónica como sinónimas, consideran el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello sin prejuicios de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

De acuerdo a un estudio desarrollado por la International Business Machines (2011), el Gobierno Electrónico consiste en interconectar horizontal -en un mismo nivel- y no verticalmente a todos los servicios y departamentos del gobierno para mejorar sustancialmente la calidad en la entrega de servicios, con el consiguiente beneficio para la ciudadanía y las empresas.

Tradicionalmente las personas debían acudir a cuatro o cinco oficinas o departamentos de gobierno para resolver un permiso o patente, y tardaban meses e incluso años, en cambio ahora todo se resuelve, a lo más, en días, y a veces en horas. ¿Cómo funciona? A la comunidad se le proporciona acceso a la información del gobierno por medio del internet, para resolver diferentes trámites y en un corto tiempo.

Para la consultora Forrester (2013), el "e-gobierno constituye aquellas aplicaciones que utilizan los gobiernos federales, locales o provinciales a través de las cuales se pueden realizar pagos y solicitar documentación por Internet". Existen áreas que quedan excluidas, tales como transacciones con monedas extranjeras y la posibilidad de votar.

Sin embargo el Gobierno Electrónico, para Forrester (2013) también incluye todas aquellas actividades basadas en las tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para incrementar la eficacia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de gobierno de un marco transparente. De todos estos conceptos se puede concluir que el Gobierno Electrónico es el conjunto de políticas públicas, y procesos de comunicación e interacción plena entre Gobierno y Ciudadanos empleando las TIC (Tecnologías Informáticas y de Comunicaciones) con seguridad y privacidad.

Mientras que el Concepto de Gobierno en Línea, es el Conjunto de relaciones (Información, trámites y transacciones) que establece el Estado con los ciudadanos a través de portales y redes electrónicas de acuerdo a las políticas y estándares de Gobierno Electrónico.

Características del Servicio que brinda el Gobierno Electrónico

La página web Scientific Electronic Library Online (www.scielo.org.ve), indica que los Gobiernos Electrónicos deben poseer varias cualidades resaltantes que los caracterizan, entre las cuales se destacan principalmente:

1. La prestación de servicios por parte del Estado en forma **ágil y eficiente**:

La necesaria transformación del Estado, lleva a una mejor prestación de servicios. Con la implementación de la nueva tecnología, es posible automatizar procesos, hacer el gobierno más ágil y personalizar el servicio prestado a la población. Al centrarse la prestación de servicios en el ciudadano se logra una forma eficaz y eficiente de gobierno

2. La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones

(Gestión Pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa. La tecnología de la comunicación implementada dentro del gobierno electrónico, permite una comunicación directa con los funcionarios públicos, a través del correo electrónico o un centro de atención al público, por ejemplo, favoreciendo la participación ciudadana. Además, esta nueva tecnología permite transparentar el gasto y la gestión pública, permitiendo la publicación de compras en los portales oficiales. Todo lo anterior logra dar a la sociedad civil nuevos medios de fiscalización y control de la gestión pública, así como nuevos medios de comunicación entre los administrados y sus autoridades. La participación de los ciudadanos puede darse incluso a través de un kiosco automatizado, sin operarios, gracias a la versatilidad de las tecnologías de comunicación e información.

3. La prestación de servicio por parte del Estado del Gobierno Electrónico es

la **legalidad**, una de las características más importantes que implica la implementación y la práctica del gobierno electrónico, es el adecuado apoyo jurídico que el Estado tiene que brindar dentro de la implementación. Una adecuada reglamentación fomentará el uso de nuevas formas de gobernar. Dada la rapidez con la que estas tecnologías evolucionan, la regulación en sí presenta grandes retos, puesto que no es posible legislar a la velocidad con la que estas tecnologías sufren cambios. Una de las soluciones es la creación de un marco general de principios, que permite extenderse en el

tiempo con mayor congruencia con la naturaleza de los nuevos componentes tecnológicos y la velocidad de sus cambios.

4. La Tecnología del Gobierno Electrónico tiene presencia en Internet, a través de la divulgación de sus sitios web o portales. Los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa, además de recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros, brindando la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente a través de este medio de comunicación.

5. Seguridad y privacidad, significa disponer de los niveles adecuados de seguridad que garanticen a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.

Principios de las Características del Servicio que brinda el Gobierno Electrónico

1. Capacidad de transformar o renovar la administración pública. Hace referencia a una nueva forma de actuación, de operar en la Administración Pública, creando y modificando de manera sustancial los procedimientos de funcionamiento y la relación con el ciudadano mediante la introducción de las TIC. Se traduce en el acceso a todos los ciudadanos a los servicios en forma electrónica, por el estado, considerando una dimensión geográfica (donde se accede), una social (quien accede), y una horaria (cuando se accede), y asegurando que dichas dimensiones sean equitativas.

2. Fácil de usar: Persigue que los servicios provistos mediante el Gobierno Electrónico por parte del estado, sean simples y sencillas, evitando confusiones y trámites complejos.

3. Conveniente: el beneficio para los ciudadanos al demandar un servicio a través de las TIC, debe ser superior al que recibe de obtener dicho servicio en forma presencial en las dependencias públicas.
4. Participación del sector privado: El sector privado debe participar en la implantación del gobierno electrónico para asegurar el éxito del mismo, pues la intervención de las empresas es fundamental no sólo por el suministro de tecnologías y capacitación de los funcionarios públicos, sino porque con su intervención se pueden medir las necesidades de los ciudadanos y así satisfacer sus demandas.
5. Desconcentración: La administración, mantenimiento y actualización de las TIC será responsabilidad de cada servicio, salvo en aquellos casos que involucra la participación de varios servicios.
6. Interoperabilidad del servicio electrónico: el gobierno electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes. En definitiva, garantizar al usuario el poder deliberar y discutir sobre la gestión pública. Desde nuestra perspectiva, la garantía de que todo ciudadano pueda tener acceso al e-gov es, quizás, uno de los retos más decisivos para los países en su carrera por alcanzar el éxito en la implantación de las plataformas de gobierno electrónico, pues aún la brecha digital entre las naciones industrializadas y aquellas en desarrollo es muy marcada. Según Gutiérrez y Rojas, (2011).

A su vez, Montilla, A. y Páez Á. (2010), plantean las siguientes ventajas:

- 1) Disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos. Eficiencia y eficacia.
- 2) Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.
- 3) Transparencia en la gestión pública. Auditoría de gestión, acceso y flujo de información continuo.

4) Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.

5) Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representativa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Beneficios del empleo del Gobierno Electrónico:

No obstante, según Gutiérrez y Rojas (2011) y analizando la lista de definiciones acerca de gobierno electrónico se puede concluir que el concepto del mismo engloba por lo menos los siguientes beneficios:

- Ciudadanos:
 - Acceso fácil a información y servicios públicos.
 - Ahorro de tiempo y dinero.
 - Auditoría de la actuación de los gestores públicos.
 - Mayor facilidad de participación en las decisiones públicas.
- Empresas:
 - Trámites más ágiles
 - Facilita la creación de empresas
 - Más empleo
 - Mayor competitividad
 - Mayor acceso a contratos con la administración pública.
 - Disminución de costos operativos.
- Empleados:
 - Mayor satisfacción en el lugar de trabajo.
 - Incremento en la productividad.
 - Elevación perfil profesional: calificación, tareas de valor añadido.
- Gobierno:
 - Disminución de costos operativos.
 - Mejor imagen ante la ciudadanía.
 - Mayor capacidad de recaudación.
 - Mejor coordinación entre los diferentes niveles de gobierno.

Lineamientos fundamentales del gobierno electrónico

El Centro Latinoamericano de Administración, en su reforma del estado y la modernización de la Administración Pública, establecieron los lineamientos fundamentales de gobierno electrónico y están clasificados en 3 categorías:

1. Los portales de instituciones Gubernamentales (Government to Citizen –G2C, Gobierno a ciudadano); que permitirán a los ciudadanos acceder a la información y a los servicios, sin la necesidad de concurrir geográficamente a las dependencias estatales, sino que podrán hacerlo a través de los portales de las diferentes instituciones del Estado.
2. Los portales de compras y contrataciones públicas (Government to Business- G2B, Gobierno a Empresa o e-procurement); que facilitan la libre competencia y la transparencia en las licitaciones para la adquisición de bienes y servicios, trasladando los procesos de contratación pública hacia Internet, eliminando los engorrosos procesos de compras, que en muchos casos requieren ser aprobados por varias instituciones del estado. Además toda la ciudadanía se convertiría en contraloría civil del Estado, porque podría revisar las bases de cada licitación pública, seguir en línea todas las etapas de la licitación, hasta su culminación.
3. La conectividad del sector público (Government to Government – G2G Gobierno a Gobierno); permitirá conectar al gobierno central, con sus dependencias, con los gobiernos seccionales, con el Congreso Nacional y el poder judicial. Como primer paso del gobierno, debería implementar una Intranet, que permita manejar la comunicación, con los diferentes ministerios, documentos como los acuerdos ministeriales, agendas, emails, otros.

Relación de Gobierno Electrónico y Gestión Pública

El gobierno electrónico está relacionado con la gestión pública de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la

gestión pública el Gobierno Electrónico busca hacer valer los derechos de la colectividad; sin embargo, lo hacen de distintas formas.

La gestión pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el Gobierno Electrónico hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final es el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo de un país.

Por otro lado, mejora la capacidad de respuesta ya que el personal que labora en estos entes podrá trabajar con las redes internas que permiten reducir la burocracia y mejorar el servicio. También pueden establecerse o crearse redes externas que comuniquen organizaciones gubernamentales para lograr atender a un número mayor de personas y de esta manera disponer de un gobierno interconectado donde el ciudadano tenga participación en los procesos para que éste tenga facilidad para realizar sus transacciones, de tal forma que el ciudadano tenga noción de lo que se realiza en los entes gubernamentales y los movimientos y acciones que estas organizaciones realizan con los recursos del país.

Portales Web

Se puede decir que un portal, es un grupo de páginas web que comparten la temática de su contenido, resumiendo la información de manera que el internauta busque la información más precisa, por este motivo, Fernández (2011:317) lo define como “más que una entrada a internet con la finalidad de servir a cada visitante, como guía para conseguir la satisfacción de sus necesidades: productos o servicios, información, noticias, juegos, entre otros”. Un portal prácticamente es la puerta de entrada a internet donde se ofrecen y organizan contenidos, se proporciona ayuda al usuario de tal forma que el mismo pueda acceder a él en cualquier parte.

Al respecto, Fernández (2.011) distingue dos (2) tipos de portales:

1) Portales horizontales, que se dirigen al público en general y ofrecen cualquier tipo de servicios de los habituales en internet. Ejemplo de estos tipos de portales son Terra (www.terra.es) o Yahoo (www.yahoo.es).

2) Portales verticales, que se dirigen a usuarios para ofrecer contenido dentro de un tema específico como puede ser un portal de música, empleo, inmobiliario, un portal de finanzas personales, arte, educación o de deportes. Asimismo los portales pueden incorporar información heterogénea o específica de algún sector determinado. Ejemplo de estos tipos de portales: www.inmobilia.com o www.bumeran.com.

De acuerdo a los conceptos descritos resulta importante destacar el tipo de portal a proponer en la presente investigación, el mismo es el portal horizontal puesto que estará orientado a la comunidad en general y al sector empresarial sujeto al instrumento legal de la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (2005).

Calidad de los Portales Web

Según Montilva (2010) el establece que la calidad de un portal Web debe cumplir con las siguientes características:

- a. **Utilidad:** determina si el sistema hace lo que sus usuarios esperan que haga. El sistema es útil si su funcionalidad ayuda al usuario en la realización de sus actividades. El contenido debe de ser útil para el usuario y relacionado con su búsqueda y temáticas del sitio. De lo contrario abandonará la página a los pocos segundos para no volver en un tiempo.
- b. **Confiable:** baja probabilidad de falla – bajo números de errores. Grado en que se puede esperar que un programa lleve a cabo las funciones esperadas con la precisión requerida. (¿Lo hace de forma fiable todo el tiempo?).

- c. **Mantenibilidad:** es flexible, es confiable y es internamente comprensible. Esfuerzo requerido para localizar y arreglar un error en un programa. (¿Puedo localizar los fallos?). Esta característica representa la capacidad del producto software para ser modificado efectiva y eficientemente, debido a necesidades evolutivas, correctivas o perfectivas.
- d. **Eficiencia:** medida en relación al uso de los recursos del computador. Ejemplo: bajo tiempo de ejecución y mínimo uso del espacio de almacenamiento. Con este término se alude a la facilidad con que, en un sitio web, el usuario puede localizar la información que le interesa y captar la información pertinente de forma rápida.
- e. **Facilidad de prueba:** se puede probar con facilidad, en qué medida el diseño y codificación facilitan las pruebas. Son los esfuerzos requeridos para probar un programa de forma que se asegure que realiza la función requerida. (¿Puedo probar todas las opciones?).
- f. **Documentación:** se refiere básicamente a la posibilidad de documentación que posee el portal. De tal forma que se disponga siempre de la versión actualizada de los documentos.

Otros términos asociados a los portales son los sitios web y las aplicaciones web.

Sitio Web

Prat (2.011) define sitio web como el conjunto de páginas web (archivos) enlazadas entre sí por vínculos hipertextos o (hipervínculos), todo ello instalado en un servidor web accesibles a través de una dirección específica, una URL (Uniform Resource Locator).

Aplicaciones Web

International Business Machines (IBM) (2.011) la define como una aplicación informática distribuida cuya interfaz de usuario es accesible desde un cliente web, normalmente un navegador web. Una aplicación web

típicamente se conecta a otros servidores, como sistemas de bases de datos o sistemas de procesamiento de transacciones. Generalmente, tiene una arquitectura multicapas, lo cual significa que las aplicaciones son divididas en componentes. Los componentes de una aplicación web son las siguientes:

- **Navegador Web:** Es el componente de lado del cliente. Es usado para solicitar páginas web, recuperarlas y mostrar a los usuarios la información requerida.
- **Servidor Web:** Este componente acepta las solicitudes por página hechas por el cliente y la entrega. El servidor web puede aceptar peticiones por scripts en el lado del servidor que generen páginas web dinámicas, por ejemplo scripts de php.
- **Recursos Externos:** Las aplicaciones web necesitan acceder a la información o solicitar servicios de más de una fuente. Un sistema de administración de Base de Datos relacional (RDBMS), un sistema de procesamiento de transacciones o cualquier recurso, que sea el externo al servidor web, cae en esta categoría.

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Se puede decir que de acuerdo con todos los avances que ha traído consigo la nueva era tecnológica, las TIC representan el pilar fundamental de los progresos técnicos sociales, económicos, culturales y educativos de la humanidad, trayendo consigo importantes aportes que permiten el desarrollo material, social e intelectual de la sociedad. Sin embargo para aproximarse a lo que esta palabra abarca, se citan a continuación las siguientes definiciones:

Las TIC.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2.010), en el Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela, las TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales

Tecnologías de la Comunicación (TC) - constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional - y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces). Ahora bien, las TIC es entonces la combinación de la digitalización actual y la tradicional, ofreciendo el intercambio de información.

En todo caso, se refieren a las tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir la información de manera instantánea y constituyen, por lo tanto, la base sobre la cual se construye la Sociedad de la Información (<http://portal.cnti.ve>). Bajo este aspecto, la tecnología ha permitido responder de manera rápida a las nuevas necesidades de información, por medio de los continuos avances científicos, enfatizando así la importancia de la elaboración de conocimiento funcional a partir de la información disponible, facilitando una mayor comprensión y participación de las sociedades.

Según González (2010), se entiende: Un concepto difuso empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet y, especialmente, el aspecto social de éstos. Por tanto, las TIC se deducen como una noción indefinida utilizada para destinar lo referente a la automatización vinculada al espacio virtual fundamentalmente con los ciudadanos.

Revisadas las definiciones, para efectos de esta investigación, las TIC son concebidas como herramientas de desempeño que le permiten al ser humano facilitar sus labores, proporcionando, rapidez y eficiencia por medio de una serie de hardware y software que dotan de recursos operativos, permitiendo procesar, almacenar y distribuir grandes volúmenes de información en un tiempo breve y a un gran número de receptores.

Importancia de las TIC.

Actualmente, los ascensos en las designadas TIC, que incluyen los equipos, aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones, están teniendo

un gran efecto. De tal manera, se habla de una nueva sociedad denominada Sociedad de la Información, la cual viene a sustituir a los modelos anteriores.

Es importante contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las TIC, permiten obtener y procesar más información que los medios manuales. Como cualquier tecnología, se debe tener presente que las TIC son sólo una herramienta (potente y flexible) para la gestión de muchos sectores. Es incuestionable que las tecnologías son un elemento indispensable y el uso es un continuo desarrollo dentro de la sociedad, es por ello que los gobiernos deben estar conscientes de que el uso de las TIC es un punto clave para su supervivencia.

La aplicación de las TIC abre nuevos e interesantes canales, tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. En tal sentido, las TIC cumplen un papel determinante, por lo que los ciudadanos en general y los gobiernos específicos, de aquellos países desarrollados, han comprendido su lógica individual, la cual inducen, y han tratado de organizar estas tecnologías para incrementar el bienestar de la humanidad. Pero las han concebido como un instrumento que contribuye al logro de los objetivos nacionales, tanto sociales como económicos.

Características de las TIC.

Según Gutiérrez y Rojas (2.011). Entre las características más específicas de las TICs se pueden mencionar:

1. Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
2. Tienen mayor influencia y benefician en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
3. Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.

4. Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
5. Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.
6. Resulta un gran alivio económico a largo plazo. Aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
7. Parámetros que poseen en calidad técnica de imágenes y sonidos, es decir, no se trata sólo de manipular información de forma rápida y transportarla a lugares separados, sino también de que la disposición y seguridad de la información sea elevada.
8. Se relaciona con una mayor preocupación por los procesos más que los productos.

Ventajas de las TIC.

Según Gutiérrez y Rojas (2.011) las TIC tienen como ventajas:

- a. Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- b. Potenciar a las personas, a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- c. Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- d. Ofrecer nuevas formas de trabajo.
- e. Dar acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.

Bases legales

Desde el punto de vista legal, este estudio se fundamenta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, la Ley Especial contra Delitos Informáticos, Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, la Ley de Infogobierno, Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Identificación y el Decreto 825 Internet Prioritaria.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Siguiendo el régimen legal de la investigación, los estados son regidos en primera instancia por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial 5453, de fecha veinticuatro (24) de marzo del año 2.000:

La Carta Magna establece el interés que existe en los diferentes sectores (economía, educación, turismo, políticas, entre otros) del país sobre la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones para el desarrollo de la nación, así como para la seguridad y soberanía nacional. En su artículo N° 110 establece:

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 este artículo se plasma el interés del Estado en impulsar la ciencia y la tecnología y todas aquellas actividades de innovación, para el desarrollo del país, a través de un adiestramiento mediante cursos, charlas, foros, bibliotecas, Infocentros, entre otros, aportados por las instituciones públicas y privadas que ayudan de manera educativa a satisfacer las necesidades tecnológicas que tiene la ciudadanía, para que de esta manera estén a la par con los avances tecnológicos y así puedan realizar y contribuir con todas aquellas actividades científicas y tecnológicas que sean fundamentales en el desarrollo de la nación, permitiendo esto que se puedan cumplir o se

cumplan con los principios éticos y legales que rigen las actividades de investigación científica, humanísticas y tecnológicas.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

En segundo lugar, tenemos como fuente legal la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2.000), tiene su importancia en materia de tecnología y establece el marco legal que regula todas las transmisiones de información que se realicen por medio electrónico, es decir, en materia de las TICs con el propósito es asegurar el acceso en condiciones de igualdad a todas las personas. En su artículo N° 1:

Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes. Se excluye del objeto de esta Ley la regulación del contenido de las transmisiones y comunicaciones cursadas a través de los distintos medios de telecomunicaciones, la cual se regirá por las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias correspondientes.

Lo que busca esta Ley es mantener los derechos de los ciudadanos establecidos en la Constitución, aplicando estos derechos a las actividades que realicen las personas haciendo uso de las TIC, es decir salvaguardar el respeto a los derechos, al honor, a la intimidad, al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y la infancia.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación

En tercer lugar, tenemos como fuente legal a la Ley Orgánica de Ciencia, tecnología e Innovación, (2005). En su artículo N° 1:

La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la

actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

En su artículo N° 2

Las actividades científicas, tecnológicas, de innovación y sus aplicaciones son de interés público y de interés general.

En su artículo N° 3.

Esta Ley forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad.

Esta Ley desarrolla los principios referidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y define los lineamientos que orientan las políticas y estrategias para la actividad científica.

Una de esas políticas y estrategias, utilizadas por el gobierno a través de la puesta en marcha de esta Ley, es la aplicación de los infocentros, que tienen como finalidad garantizar el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación a fin de impulsar y fortalecer los procesos de organización y desarrollo de las comunidades. De esta manera se ve la motivación para que las personas se vinculen a las nuevas ciencias, y se dé una relación entre las tecnologías y la sociedad

Ley Especial Contra Delitos Informáticos

En cuarto lugar, se tiene como fuente legal a la Ley Especial Contra Delitos Informáticos, (2.001), en su artículo N° 1:

La presente Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta Ley.

Esta tendrá como objetivo, la protección de los sistemas que utilizan tecnología de información, también el establecimiento de sanciones para aquellos que realicen ilícitos o delitos de índole informática o que hagan uso de estas tecnologías.

Esta Ley se aplica, por un lado, a los usuarios, ya que al hacer cualquier registro a través de la red en diferentes páginas, surge una señal de alerta que le muestra o advierte las consecuencias de utilizar los datos personales a través del Internet.

Por otro lado, las personas que incurran en ilícitos de este tipo serán sancionados con penas que van desde privación de libertad hasta pago en efectivo de los daños causados.

Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas

En quinto lugar, se tiene como fuente legal a la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, (2.001), e su artículo N° 1. Objeto y Aplicabilidad del Decreto-Ley.

El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

Esta Ley otorga y reconoce eficacia y valor jurídico a las firmas electrónicas; verifica los efectos de la firma autógrafa y establece los requisitos que dan seguridad e integridad a los mensajes de datos.

El organismo que controla lo concerniente a esta Ley y la acreditación de firmas electrónicas es la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUSCERTE), cuya misión es consolidar el sistema nacional de seguridad de la Información y garantizar el funcionamiento confiable del Sistema Nacional de Certificación Electrónica, de igual manera tiene como visión ser reconocida por la contribución en la aplicación de políticas de inclusión que afiancen la transformación del país y la calidad de vida, mediante el uso masivo de Plataformas Tecnológicas seguras.

Esta se encargara de dar cumplimiento a la ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas y de las sanciones a los ciudadanos y empresas que incurran en ilícitos de este tipo.

Ley de Infogobierno

En sexto lugar, se tiene como fuente legal a la Ley de Infogobierno, (2013) en su artículo N° 1:

Esta ley tiene por objeto establecer las normas, principios y lineamientos aplicables a las tecnologías de información que generen y utilicen los sujetos a que se refiere el artículo 4 de esta ley, con el fin de mejorar la gestión pública y hacerla transparente, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información en sus roles de contralor y usuario, además de promover el desarrollo nacional que garantice la soberanía tecnológica.

Esta Ley establece principios tales como: democratización de las Tecnologías de la Información y Comunicación, el libre uso de las tecnologías, adaptabilidad cultural, fomento de la infocultura, la incorporación de las TIC en la educación, entre otros.

En pocas palabras lo que plantea es el acercamiento de las tecnologías de la información y comunicación a la sociedad, para que de alguna u otra forma el ciudadano común esté consciente de los cambios que se dan en los procesos dentro de los organismos gubernamentales. Estos principios son aplicados a los órganos y entidades públicas nacionales, estatales, municipales y locales del país, así como también a las instituciones autónomas como las universidades, a las personas naturales y jurídicas, a las organizaciones de cualquier tipo, consejos comunales entre otros.

Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Identificación

En octavo lugar, se tiene como fuente legal al Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Identificación, (2001) en su artículo N° 1:

La presente Ley tiene por objeto regular y garantizar la identificación de todos los venezolanos y venezolanas que se encuentren dentro y fuera del territorio nacional, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

El objeto de la Ley es reglamentar y certificar la identificación de las personas naturales, manteniendo un sistema de personalización seguro, eficiente y coordinado con los órganos del poder público, el cual deberá actualizar permanente y progresivamente para lograr un sistema de avanzada tecnología.

El organismo que hace uso de las TIC para dar respuesta a las inquietudes en materia de identificación es el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería (SAIME), mediante sus portales Web los usuarios pueden realizar sus actividades para conseguir sus documentos de identificación para actualizar sus pasaportes, entre otros servicios.

Decreto 825 Internet Prioritaria

En séptimo lugar, se tiene como fuente legal al Decreto 825, (2.000) en su artículo N° 1:

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.

En su artículo N° 2.

Los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias.

En su artículo N° 3.

Los organismos públicos deberán utilizar Internet para el intercambio de información con los particulares, prestando servicios comunitarios a través de Internet, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros, así como cualquier otro servicio que ofrezca facilidades y soluciones a las necesidades de la población. La utilización de Internet también deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto interna como externamente.

Este Decreto formula el camino y el uso de Internet a todos los niveles para mejorar la calidad de vida de la nación; desarrolla lo planteado en el Plan Nacional de Telecomunicaciones sobre la Sociedad de la Información (2001), donde algunas de sus misiones a largo plazo son:

- a. Disponer de una red integrada y conectada con el mundo entero, donde el acceso a la información debe ser de uso masivo.
- b. Aplicar eficazmente los beneficios de las telecomunicaciones en todos los ámbitos.
- c. Ser un país activo dentro de la Sociedad del Conocimiento, capaz de generar y compartir información.
- d. Divulgar contenidos que representen la cultura, valores y tradiciones nacionales.

Asimismo disponen los criterios tales como: integración, rapidez de respuesta, participación ciudadana entre otros, los cuales deberán seguir los

órganos de la Administración Pública Nacional para la inserción de esta tecnología de la información a todo el país.

Sistema de variables

El conjunto de variables consiste, en una serie de características por estudiar, definidas de forma operacional, es decir en función de sus indicadores o unidades de medida (Arias, 2010). Se utiliza el gobierno electrónico como variable en esta investigación para conocer el impacto que genera el empleo de esta herramienta en la Gobernación del estado Portuguesa y cómo ha sido la implementación de su gestión con la interacción que debe tener con los actores sociales, económicos y políticos. A través de sus dimensiones “prestación de servicio” y “calidad de portales”, la primera con el objeto de determinar cómo es percibido por parte del usuario el gobierno electrónico y la segunda con la finalidad de determinar las virtudes de la oferta que presenta la gestión pública regional, en su eficiencia, efectividad, transparencia, la interacción entre sus entes y la interacción con actores externos. A continuación se presenta el cuadro 1, referido a la operacionalización de la variable:

Cuadro 1**Operacionalización de la Variable**

Objetivo General: Determinar el impacto del empleo del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública por la Dirección de Informática de la Gobernación del Estado Portuguesa.				
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Gobierno electrónico	Modelo de gestión pública que se fundamenta en el uso intensivo de las tecnologías de información para proveer medios ágiles, confiables, efectivos y eficaces de información, comunicación y participación de los ciudadanos, para la prestación segura y directa de servicios, y que tiene como objetivo fundamental transformar al Estado como resultado de las mejoras de los procesos y el aumento de la eficiencia y transparencia en el Poder Público, generados por el uso de las Tecnologías de Información (Ley de Infogobierno, 2.006)	Prestación de Servicio	• Agilidad y eficiencia • Participación • Legalidad • Tecnológica • Seguridad y Privacidad	1 2 3 4 5
		Calidad de los Portales	• Utilidad • Confiabilidad • Mantenimiento • Facilidad de prueba • Documentación	1 2 3 4 5

Fuente: Torrealba (2.014)

Definición de Términos Básicos

Balance Social: Sistema de diagnóstico que integra los estudios analíticos que aportan información parcial sobre la situación social y económica de la organización, incluyendo las condiciones de trabajo. El balance social, por tanto, cuantifica los datos sociales de la institución, tal como el balance financiero cuantifica el estado de gestión de la tesorería de la misma. (Araujo y Serna, 2.010:257)

Estrategia: definida de forma amplia comprende la definición de los objetivos, acciones y recursos que orientan el desarrollo de una organización. (Valenti, Anta y Bendersky, 2.010:136)

Gestión Pública: es la interrelación de los individuos con el Estado, en su calidad de ciudadanos organizados en una colectividad, con la finalidad de hacer valer sus derechos e influir favorablemente en sus políticas y funcionamiento. (Elys Mora, 2.011:12).

Gobierno Electrónico: es la utilización de las TIC, y en particular Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno. (Ocampo, 2.013:2)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la perspectiva metodológica, expresada en el tipo de investigación, diseño, población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información.

Tipo de Investigación

Indica el grado de profundidad con que se realiza el estudio. Arias (2.010:24), afirma que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p:139).

La investigación es descriptiva porque caracteriza las situaciones y actitudes predominantes del Gobierno Electrónico por la Dirección de Informática con los ciudadanos del Estado Portuguesa, en el uso de esta herramienta de gestión pública. La meta del estudio no se limita a la recolección de datos, sino a la descripción e identificación de las relaciones que existen entre las dimensiones de la variable Gobierno Electrónico, tales como Prestación de Servicio y Calidad de los portales.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación se refiere a la estructura que se sigue en la investigación a fin de encontrar resultados confiables. Al respecto, plantea (Hernández, Fernández y Baptista 2.010):

El diseño constituirá el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, es decir, si este se concibe cuidadosamente, el producto final de un estudio (sus resultados), tendrán mayores posibilidades de éxitos para generar conocimiento. (p. 158).

En este sentido, el trabajo se concibe como un diseño de campo, que de acuerdo a Arias (2010) “consiste en la recolección de los datos directamente de la realidad de donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar variables algunas” (p: 48). Ya que se basa en las informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiendo cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos, a través de la aplicación de los métodos de recolección de datos seleccionados.

Población y Muestra

Según Tamayo (2000) “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo” (p: 144). Debido a que el presente estudio es una investigación descriptiva con diseño de campo, es necesario llevar a cabo la recolección de información, tomando como referencia los elementos comunes pertenecientes a la situación en estudio, es decir, a la ciudadanía conformada por los habitantes del Estado Portuguesa comprendida entre las edades de 18 a 64 años, y el personal adscrito a la Dirección de Informática de la Gobernación del estado Portuguesa. A continuación se presenta el cuadro 2 de la población:

Cuadro 2

Población de estudio

Población	Cantidad
Habitantes del Estado Portuguesa (18 y 64 Años de edad)	421.799*
Personal Técnico de la Dirección de Informática	13
Total	421.812

Fuente: Torrealba (2.014)

*Instituto Nacional de Estadística (2.011)

En la investigación para el primer grupo: Habitantes del Estado Portuguesa (18 y 64 Años de edad) se considera una muestra de tipo no probabilística, por cuotas; es No Probabilística, ya que todas las unidades que conforman la población no tienen la misma posibilidad para integrar la muestra por presentar inconvenientes en el acceso a la tecnología, entre otras cosas; es por cuotas, porque es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos preestableciendo ciertas pautas debido a que no toda la población ubicada en este rango utiliza el servicio de Gobierno Electrónico, aunque pueden ser clasificados como usuarios potenciales.

Es importante destacar, que la población de estudio es finita y está conformada por los 421.799 habitantes del Estado Portuguesa comprendido entre las edades 18 – 64 años, (Instituto Nacional de Estadística, 2.011) para lo cual es necesario seleccionar una muestra para facilitar el estudio e investigación.

En cuanto al segundo renglón (Personal Técnico de la Dirección de Informática), por ser un número manejable de trece individuos, se tomaran en cuenta en su totalidad para la presente investigación. Es preciso destacar, que no se realizó estratificación muestral debido a que la población es pequeña, finita y reconocible en su totalidad. Arias (2010), recomienda que al ser reconocible en su totalidad “no se haga extracción de una porción muestral, utilizando toda la población objeto de estudio” (p. 82), quedando así constituida por trece (13) personas quienes constituyen la población, de los cuales se obtendrá la información necesaria para sustentar el estudio.

Muestra

En cuanto a la muestra Hernández y otros (2.010), señalan que “la muestra es en su esencia, un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido, en sus características al que llamamos población”. En este sentido, la muestra estará conformada por 19 personas habitantes del Estado Portuguesa, comprendidas entre las edades 18 – 65 años.

Tamaño de la Muestra:

$$n = \frac{n'}{1 + n' / N}$$

Donde:

N = tamaño de la población = 421.812

n' = tamaño de la muestra sin ajustar = 19

V² = varianza de la población = (5%)²

S² = varianza de la muestra = P*(1-P)

P = probabilidad de confianza 95%

n' = S² / V²

$$S^2 = 0,95 * (1 - 0,95) = 0,0475$$

$$V^2 = (0,05)^2 = 0,0025$$

$$n' = 0,0475 / 0,0025 = 19$$

$$n = \frac{19}{1 + 19 / 421.812} = 18,999$$

Técnicas e instrumento de Recolección de Datos

Según Arias (2012), las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.67) es decir, conducen a la obtención de la información, y las mismas se aplican utilizando instrumentos que permitan almacenar la información recolectada. A los fines de determinar el impacto de la gestión pública, en el empleo del Gobierno Electrónico por la Dirección de Informativa de la Gobernación del Estado Portuguesa, se establece la técnica que sirven de apoyo para la recolección de la información que brinda el personal, entre esta se encuentra, la encuesta.

Ya que la encuesta, según Arias (2012), señala que es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales) en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. (p.67).

En el mismo modo, Arias (2012), menciona que un instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69), esta investigación cuenta con el instrumento denominado cuestionario, que el referido autor define como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74).

Este instrumento, se aplica al personal adscritos a la Dirección de Informática de la Gobernación del Estado Portuguesa, por medio de un formato que contiene cinco (05) preguntas de tipo politómicas preguntas (con alternativas de respuestas: Siempre, Algunas Veces y Nunca), las cuales tienen una correspondencia con los objetivos específicos propuestos en la investigación (Ver Anexo A).

Así mismo, a los habitantes del Estado Portuguesa, como usuarios, se le aplica un cuestionario que contiene cinco (05) preguntas de tipo politómicas (con alternativas de respuestas: Siempre, Algunas Veces y Nunca), el cual tiene una correspondencia susceptibles de analizar en relación del impacto del Gobierno Electrónico en la institución (Ver Anexo C).

Validez del Instrumento

Según Hernández, R. y otros (2.010), la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Por ello, el cuestionario que se diseño fue sometido al proceso de validez de contenido, a través del juicio de tres expertos, entre lo que se debe contar con varios especialistas; siguiendo para ello, lineamientos tales como: congruencia, clara redacción de ítems, suficiencia en preguntas de acuerdo los objetivos planteados. (Ver Anexo B).

Confiabilidad del Instrumento

Hernández, R. y otros (2.010), señala, que “la confiabilidad es un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto y objeto, produce resultados iguales” (p:230). Los resultados fueron sometidos al coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, este coeficiente es definido por Hernández, R. y otros (ob.cit) como “...aquel que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce

valores que oscilan entre 0 y 1". (p.242), para tal efecto se procesaron los datos a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

En donde:

α = Índice de confiabilidad

k = Número de ítems

$\sum i^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems.

St^2 = Varianza total del Instrumento.

Como resultado, el cuestionario que se aplica a los trabajadores adscrito a la Dirección de Informática de la Gobernación del Edo. Portuguesa, se obtiene una confiabilidad igual a 0,81. Esto indica que el instrumento es Altamente Confiable, según la escala propuesta por Ruiz, O. (1998).

Seguidamente se determina la confiabilidad matemática, para el segundo cuestionario aplicado a los habitantes del Estado Portuguesa, el cual obtiene un índice de 0.84, este resultado determina que el instrumento diseñado posee "muy alta confiabilidad", en referencia a la tabla de valores y rangos presentada por Ruíz, O. (1998).

Tabla de Rangos

MAGNITUD	RANGO
0,81 – 1,00	Muy Alto
0,61 – 0,80	Alto
0,41 – 0,60	Moderado
0,21 – 0,40	Bajo
0,01 – 0,20	Muy Bajo

Fuente: Ruiz (1998).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo presenta de manera detallada los resultados del levantamiento de información realizado por medio de los instrumentos aplicados a la población objeto de estudio, en este caso a los trabajadores adscritos a la Dirección de Informática de la Gobernación del estado Portuguesa y a la población del estado con edades comprendidas entre los 18 y 65 años. El análisis se realiza siguiendo el orden de las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección de Informática de la Gobernación del Estado Portuguesa.

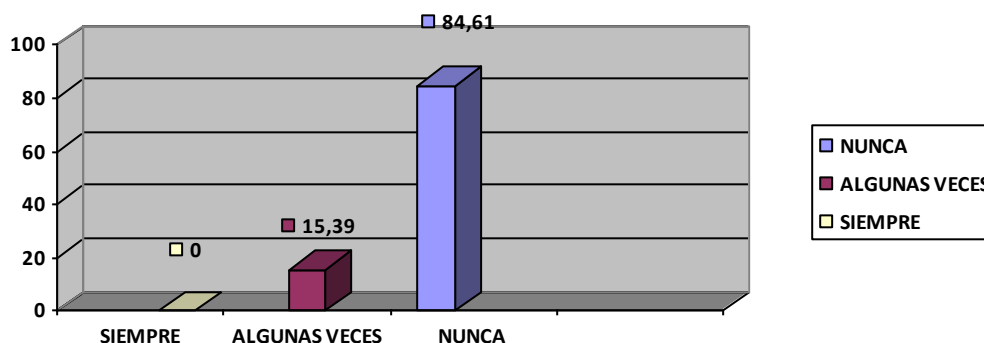
Cuadro n° 3. Calidad del Portal Utilidad

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
1. Considera que la utilidad del portal de la Gobernación del Estado Portuguesa se expresa en la ayuda que brinda al usuario.	Fa.	0	2	11
	%	0	15,39	84,61

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 1.

Calidad del Portal Utilidad



Análisis: En el cuadro 3 se muestra el resultado arrojado por el ítems 1 referido a la dimensión Calidad del Portal, específicamente cómo expresaría la utilidad que brinda el portal de la Gobernación del Edo. Portuguesa. El 84,6% del personal de la Dirección de Informática afirma que nunca se cuenta con un portal que represente una gran ayuda para los usuarios de la gobernación del estado, aunado a un 15,3% algunas veces.

Tal como lo señala Ocampo (2013) al hacer referencia que “Las personas que usan datos de los portales Web necesitan asegurarse que éstos tienen la utilidad apropiada para el uso que desean darles, en otras palabras, necesitan conocer el nivel de calidad de datos que proporciona un portal de su interés” (p.365). De igual modo la Gobernación del Edo. Portuguesa, como propietario de un portal Web, interesados en el éxito de éste, necesitan controlar que el nivel de calidad de datos (utilidad) de su portal corresponde con las necesidades y expectativas de sus usuarios para, de esta manera, conseguir fidelizarlos. De lo contrario abandonará la página a los pocos segundos.

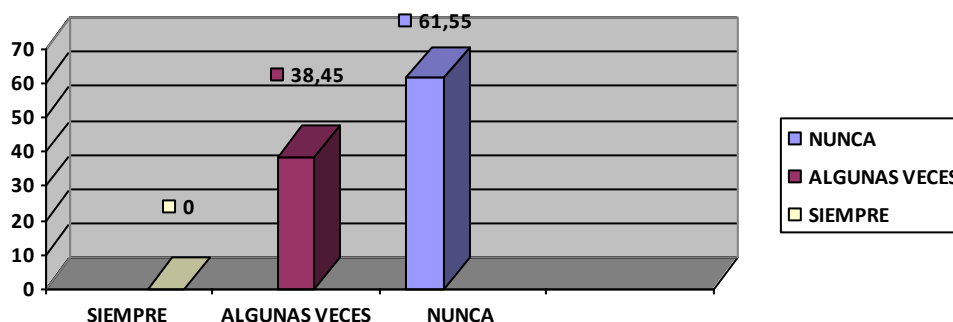
Cuadro nº 4. Calidad del Portal Confiabilidad.

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
2. Considera que el portal de la Gobernación ofrecen un servicio confiable y libre de errores.	Fa.	0	5	8
	%	0	38,45	61,55

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 2.

Calidad del Portal Confiabilidad



Análisis: En referencia al indicador confiabilidad se muestra en el cuadro 4, que el 61,55% de los trabajadores de la Dirección de Informática afirman que el portal de la gobernación nunca genera un servicio confiable por presentar fallas. Los mismos están de acuerdo que ello representa una gran debilidad, debido a que los portales deben siempre brindar un servicio confiable a los usuarios, de tal manera que permita que se incentive el uso, lo cual a su vez implica una mejor satisfacción.

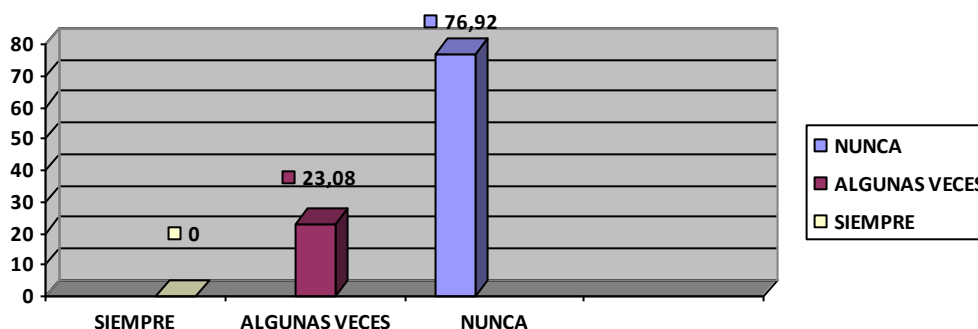
Ya que la confiabilidad en las TIC genera un mecanismo de participación y los ciudadanos en condiciones de usarlas adecuadamente, podrán beneficiarse de las potencialidades que éstas ofrecen para tal fin.

Cuadro nº 5. Calidad del Portal Mantenibilidad

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
3. Considera que el mantenimiento del Portal Web garantiza su buen servicio.	Fa.	0	3	10
	%	0	23,08	76,92

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 3.
Calidad del Portal Mantenibilidad



Análisis: Los resultados en el ítem 3, demuestran que un 23,08% de los encuestados dicen que algunas veces se realizan frecuentemente el

mantenimiento del portal web, mientras que el 76,92% expresa lo contrario, resultando muy negativa esta situación pues como ya se ha dicho anteriormente esta característica representa la capacidad del producto software para ser modificado efectiva y eficientemente, debido a necesidades evolutivas, correctivas o perfectivas del mismo.

Según Montilva (2010), una característica de calidad fundamental que presenta un buen servicio del Portal Web se debe a la mantenibilidad, pues esta permite diagnosticar las deficiencias o causas de fallos en el software, o identificar las partes a modificar en el menor tiempo posible, garantizando de esta manera la elección de medidas correctivas eficiente y eficaces.

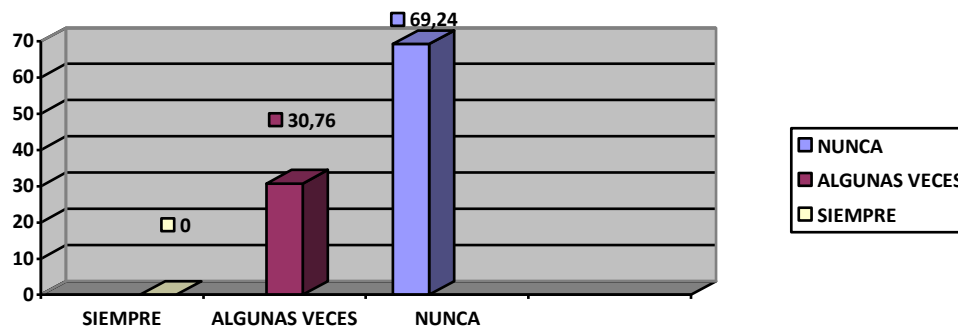
Cuadro nº 6. Calidad del Portal Facilidad de Prueba

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
4. Cree que el portal permite pruebas que verifique su efectividad.	Fa.	0	4	9
	%	0	30,76	69,24

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 4.

Calidad del Portal Facilidad de Prueba



Análisis: Como puede observarse el cuadro 6, arroja como resultado para el indicador facilidad de pruebas lo siguiente, el 69,24% de los encuestados confirma que el portal nunca permite pruebas que verifiquen su

efectividad en tiempos determinados, desaprovechando recursos de interacción y participación ciudadana como los foros, chats, correos, sugerencias. Incluso al escribir a los correos de sugerencias o solicitar alguna información el usuario no recibe respuesta.

Tal como lo señala Ocampo (2013), “Para el diseño Web, en caso de que el portal presente un uso difícil, si la página principal falla en la definición de los objetivos y en lo que puede hacer el usuario o si se pierden al navegar, puede causar que el usuario visitante se aleje” (p. 352). Por este motivo se sugiere que la misma debe realizar pruebas que verifiquen constantemente mejoras para lograr así un servicio de calidad.

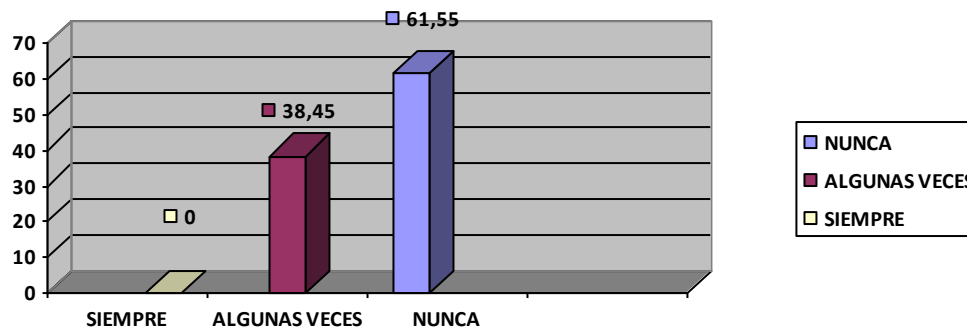
Cuadro nº 7. Calidad del Portal Documentación

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
5. El portal está perfectamente documentados para facilidad de los usuarios.	Fa.	0	5	8
	%	0	38,45	61,55

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 5.

Calidad del Portal Documentación



Análisis: Con respecto al indicador documentación, de la dimensión calidad del portal se muestra en el cuadro 7 que el 61,55% de los

encuestados afirman que nunca se cuenta con una documentación actualizada, requisito indispensable para lograr un servicio con características de sencillez y facilidad para los usuarios.

El objetivo de escribir la documentación de un Sitio Web es describir, detalladamente, todos los aspectos relacionados con un proyecto web, especialmente en lo que se refiere a su diseño y acciones en la web. Por tanto, es un documento que debe ser actualizado a medida que el proyecto evolucione en el tiempo, o dicho de otro modo, mientras el Sitio Web esté vivo.

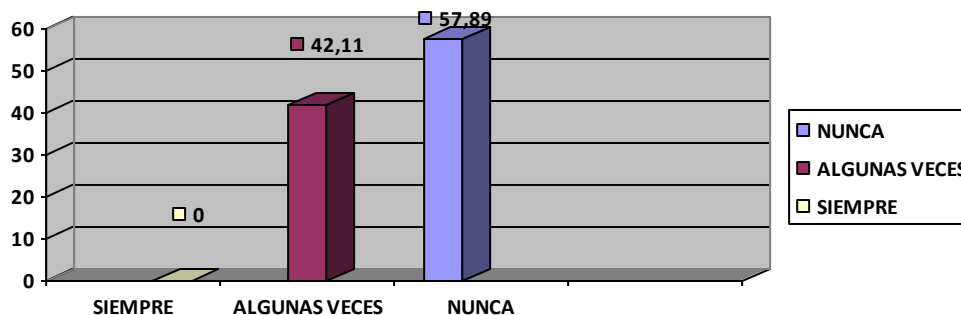
Cuestionario aplicado a los habitantes (usuarios) del Estado Portuguesa.

Cuadro nº 8. Prestación de Servicio Agilidad y Eficiencia.

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
1. ¿Considera usted que la prestación del servicio que brinda el gobierno electrónico es ágil y eficiente por parte del estado?	Fa.	0	8	11
	%	0	42,11	57,89

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 6.
Prestación de Servicio Agilidad y Eficiencia.



Análisis: Según la información demostrada en el gráfico N° 6, es notable que el 57,8% de los encuestados manifiestan que la prestación del

servicio del gobierno electrónico por parte del estado nunca es ágil y eficiente mientras que el 42,1% opina que si lo es en algunas veces.

Las cifras muestran la necesidad de fortalecer el gobierno electrónico, personalizando el servicio prestado a la población, según la página web scielo (www.scielo.org.ve), indica que los Gobiernos Electrónicos deben poseer varias cualidades resaltantes que los caracterizan, entre las cuales se destaca principalmente "...al centrarse la prestación de servicios en el ciudadano se logra una forma eficaz y eficiente de gobierno...".

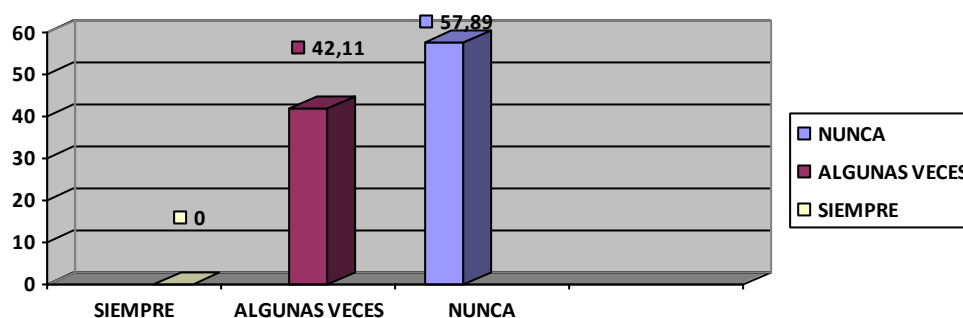
Cuadro nº 9. Prestación de Servicio Participación.

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
2. ¿Considera usted que la ciudadanía ejerce efectivamente la participación ciudadana con el servicio que brinda el gobierno electrónico de la Gobernación del estado Portuguesa?	Fa.	0	8	11
	%	0	42,11	57,89

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 7.

Prestación de Servicio Participación



Análisis: Se observa que el 57,8% de los encuestados expresan que la ciudadanía nunca ejerce efectivamente la participación ciudadana con el

servicio que brinda el gobierno electrónico de la Gobernación del Estado Portuguesa, contra un 42,1% restante que opina que algunas veces.

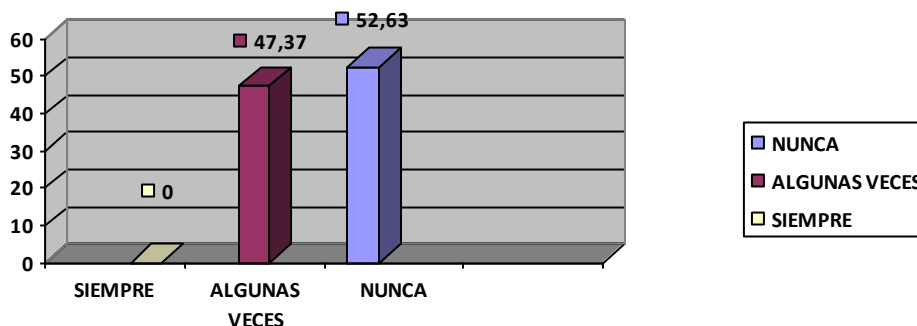
Ante estas consideraciones, el gobierno electrónico constituye un proceso por el cual los ciudadanos/as y las comunidades organizadas se involucran en la formulación, implementación y monitoreo de los programas y políticas públicas; en este sentido, la participación es un derecho de todo ciudadano y por tanto, según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2010), reconoce un derecho al ciudadano que le abre múltiples posibilidades de acceder más fácilmente a las Administraciones Públicas y de esa manera: “Participar activamente emitiendo opiniones, sugerencias y en general en el seguimiento de toma de decisiones, así como sobre el tipo de servicios que el Estado provee y el modo de suministrarlos” (p. 255).

Se evidencia que los ciudadanos no ejercen participación a través del portal electrónico y que por lo tanto no existe un intercambio de información pública a través de este medio, la poca participación nos permite observar el poco compromiso e influencia que la sociedad en su conjunto tiene con respecto a la gestión de las políticas públicas en el estado Portuguesa.

Cuadro nº 10. Prestación de Servicio Legalidad.

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
3. ¿Considera usted que el servicio del gobierno electrónico de la Gobernación del estado refleja sus obligaciones legales?	Fa.	0	9	10
	%	0	47,37	52,63

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 8.**Prestación de Servicio Legalidad**

Análisis: Basado en los datos recabados en el ítems 3, el 52,63 % de los encuestados alega que el servicio del gobierno electrónico de la Gobernación del estado Portuguesa nunca refleja sus obligaciones legales, el 47,37% acota que algunas veces.

Es de hacer notar que más del 50% de los encuestados, genera desconfianza en este medios electrónico, debido a que no garantiza la legalidad en los trámites procedimentales, arrogando que la Gobernación no dispone del nivel adecuados de legalidad que garanticen a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.

Todo en concordancia con la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del año 2007, donde se establecen principios que buscan precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado y en consecuencia la correlativa responsabilidad de los Gobiernos en proveer las herramientas necesarias para satisfacer este derecho. Con el principio de legalidad del Gobierno Electrónico, de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos.

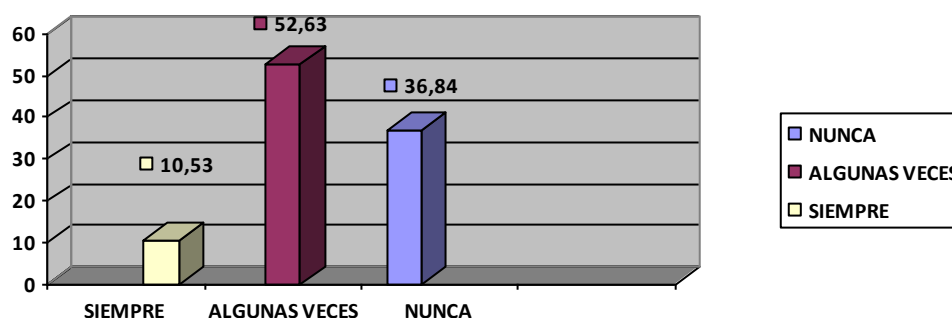
Cuadro nº 11. Prestación de Servicio Tecnología.

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
4. ¿La tecnología que emplea el gobierno electrónico es rápido y eficaz para su eficiencia en todo el territorio?	Fa.	2	10	7
	%	10,53	52,63	36,84

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 9.

Prestación de Servicio Tecnología



Análisis: El cuadro nº 11, muestra las respuestas emitidas por los encuestados, los cuales manifiestan en un 52,6% que la tecnología que emplea el gobierno electrónico algunas veces es rápida y eficaz y, 36,8% admitieron que nunca. Cifras nada favorables, ya que la rapidez y la eficiencia dentro de la administración pública debe reducir la burocratización dentro de la administración, y esto tiene como producto la transparencia de los actos públicos.

Según la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico señala que: "el Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, en los órganos de la Administración Pública, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y de la activa participación de los

ciudadanos." Es importante señalar que el gobierno electrónico es un instrumento para lograr el mejor funcionamiento del estado, y no para convertirse en un fin en sí mismo; razón por la cual debe tener una gestión transparente.

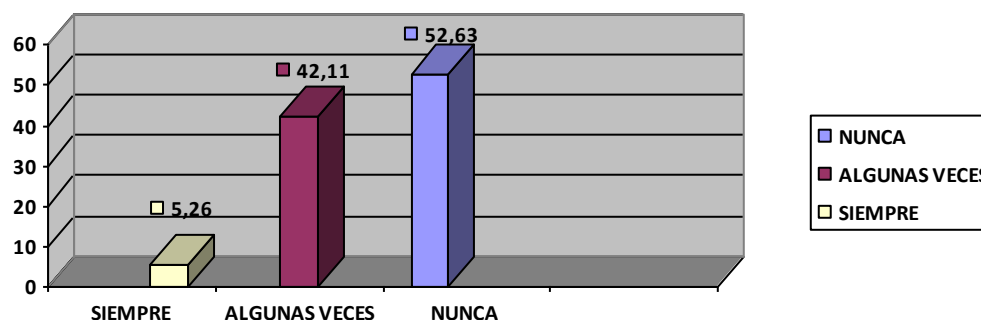
Cuadro nº 12. Prestación de Seguridad y Privacidad.

ITEMS	F	Categoría		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
5. ¿El servicio del Gobierno Electrónico garantiza a los usuarios la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ello?	Fa.	1	8	10
	%	5,26	42,11	52,63

FUENTE: Torrealba (2015).

Gráfico 10.

Prestación de Seguridad y Privacidad



Análisis: En relación a los resultados plasmados en el cuadro No. 12, el 52,6% responden que el servicio del gobierno electrónico nunca garantiza privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizados por los usuarios, mientras que el 42,11% indica que algunas veces.

Los resultados anteriores evidencian que la Gobernación del estado Portuguesa no cumple con los lineamientos establecidos a nivel mundial, en ofrecer un servicio electrónico que brinde la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por los usuarios.

Las informaciones emitidas, no tienen concordancia con el principio de seguridad establecida por la Carta Iberoamericana que orienta al Gobierno Electrónico, que los Estados deben aplicar las normas jurídicas y técnicas y, los actos ejecutivos necesarios para que los ciudadanos y las Administraciones Públicas en sus relaciones electrónicas puedan tener seguridad y confianza, tanto en lo que se refiere a la identidad de la persona, órgano o institución que se comunica, como en lo que se refiere a la autenticidad e integridad del contenido de la comunicación, así como, consecuentemente, en la imposibilidad de ser repudiada por el emisor.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la presente investigación se puede observar que la Gobernación del Estado Portuguesa cuenta con un sistema moderno, y con una infraestructura tecnológica que permite la implementación del gobierno electrónico; no obstante, no ha logrado una gestión eficiente y eficaz a través de este medio de comunicación, le falta avanzar en el portal Web debido a que no ofrece el servicio que el usuario espera, esto conlleva a que rechacen el sistema.

El portal de la Gobernación del estado Portuguesa no cumple con los objetivos fundamentales de su creación, hasta ahora la institución, mediante el uso del Gobierno Electrónico no es capaz de brindar respuestas a un número indeterminados (15 personas por minutos aproximadamente), de personas que sin necesidad de desplazarse hasta sus instalaciones obtengan soluciones a sus necesidades, por tal motivo no se evidencia una gestión pública eficiente, basándose en esta tecnología informática.

El portal no recibe un mantenimiento frecuente y la documentación no es actualizada lo que imposibilita ofrecer respuestas adecuadas y oportunas a los diferentes usuarios del servicio. En relación a los factores legales, aunque la Gobernación conoce los decretos y los artículos para la ejecución del Gobierno Electrónico, no se han ejercido suficientes mecanismos de presión, planeación y control de este tipo de proyecto.

Si bien la implementación del gobierno electrónico requiere disponer de una infraestructura tecnológica, ésta por sí sola, no logra el éxito de la transformación. Para ello se requieren recursos humanos con dominio de los conceptos de gobierno electrónico, de sus potencialidades y determinado

grado de alfabetización tecnológica y que durante la implementación los directivos de los distintos niveles de la administración pública desarrollen una alta motivación por el cambio y logren aprovechar las ventajas del gobierno electrónico y reduzcan al mínimo, durante su implementación, las posibles desventajas que se puedan presentar.

No es posible la implementación del Gobierno Electrónico en la Gobernación del Estado Portuguesa sin la modernización, la transformación, seguridad, privacidad y sin la participación ciudadana en la gestión pública, siendo esto su principal impacto, pues es importante resaltar que la ejecución de esta herramienta electrónica va mucho más allá del simple uso de las tecnologías, se trata de un cambio de cultura que debe conllevar depuración las estructuras y procesos de administración de la gobernación para poder responder a esas necesidades ciudadanas.

Recomendaciones

Con respecto a las recomendaciones que vislumbra esta investigación se hacen mención a las siguientes:

- Aplicar los principios de Gobierno Electrónico en el diseño de las funciones del portal gubernamental de la Gobernación del Estado Portuguesa, convirtiéndolo en un elemento estratégicos para el desarrollo eficiente de los servicios públicos y simplificación de trámites.
- Realizar una evaluación periódica para detectar si se toman en cuenta o se ignoran, las opiniones de los ciudadanos del estado.
- Para alcanzar una mejor administración, es necesario la transparencia de gestión y crear nuevos canales de participación ciudadana por ello la gerencia debe comenzar una nueva estrategia de trabajo, desarrollando programas de capacitación del personal en el área de trámites en línea, y la

integración de la comunidad, lo que en un futuro se verá traducido en una nueva imagen de la gobernación y con mejores perspectivas en su labor dentro de la sociedad.

- El ejercicio de la ciudadanía y el cambio de paradigma de los funcionarios adscrito a la Dirección de Informática de la Gobernación del Estado Portuguesa deben ir de la mano, para hacer del Gobierno Electrónico una herramienta optima de verdadera inclusión digital.
- La Dirección de Informática debe implementar el mantenimiento del Portal Web de la Gobernación del Edo. Portuguesa, de manera que la información que se muestre mediante los reportes, sea actualizada.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Fuentes impresas

Arias, F. (2010). El proyecto de investigación (5ª ed.). Caracas: Espíteme.

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación e Introducción a la Mitología Científica. 6ta Edición. Editorial Episteme. Caracas: Venezuela.

Balestrini, A. (2012). Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Editorial Spersing. España.

Castoldi, Pablo. (2012). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma PRUDENTIA IURIS. No. 55. Buenos Aires, Argentina. Universidad Católica Argentina.

Centro Latinoamericano de Administración, (2007). Reforma del Estado y la Modernización de la Administración Pública, Venezuela, Caracas, Marzo.

Chile, (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública. Pucon, Noviembre 27.

Cruz A. (2010). La Educación Superior en Venezuela. Informe 2002 a IESALC-UNESCO.

El Salvador, (2007). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. San Salvador, Marzo 12.

Finol y Camacho (2010). Un Modelo de Portal para el Sector Público. 2da. Edición, Editorial Mc Graw. Colombia.

Gallegos, A. (2011). Análisis y Diseño de Sistemas, Sexta edición, Editorial: Pearson Education, Prentice Hall México.

González y Seijas (2010). Metodología: Proceso Eficaz de Investigación, Editorial Larousse Barranquilla, Colombia.

Granero, R. (2010). El Gobierno Electrónico Llegó a Venezuela. *Revista Debates IESA Volumen XII, Número 1, Pág. 72. Venezuela.*

Hernández R. y otros. (2010). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw - Hill. México.

Hernández S., (2010). Como se Elabora el Proyecto de Investigación en Venezuela. Editorial Consultores Asociados. Caracas.

Instituto Nacional de Estadística (2011). XIV Censo Nacional de Población y Vivienda. Venezuela. Caracas.

International Business Machines. (2011). Programación Web 2 Guía del Estudiante, Editorial IBM.

Montilva, J. (2010). Desarrollo de Sistemas de Información. Consejo de Publicaciones. Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela.

Ocampo, P. (2013). El Gobierno Electrónico llegó a Venezuela. Revista Debates IESA Volumen XII, Numero 1, Venezuela.

Norlando, O. (2012). “El e-gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública”. Tesis de Postgrado para optar el título de Maestría en Gerencia, en la Universidad de Carabobo.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2010). Las Verdaderas Riqueza de las Naciones. Camino al Desarrollo Humano. Nueva York, USA. Ediciones Mundi-Prensa. Madrid. España.

Royo, S. (2011). “El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local”. Tesis Doctoral de la Universidad Santa María, Núcleo Mérida.

Sabino, C. (2012). El proceso de investigación (2a ed.). Caracas, Venezuela.

Sánchez, J. (2010). “La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos”. Tesis Doctoral realizado en la Universidad Nacional de Educación a Distancia en Madrid.

Tamayo y Tamayo (2000). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ (2008). Plan General de Investigación. (2008/2012) Aprobado según Resolución N° CD 2008/796. Acta N° 747 de fecha 02-10-2008. Secretaría Ejecutiva de Investigación.

Valenti, Anta y Bendersky. (2010). Nueva Economía, Gobierno Electrónico y Reforma del Estado. Editorial Universitaria, Chile.

Venezuela, (2000). Decreto 825 Internet Prioritaria. Decreto 825, Gaceta Oficial N° 36.955, Caracas, Marzo 22.

Venezuela, (2001). Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Identificación. Gaceta Oficial N° 37.320, Caracas, noviembre 08.

Venezuela, (2001). Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Decreto con Fuerza de Ley N° 1.204, Caracas, Febrero 10.

Venezuela, (2001). Ley Especial Contra Delitos Informáticos. Gaceta oficial n° 37.313, Caracas, Octubre 30.

Venezuela, (2013). Ley de Infogobierno. Caracas, Septiembre 17.

Venezuela, (2000). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta oficial extraordinaria N° 5.453, Caracas, Marzo 24.

Venezuela, (2000). Ley Orgánica de Telecomunicaciones emitida en Gaceta Oficial N° 36.920, Caracas, Marzo 28.

Venezuela, (2005). Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, emitida en Gaceta Oficial N° 38.242. Caracas, Agosto 03.

Venezuela, (2001). Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias. Plan Nacional de Telecomunicaciones sobre la Sociedad de la Información. Caracas.

Fuentes electrónicas

Araujo y Serna, (2010). *El gobierno electrónico venezolano: en busca de una democracia participativa y protagónica*. III Congreso On Line- Observatorio para la Cibersociedad. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?llengua=es&id=1080>. [Consultado: Noviembre, 2012].

Backus, M. (2010) Gobernanza Electrónica. Disponible en: <http://www.ub.es/prometheus21/articulos/obsiberprome/gobelec.pdf>. [Consulta: Noviembre 2013].

Fernández, E. (2011). Conocimientos y Aplicaciones Tecnológicas para la Dirección Comercial Editorial ESIC Madrid España. Garnet Group, 2000 URL: <http://www.ongei.gob.pe/quienes/conceptos/09.htm> [Consulta: Octubre, 2012].

Forrester. (2013). Gobierno-e en América Latina. Reporte Técnico RT 2006-08. Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239. Escuela de Computación. Facultad de Ciencias. UCV. Disponible en <http://www.ciens.ucv.ve/escomp/> [Consulta: Noviembre, 2012].

Grosvald, (2012). El Gobierno Electrónico, sus efectos en la transformación del Estado y la inclusión social. Portal CNTI. Biblioteca en TIC – Documentos – Gobierno Electrónico. Disponible en: http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/El_Gobierno_Electronic_o.pdf [Consulta: Noviembre, 2012].

Gutiérrez y Rojas (2011). URL:
<http://www.ongei.gob.pe/quienes/conceptos/09.htm>[Consulta: Octubre, 2012].

Montilla A, y Páez A. (2010). Participación Ciudadana a través del Gobierno Electrónico Caso: Centro de Gestión Parroquial “Jesús Enrique Lossada”. Revista: Enl@ce Vol. 4. No 003. [Consulta: Noviembre 2012].

Mora, E. (2011). TIC ¿regular o desregular? Directorio de Gobierno Electrónico en Venezuela. Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología. Disponible en:
http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/aspectos_legales.html [Consulta: Noviembre, 2012].

Página Web (<http://portal.cnti.ve>.)[Consulta: Octubre, 2012]

Página Web (<http://www.fundacite-carabobo.gob.ve/index.php>) [Consultado: Noviembre, 2012]

Página Web (www.scielo.org.ve) [Consultado: Febrero 2013]

Prat M (2011). Cree su primer sitio web con DREAMWEAVER 8. Editorial Eni Madrid España. URL:
http://books.google.com/books?id=ohaSrPCL1WwC&printsec=frontcover&dq=sitios+web&hl=es&ei=sAr9TJWUE8GC8gaTh63iCg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDMQ6AEwAQ#v=onepage&q=sitios%20web&f=false. [Consulta: Noviembre, 2012].

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO APLICADO A LOS EMPLEADOS



Instrumento: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Dirección de Informativa de la Gobernación del Estado Portuguesa.

El instrumento suministrado a continuación, es de gran importancia para el desarrollo de la presente investigación por cuanto, permite obtener información que accederá dar cumplimiento con el propósito planteado.

Agradezco su apoyo para responder objetivamente la entrevista anexo, la opinión emitida por su parte permitirán reflexiones interesantes para realizar el trabajo de grado titulado: **Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública por la Dirección de Informática de la Gobernación del Estado Portuguesa.**

Instrucciones Generales.

- Lea cuidadosamente cada pregunta del cuestionario antes de responder.
- Para cada ítem corresponde una sola respuesta.
- La entrevista contiene cinco (05) ítem, que usted debe responder marcando con una (x) la alternativa que más se ajuste a su criterio
- Las alternativas de respuestas son: Siempre, Algunas veces, Nunca.

Gracias por su colaboración.

ANEXO A

CUESTIONARIO

Solicitamos su valiosa colaboración como trabajador de la Dirección de Informática de la Gobernación del Estado Portuguesa, en la ocasión de responder los ítems que a continuación se presentan, con la finalidad de realizar un diagnóstico que permita recabar información acerca de determinar el impacto del empleo del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública.

Instrucciones:

- a) Lea cuidadosamente cada enunciado.
- b) Seleccione solo una alternativa.
- c) Marque con una "X" el espacio que corresponda a la alternativa seleccionada.

PREGUNTA	ALTERNATIVAS		
	Siempre	Algunas Veces	Nunca
1. Considera que la utilidad del portal de la Gobernación del Estado Portuguesa se expresa en la ayuda que brinda al usuario.			
2. Considera que el portal de la Gobernación ofrecen un servicio confiable y libre de errores.			
3. Considera que el mantenimiento del Portal Web garantiza su buen servicio.			
4. Cree que el portal permite pruebas que verifique su efectividad.			
5. El portal está perfectamente documentados para facilidad de los usuarios.			

Si desea emitir una opinión o sugerencia adicional, utilice las líneas de observaciones: _____

ANEXO B

CRITERIOS Y FORMATOS PARA LA VALIDACIÓN DEL

INSTRUMENTO

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

ESTIMADO PROFESIONAL:

Muy respetuosamente me dirijo a usted, como cursante de la Maestría en Gerencia Publica con el objetivo de presentar el instrumento que sirve para efectuar la investigación que tiene como título: **GOBIERNO ELECTRONICO COMO HERRAMIENTA DE GESTION PUBLICA POR LA DIRECCION DE INFORMATICA DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA.**

Usted fue seleccionado (a) para formar parte del grupo de expertos (as) que evaluarán el instrumento de investigación para confirmar su validez, la misma debe realizarse de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Coherencia:** Si los ítems tienen relación con lo que se desea medir.
- Pertinencia:** Señalar si considera que los ítems están en relación con los objetivos de la investigación.
- Claridad de Redacción:** Evaluar la redacción empleada en cada ítem del instrumento.
- Ubicación:** Si la posición en que se encuentra ubicado el ítem, corresponde a la lógica del instrumento.

La evaluación de los ítems debe realizarla considerando los siguientes términos: **Adecuado (A):** Si el ítem se ajusta a los objetivos. **Regular (R):** Cuando hay que revisar alguna modificación con respecto algún término inadecuado. **Inadecuado (I):** Cuando el ítem no cuenta con suficiente capacidad para medir lo que se desea medir en el estudio y se deba incluir otra pregunta.

Al final podrá realizar cualquier observación que considere necesario en relación a las modificaciones de los ítems o dimensiones tratadas.

Atentamente;

Yuribells K. Torrealba Bastidas.
C.I. V-16.208.346

ANEXO B

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN INSTRUMENTO APLICADO A LOS EMPLEADOS

Apellidos y Nombres: _____ C.I. _____

Título que Posee: _____

Nº Ítems	Coherencia			Pertinencia			Claridad en la Redacción			Ubicación		
	D	M	E	D	M	E	D	M	E	D	M	E
1												
2												
3												
4												
5												

Aspectos a Evaluar:

.-Coherencia: Si los ítems tienen relación con lo que se desea medir.

.-Pertinencia: Señalar si considera que los ítems están en relación con los objetivos de la investigación.

.-Claridad de Redacción: Evaluar la redacción empleada en cada ítem del instrumento.

.-Ubicación: Si la posición en que se encuentra ubicado el ítem, corresponde a la lógica del instrumento.

Para la evaluación de los ítems debe realizarla considerando los siguientes términos:

.-Dejar: Si el ítem se ajusta a los objetivos.

.-Modificar: Cuando hay que revisar alguna modificación con respecto algún término inadecuado.

.-Eliminar: Cuando el ítem no cuenta con suficiente capacidad para medir lo que se desea medir en el estudio y se deba incluir otra pregunta.

_____.

Firma: _____ C.I. _____ Fecha: _____

ANEXO C

INSTRUMENTO APLICADO A LOS USUARIOS

Instrucciones Generales.

- Usted ha utilizado el portal electrónico de la Gobernación del Estado Portuguesa. De ser afirmativo, continuar:

- Lea cuidadosamente cada pregunta del cuestionario antes de responder.

- Para cada ítem corresponde una sola respuesta.

- El cuestionario contiene cinco (05) ítem, que usted debe responder marcando con una (x) la alternativa que más se ajuste a su criterio

- Las alternativas de respuestas son: Siempre, Algunas Veces, Nunca.

Gracias por su colaboración

ANEXO C**CUESTIONARIO**

Solicitamos su valiosa colaboración como habitante del Estado Portuguesa y usuario del Portal Web de la Gobernación del Estado Portuguesa, en la ocasión de responder los ítems que a continuación se presentan, con la finalidad de realizar un diagnóstico que permita recabar información acerca del Gobierno Electrónico como herramienta de la Gestión Pública.

Leyenda: Alternativas de respuestas: Siempre, Algunas Veces y Nunca.

Instrucciones:

- α) Lea cuidadosamente cada enunciado.
- β) Seleccione solo una alternativa.
- χ) Marque con una "X" el espacio que corresponda a la alternativa seleccionada.

Nº	Ítems	ALTERNATIVAS		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
1	¿Considera usted que la prestación del servicio que brinda el gobierno electrónico es ágil y eficiente por parte del estado?			
2	¿Considera usted que la ciudadanía ejerce efectivamente la participación ciudadana con el servicio que brinda el gobierno electrónico de la Gobernación del estado Portuguesa?			
3	¿Considera usted que el servicio del gobierno electrónico de la Gobernación del estado refleja sus obligaciones legales?			
4	¿La tecnología que emplea el gobierno electrónico es rápido y eficaz para su eficiencia en todo el territorio?			
5	¿El servicio del Gobierno Electrónico garantiza a los usuarios la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ello?			