

## **PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO A LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO BARINAS (CASO: ESTATUS DE PROYECTOS)**

Ing-MSc-DEA Nairo González G  
nairogg@gmail.com  
Tesisista de Doctorado (UPM-España)  
Doctorando (UFT-Venezuela)

### **RESUMEN**

El presente trabajo presenta una propuesta de gobierno electrónico a la Alcaldía del Municipio Barinas. Caso de estudio, el estatus de los proyectos. El estudio es de nivel exploratorio y descriptivo, diseño documental y experimental, con propósito aplicado. Basados en observación directa y entrevistas no estructuradas, se plantea diseñar, desarrollar e implementar esta propuesta para mejorar la interacción entre la alcaldía y la comunidad en general.

**Palabras claves:** Tecnología de la Información y Comunicación, Gobierno Electrónico, Alcaldía

### **ABSTRACT**

The present work presents a proposal for electronic government to the city hall of the municipality Barinas, case of study: the status of the projects. The study is of exploratory and descriptive level, documental and experimental design, with applied purpose. Based on direct observation and non structured interviews, the design, development and application of this project is proposed, to improve interaction between the city hall and the community.

**Keywords:** Technology of the Information and Communication, Electronic Government, Governorship

### **INTRODUCCIÓN**

El mundo actual enfrenta inevitablemente un impetuoso proceso de cambio que incide en casi todas las áreas y estructuras de la sociedad, sin importar cuál

sea su nivel socio económico. Este proceso de cambio es cada vez más acelerado, debido al creciente, constante, innovador e ininterrumpido avance de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las cuales requieren y dan la pauta para una mejor velocidad de respuesta de parte de la multiplicidad de instituciones que hacen vida en la estructura de la sociedad.

Si bien es cierto que la Era Informativa tiene una cara distinta en los países menos desarrollados y en Latinoamérica, también lo es que las organizaciones privadas y públicas no quieren quedarse rezagados en un escenario que parece estar movilizado por la fuerza de los datos. A pesar de la brecha digital, un número cada vez mayor de organizaciones parecen estar decididas a hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la comunicación con públicos internos y externos, así como automatizar procesos, ahorrando espacio, tiempo y energía.

Las organizaciones gubernamentales - o despachos de gobierno - en Latinoamérica comienzan a incluir la prestación de algunos servicios en línea, intentando incrementar su eficacia y eficiencia. Asimismo, la demanda de mayor disciplina fiscal en una economía globalizada se ha combinado con la exigencia de los ciudadanos por una gestión más transparente y responsable de los servicios públicos, en términos de accesibilidad y calidad.

En el caso Latinoamericano, el gobierno electrónico como arma del "buen gobierno", propulsaría un salto en las posibilidades de organización y participación de las comunidades tan alejadas actualmente del ejercicio de la ciudadanía por no existir los canales idóneos para su vinculación. El gobierno electrónico implica una reestructuración de la administración pública para poder hacer realidad la promesa de la democracia electrónica que se supone una de las bondades de las tecnologías de la comunicación y la información.

Las nuevas tecnologías, y el asombroso desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas antes inimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad. Para esto, el gobierno deberá adoptar "nuevas prácticas" de la gestión de la información en sus áreas específicas de

competencia, como parte de su esfuerzo integral de modernización del sector público.

El gobierno nacional ha venido realizando una serie de iniciativas con el objetivo de modernizar el estado, como lo es plan nacional de tecnologías de la información que tuvo inicio en el año 2000. También con el sitio web alcaldías digitales, iniciado a mediados del 2006.

A su vez, la alcaldía del municipio Barinas ha venido implementando las TIC en algunos procesos internos (operatividad administrativa) y externos (público en general), obteniendo buenos resultados. Sin embargo, a nivel externo, este esfuerzo no es suficiente ya que la cantidad y calidad de información de las actividades que realiza no llegan al público por este medio. Y en especial el estatus o situación del proyecto que ha bien tiene a desarrollar la alcaldía.

De ahí que un proyecto de gobierno electrónico puede constituirse en una interesante posibilidad como estrategia de innovación, transformación y modernización en la gerencia pública del municipio Barinas, que va más allá de lo tecnológico, por cuanto se introducen nuevos valores comunicacionales, de cooperación y participación interactiva entre los actores de la comunidad gubernamental y la comunidad en general.

Por tanto, el propósito del presente trabajo es el de realizar una propuesta de gobierno electrónico a la alcaldía del municipio Barinas, específicamente a la consulta de proyectos, como parte fundamental de los procesos de modernización, transformación e innovación tecnológica que propone hacer la alcaldía.

## **EL PROBLEMA**

No se ha realizado con anterioridad ningún proceso de información detallada, al público en general, de la gestión de la administración pública en referencia a los proyectos de pequeña, mediana y gran escala que realiza la Alcaldía del municipio Barinas. Cuando se habla de información detallada sobre proyectos, se refiere a la información mas explicita de los indicadores de un proyecto. Es evidente que no existen políticas definidas para llevar a cabo un proceso de

información a los ciudadanos del municipio con respecto a los proyectos que desarrolla el ente gubernamental. No existen leyes ni reglamentos que obliguen a la alcaldía a informar de manera oportuna y periódica a los ciudadanos sobre la gestión de los proyectos. Es decir, cada vez que se realiza una modificación, progreso o retraso en la culminación de cualquier proyecto, no se hace de dominio público de manera completa e inmediata. Las personas afectadas por esta situación son muchas: el alcalde, los empleados públicos, el contralor y fiscal de la república, concejales y habitantes del municipio. La pagina web que presenta la alcaldía es netamente informativa o de carácter formal o ilustrativa, pues solo exhibe información estática y no actualizada, como la visión, misión, etc., que es información fija y no cambiante en el tiempo o corto plazo. Tampoco existe dinamismo o interacción con los usuarios del tipo sincrónica.

El problema se origina por la falta de una buena infraestructura y plataforma tecnológica, así como el personal capacitado para configurar, desarrollar y administrar estos recursos.

De lo anterior, este trabajo se centra en el desarrollo de una propuesta de gobierno electrónica para optimizar las consultas o estatus de los proyectos desarrollados por la alcaldía del municipio Barinas.

¿Cuáles son los elementos que debe reunir una propuesta de gobierno electrónico para que pueda contribuir a facilitar, complementar y mejorar el proceso de interacción entre la alcaldía y la comunidad?

¿Cuáles son las herramientas necesarias para el desarrollo de una propuesta de gobierno electrónico?

¿Cómo debe ser el diseño de los módulos de programación e interfaces de la propuesta de gobierno electrónico?

## **OBJETIVOS**

### **General:**

Diseñar una Propuesta de Gobierno Electrónico que permita consultar el estatus de los proyectos a desarrollar por la alcaldía del municipio Barinas.

### **Específicos:**

- Identificar el contenido y características de los proyectos para estandarizar.
- Identificar las herramientas de hardware y software esenciales para el diseño de la propuesta.
- Diseñar los módulos de programación e interfaces.
- Desarrollar los módulos de programación.
- Realizar un manual del sistema
- Realizar un manual de usuario.
- Implementar la propuesta de gobierno electrónico en la alcaldía del Municipio Barinas.

## METODOLOGIA

### *Tipo de Investigación*

El presente estudio se apoya en una investigación tipo Descriptivo, Exploratorio, Documental y Experimental, cuyo propósito fue conocer las características de un fenómeno existente, a su vez es un tema poco estudiado; en este caso la propuesta de gobierno electrónico a la alcaldía del municipio Barinas, caso de estudio, los proyectos. Las investigaciones de este tipo pretenden darnos una visión general de tipo aproximado, respecto a una determinada realidad. En las investigaciones descriptivas y, con más razón, en las exploratorias, es posible omitir la hipótesis, ya que en muchos casos estas son tan amplias y poco definidas que dicen poco a quien lee el informe de investigación. Por ello, no puede presuponerse algo que apenas va a explorarse. En este tipo de trabajos, lo pertinente es tratar de definir y aislar todas las variables y dimensiones que puedan ser relevantes para la descripción, de modo tal, que sea a través de ellas que la descripción de los objetos se realice.

### *Cuadro Teórico-Metodológico*

| <b>Objetivos Generales</b> | <b>Variables</b>   | <b>Indicadores</b> | <b>Instrumentos/<br/>Técnicas de medición</b> |
|----------------------------|--|--------------------|---|
| Identificar el contenido y | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de los proyectos</li> </ul> | Modelos de         | Observación                                   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| características de los proyectos para estandarizar.   | introducidos en la alcaldía <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de proyectos</li> </ul>   | Formato<br>Periodo del proyecto                          | directa y entrevistas no estructuradas             |
| Identificar las herramientas de hardware y software esenciales para el diseño de la propuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones del computador</li> <li>• Red interna</li> <li>• Sistema operativos</li> <li>• Tipo de software</li> </ul> | Tipo de procesador<br>Formato de red<br>Licencia o Libre | Observación directa y entrevistas no estructuradas |
| Diseñar los módulos de programación e interfaces.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Ventanas al usuario</li> </ul>   | Color<br>Tamaño<br>Contenido                             | Entrevistas no Estructuradas                       |
| Desarrollar los módulos de programación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de metodología a usar</li> </ul>   | Tipo de software   | Entrevistas no Estructuradas                       |
| Realizar un manual del sistema  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos o modelos</li> </ul>   | Lineamientos de la institución                           | Entrevistas no Estructuradas                       |
| Realizar un manual de usuario   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos o modelos</li> </ul>   | Lineamientos de la institución                           | Entrevistas no Estructuradas                       |

**MARCO TEORICO**

**Antecedentes**

García (2000), “Gobierno electrónico. Contenidos y organización de las sedes web de los parlamentos autonómicos”. En este trabajo entendemos las sedes Web de los parlamentos legislativos como instrumentos para el desarrollo

democrático y la modernización de la administración a los ciudadanos. Desde esta perspectiva, el presente trabajo evalúa el desarrollo y la organización de las sedes Web de los parlamentos autonómicos españoles a partir del estándar definido por la Unión Interparlamentaria, con motivo del Congreso celebrado en Amman en el año 2000. Dicho estándar viene a establecer unas pautas comunes, a nivel internacional, de contenidos y organización de las sedes Web parlamentarias. La presente investigación muestra las pautas como instrumento metodológico desde medir la calidad de la información y la brecha digital que pueda surgir entre las diferentes sedes. Así, la metodología empleada cuenta con un cuestionario confeccionado a partir del estándar de Amman, en el que se presentan las características a evaluar en cada sede Web a modo de parámetros, dotados de una serie de indicadores recomendados y opcionales. Se pasa revista de forma organizada a cada elemento que sirve al analista para evaluar la presencia, y desarrollo en su caso, o ausencia de cada indicador. Los resultados y conclusiones denotan el buen índice de contenidos y organización de las sedes españolas respecto a los estándares de la Unión Interparlamentaria, aunque como estadios de modernización de la administración, precisan mejoras para acercar la información al ciudadano, y contribuir al gobierno electrónico. Se concluye que los valores de economía, eficiencia y eficacia que protagonizan la modernización administrativa, han de aplicarse sobre estas sedes para reducir distancia entre los que deciden y sus representados.

Páez, Iribarren y Neüman (2001) "Gobierno Electrónico y Administración Pública Local". El objetivo de este trabajo es analizar la oferta de Gobierno electrónico en el ámbito de la administración pública local en Venezuela. El estudio es de tipo descriptivo con una observación estructurada en una ficha para el análisis de los sitios web en pantalla. Se estudiaron treinta y seis (36) sitios web que representan la totalidad de los sitios que cumplían con el criterio establecido para la investigación como sitio de gobierno electrónico. El análisis se basa en las etapas de gobierno electrónico propuestas por Backus (2001). Luego del análisis se concluye que la mayoría de las experiencias de Gobierno electrónico emprendidas por las alcaldías venezolanas se ubican en una primera etapa de evolución a "nivel informativo" y existen contados casos de

alcaldías con una oferta de gobierno electrónico a nivel de transacción. El reto para las Alcaldías de Venezuela es evolucionar hacia los niveles interactivos y transaccionales, para luego llegar a la fase de transformación que hoy se plantean en el ámbito de la administración pública y del "buen gobierno".

Serna (2002), quien propuso el trabajo "Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas" es un artículo presentado al congreso CLADE 2002, de la Universidad Pompeu Fabra de España.

Cendrés; Fermín; Durante (2004) "Factores estratégicos para desarrollar el gobierno electrónico en las Alcaldías de Venezuela" Este trabajo intenta establecer los factores más relevantes que intervienen para desarrollar el Gobierno Electrónico (GE) en las alcaldías Venezolanas desde la perspectiva de los gerentes de informática. Se enviaron encuestas a los responsables de informática de 275 alcaldías de Venezuela. Se analizaron los aspectos tecnológicos, organizacionales, legales y estratégicos vinculados al proceso de implantación de un GE. Se evidencia la existencia de instrumentos legales que favorecen la implantación del GE y, desde la perspectiva de los responsables de informática, se percibe la poca voluntad de los líderes para impulsar un proceso modernizador orientado a implantar el GE. No se observa un pensamiento estratégico ni políticas de actualización informática orientada al GE.

Gómez (2005), "Resumen del Plan Nacional de TI N° 47" en la actualidad no existe escenario de producción o servicio cuyos procesos no hayan sido tocados por las tecnologías de la información, más aún cuando se desdibujan las fronteras económicas que se expanden bajo parámetros globales. El empleo tradicional ha cambiado introduciendo nuevas exigencias que, debido a nuestra crónica imprevisión y a su dinámica vertiginosa, nos agarran desprevenidos. Sin embargo, hace más de un año el gobierno dictó un Decreto



(el 825) para la modernización de la administración pública que generó una buena cantidad de proyectos y planes sectoriales que están en ruta de ejecutarse.

El Centro Nacional de Tecnología de la Información del MTC, responsable de establecer normas operativas conjuntas, patrones y estándares para la administración pública, delineó el Plan Nacional de TI, que tiene un lapso de ejecución de hasta seis años, e incluye 27 proyectos para Gobierno Electrónico, Educación, Salud, Ambiente y Economía Digital.

En tal sentido, arrancó un extenso programa que contempla la creación de 240 infocentros que, con una inversión de 17 millardos de bolívares, cubrirán todo el territorio nacional. Estos, conjuntamente con los centros bolivarianos y las bibliotecas virtuales de Aragua, tienen la finalidad de adiestrar y capacitar a la población para acercarla a las exigencias de la nueva economía.

Otro importante proyecto que arrancó con un piloto y está próximo a materializarse es la Modernización de Aduanas, con lo cual el Seniat se propone dar una estocada a la corrupción y a la evasión fiscal e imprimir celeridad a los trámites aduanales, primero en La Guaira, para continuar con las principales aduanas nacionales.

- Veintisiete proyectos para un gobierno
- e-government se basa en soluciones abiertas
- En la búsqueda del carril
- Las aduanas se modernizan
- Conatel abrirá telecentros bajo franquicia
- Bibliotecas virtuales:

El principal actor es la comunidad.

Rivera (2005), presento “La construcción del gobierno electrónico como problema de innovación institucional: la experiencia mexicana” el cual muestra la construcción del Gobierno electrónico trae consigo la promesa de contribuir decisivamente a la modernización del Estado mediante la creación de las condiciones para que opere en línea y al aumento de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Perteneciente al CIDE del DF Mexico.

Alcántara y Cendrós (2006), "Modelo de gobierno electrónico para la Alcaldía Rural del Municipio Autónomo Colón" en este trabajo se presenta el avance de las nuevas tecnologías y el progresivo acceso de los ciudadanos a la red de Internet esta abriendo camino a nuevas posibilidades en el campo del gobierno, descubriendo a Internet como una instrumento de evolución en la forma de relación entre las administraciones públicas y los ciudadanos. El propósito del presente estudio fue proponer un modelo de gobierno electrónico para la Alcaldía rural del municipio autónomo Colón. La investigación fue de tipo descriptiva y de campo. La población y muestra se dividió en dos tipos, la población A 101.219 habitantes del municipio Colón quedando su muestra en 204 sujetos y la población B de 13 Coordinadores y jefes de unidades de la Alcaldía tomándolos como censo poblacional. Utilizando instrumentos con preguntas cerradas para la población A y tipo likert para la población B. Se aplicaron estadísticas descriptivas con frecuencias absolutas y porcentuales para la población A, permitiendo concluir que la brecha digital en el municipio es del 67%, viéndose afectada mayormente por el nivel académico de la población, de igual manera se realizó un análisis de varianza para la población B obteniendo como resultado que la alcaldía necesita la contratación de personal especializado en el área de tecnología, así como también la creación de un portal Web que contenga los servicios ofrecidos por la alcaldía. Se recomienda establecer el Modelo de Gobierno Electrónico para la Alcaldía Rural del Municipio Autónomo Colón del Estado Zulia propuesto planteado en esta investigación.

Delgado y Cendrós (2006), "Factores que intervienen el desarrollo del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio Escuque del estado Trujillo" donde el objetivo de esta investigación es determinar los factores que intervienen en el desarrollo del GE en la Alcaldía del municipio Escuque, el cual les permita implantar el Gobierno Electrónico, fortaleciendo y mejorando la actual gestión con ciertos lineamientos y parámetros a seguir, logrando de esta manera convertirse en instituciones participativas y transparentes, brindando el acceso de la información pública a los ciudadanos, así como facilitarles a estos una serie de gestiones, servicios y trámites por la vía telemática a través de un portal Web. La investigación fue de tipo descriptiva y de campo; el tipo de

diseño no experimental y transeccional. Se establecieron dos poblaciones de estudio, para el primer caso se determinó el tamaño de la muestra de 220 sujetos y utilizando un muestreo estratificado, y para el segundo caso se realizó un muestreo por conveniencia seleccionando 24 jefes. Los instrumentos de recolección de datos estuvieron conformados por dos cuestionarios con 22 y 30 preguntas, basados en herramientas ya aplicadas. En la Alcaldía se observó una estructura tecnológica y organizacional baja, con capital humano insuficiente a nivel de informática, y una baja capacitación tecnológica en el personal, además la mayoría de los departamentos no están automatizados, los equipos de computación son insuficientes o inexistentes y sin accesibilidad a Internet, se recomienda incentivar el uso de las TIC implementado para ello planes de capacitación tecnológica al personal de la Alcaldía

Martín, Carrillo y García (2007), "Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria" En el trabajo se plantean reflexiones y premisas para configurar al gobierno electrónico como una estrategia de gestión de la virtualización de la Educación Superior apoyada en el uso de las TIC, más allá de la informatización e incorporación de valor a las funciones universitarias, especialmente hacia la búsqueda del mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios y su vinculación con la sociedad. Se propone el desarrollo, elaboración e implantación de un *proyecto institucional estratégico de innovación tecnológica para el gobierno electrónico* teniendo en cuenta que la gestión social del proceso de transformación de la cultura organizativa es tanto o más importante que la gestión técnica El trabajo con enfoque metodológico teórico-documental, se desagrega del proyecto de investigación "Las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de innovación en la gestión universitaria", adscrito a la Línea de investigación Tecnologías de información y comunicación, docencia e innovación, en la UPEL-IPB; relacionado a su vez con proyectos del Programa "Educación y Calidad de Vida" de LUZ Punto Fijo y el proyecto "Las TIC y la modernización universitaria" de la UNEXPO-Barquisimeto.

Ochoa (2007), "Gobierno electrónico y contraloría social en las gobernaciones venezolanas" donde la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

(1999) y leyes aprobadas en el marco de ésta, incorporan el derecho ciudadano al control a la gestión pública. Una condición para la contraloría social es tener información, recurso establecido en la constitución como derecho de los ciudadanos y formalmente en función de ello se avanza en el gobierno electrónico. Las gobernaciones, responsables del gobierno estatal, también deben facilitar el control social e insertarse en la estrategia de gobierno electrónico. Este trabajo explora el potencial de los portales electrónicos de las gobernaciones, para la contraloría social. La metodología consistió en el estudio de las políticas nacionales en contraloría social y gobierno electrónico, así como de las páginas web de cinco gobernaciones, considerando: políticas, resultados, procesos y sistemas y el análisis comparativo. Los resultados revelan que sobre sistemas, sólo se identifican las unidades organizativas en todos los portales; el mayor avance en políticas, está en la presentación de rasgos de la orientación presupuestaria del Estado Trujillo. En ningún portal existe información sobre los procesos de gestión y sobre resultados, con excepción de Carabobo, que presenta un resumen de actividades, ayudas y obras de todas las secretarías pero los resultados son intrascendentes. Se concluye que el gobierno electrónico de las gobernaciones está lejos de potenciar la contraloría social, a pesar del discurso que la promueve en la mayoría de las gobernaciones.

## **Bases teóricas**

### **Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**

Es el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica

como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual. Entre las características que las distingue se puede mencionar que son: interactivas, instantáneas, innovadoras, digitales, automáticas, interconectadas, diversas y presentan altos parámetros de calidad de imagen y sonido.

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

Es el amplio uso de la red de Internet lo que dinamiza la sociedad de la información hacia la complejización de fenómenos que van más allá de lo tecnológico, como son la globalización, la virtualización, la interactividad y la construcción de nuevos espacios colectivos. Tal universalización de las relaciones sociales, de la información y del conocimiento es lo que a su vez Castells (1997) llama "La Sociedad Red".

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

## **El Gobierno Electrónico**

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

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

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

Como concepto, comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los noventa para dar cuenta de las transformaciones que produce la incorporación de tecnologías en el quehacer de las instituciones públicas. Específicamente, en el año 1999 se inicia en el mundo el desarrollo del concepto de gobierno electrónico.

Según Dinsdale (2002) el gobierno electrónico es el estado en que los gobiernos son interactivos, interjurisdiccionales, totalmente conectados a los ciudadanos, trabajando conjuntamente en los temas y encontrando soluciones

a políticas y programas de manera coherente y democrática. Por su parte, el Banco Mundial (2003) ha definido al gobierno electrónico (*e-Gov*) como “los sistemas de información y las tecnologías de información y de comunicaciones (TIC’s) de los gobiernos, que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y otras agencias estatales para promover el crecimiento del ciudadano, mejorar la entrega de los servicios, consolidar responsabilidades, aumentar la transparencia, o mejorar la eficacia del gobierno”.

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

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

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

administración pública, los servicios públicos y la información pública a través de la suplantación, el apoyo y la innovación sobre los procesos encargados a la administración pública.

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

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

Podemos decir entonces, que el gobierno electrónico no es la tecnificación de la burocracia existente, sino que tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en la Administración Pública, para crear procedimientos asociados a viejos y nuevos servicios, que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano.

Ello significa que el gobierno electrónico está orientado a un proceso de mejora y modernización de la gestión y gobernabilidad de las instituciones públicas por



cuanto está implícita la transformación profunda y compleja de los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. Tal como lo plantean Alcántara y Cendrós (2005) depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales. Se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno.

El gobierno electrónico está todavía en desarrollo, sin embargo, parece cada vez más evidente la existencia de una tendencia internacional hacia su implementación, incluso en aquellas administraciones públicas en las que existe un largo camino por recorrer y las barreras son más intensas. De hecho, son varias las instituciones públicas nacionales, regionales y locales en Venezuela, que han iniciado un proceso de implantación de gobierno electrónico, tales como el SENIAT, el CNE, el Poder Judicial, y algunos municipios, los cuales pueden ser visitados en la página <http://www.gobiernoenlinea.gob.ve>. De las varias instituciones que aparecen en el portal, solo se señala a la Universidad Nacional Abierta como única referencia de educación superior.

Por otra parte, en un estudio realizado por Gómez (2007) sobre “El desarrollo del gobierno electrónico en el municipio venezolano”, hace referencia que, en términos generales, el gobierno electrónico municipal en Venezuela se encuentra entre las etapas de interacción y transacción, con algunos casos que incursionan en atributos de democracia electrónica, destacando las alcaldías de Valencia, Chacao, Los Salias, Baruta, Alcaldía Mayor, San Cristóbal, Pedro María Freites, Naguanagua y Maturín (pág. 78).

## **CONCLUSIONES**

Con la propuesta de gobierno electrónico, la Alcaldía del Municipio Barinas mejorará la calidad de la información presentada, los usuarios tendrán mayor información sobre los proyectos y obras que se realizan en el Municipio y podrán ejercer control (contraloría social) sobre las inversiones que realiza la

institución aportando ideas, sugerencias y hasta reclamos de los proyectos que se ejecutan.

En lo referente a la capacidad tecnológica de la Alcaldía, se pudo detectar que, además de existir voluntad política de parte de los directivos, existe una infraestructura tecnológica adecuada para implantar esta propuesta de gobierno electrónico. Esta situación fortalecerá la gestión gubernamental, puesto que los volúmenes de información son altos y la automatización agiliza los procesos y almacena gran cantidad de información de forma digital o tecnológica.

En lo referente al personal o recurso humano con formación en sistemas, informática y computación, se evidencia la existencia de poco personal de esta área por lo que debe existir una coordinación estratégica entre la unidad de Informática y los demás departamentos para la implantación y mantenimiento de la estructura de hardware y software de la Alcaldía.

En relación a los factores legales, aunque la Alcaldía conoce los decretos y los artículos para la implementación del Gobierno Electrónico, no se han ejercido suficientes mecanismos de presión, planeación y control de este tipo de proyecto y sería buena una evaluación periódica para detectar si se toman en cuenta o se ignoran, las opiniones de los ciudadanos del municipio.

Es fundamental entender que los sitios web de Gobierno Electrónico son algo más que plataformas tecnológicas para la distribución de información, la prestación de servicios municipales y la interacción ciudadano-alcaldía. El propósito transformador consiste en crear las condiciones para el crecimiento de los individuos y propiciar la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las tecnologías de la información aumentando así la contraloría social, cantidad y calidad de obras, proyectos de un ente institucional y disminuyendo, en la misma proporción, la corrupción con los dineros del estado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALADI (2003). **Estudio sobre Gobierno Digital**. Secretaria General. (s.m.r.). Disponible al lector interesado.
2. Alcántara, Albino y Cendrós, Jesús (2005). Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del Municipio Autónomo Colón. **Revista Electrónica de Estudios Telemáticos**. Volumen 4 Edición No. 2. Documento en línea Disponible en: <http://www.urbe.edu/telemática/articulos.html> Consulta: 2006, Julio 22.
3. Angulo, Martín Pastor (2000). Perspectivas de las nuevas tecnologías en educación a distancia para el siglo XXI: interactividad y vitalización. **La Revista del Doctorado**, Año III, No. 7, Abril. México. Doctorado en Ciencias Sociales UAS-UNISON-UABC-CIAD. Documento en línea Disponible en: <http://www.uasnet.mx/dcs/revista.html> Consulta: 2006, Julio 22.
4. Backus, Michael (2001). **E-governance in Developing Countries** del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo de Holanda, IICD, Research Report N. 3, April 2001. Documento en línea. Disponible en <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf> Consulta: 2006, Octubre 25.
5. Banco Mundial (2003). **Gobierno de la Provincia de Misiones. (e-gov)**. Documento en línea Disponible: <http://www.misionegov.ar/egov>. Consulta: 2004, Julio 18.
6. Berizibetia, Jorge (s.f.) **Implementando el Gobierno Electrónico** Documento en línea Disponible en: [http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob\\_electronico\\_02.html](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob_electronico_02.html). Consulta: 2006, Agosto 31.
7. Carrillo, Alfonso; Piñero, María Lourdes y García G, Blanquita C. (2004). Red virtual universitaria de la región Centro-Occidental: Una estrategia integrada de gobierno electrónico para la Educación Superior. **Revista Ciencias de Gobierno** Julio-Diciembre. Año 12, No.16. Maracaibo. IZEPES. Gobernación del Edo. Zulia.
8. Castells, Manuel (1997). **La Sociedad Red: La Era de la Información** Vol. 1. España: Alianza Editorial
9. Criado G., J. Ignacio, Ramilo A., María Carmen y Serna, Miguel Salvador (2002). La necesidad de teoría (s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta Integradora. **XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública**. "Gobierno Electrónico". Mención Honorífica. Caracas.
10. Curci La Rocca, Renata (2003). **Diagnóstico de la educación superior virtual en Venezuela**. Universidad Metropolitana/IESALC-UNESCO. Caracas. Documento en línea Disponible en:

[http://www.iesalc.unesco.org.ve/programas/internac/univ\\_virtuales/venezuela/vir\\_ve.pdf#search=%22educacion%20virtual%20en%20venezuela%22](http://www.iesalc.unesco.org.ve/programas/internac/univ_virtuales/venezuela/vir_ve.pdf#search=%22educacion%20virtual%20en%20venezuela%22). Consulta: 2006, Agosto 30.

11. Delgado, Mayra R y Cendrós, Jesús (2006). Factores que intervienen en el desarrollo del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio Escuque del estado Trujillo **Revista Electrónica de Estudios Telemáticos** v.5 n.2 Maracaibo.

12. Dinsdale, Geoff.; et al (2002). **Guía práctica para el Gobierno Electrónico: cuestiones, impactos y percepciones**. BID. Centro Canadiense de Gestión. Documento en línea Disponible en: <http://www.iberomunicipios.org/docs/guীগobelect.pdf>. Consulta: 2004, Agosto, 14.

13. Gallegos, Arturo (s.f.) **¿Qué es gobierno electrónico?** Documento en línea Disponible en: [http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob\\_electronico.html](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob_electronico.html). Consulta: 2006, Agosto 31.

14. García, Blanquita C. y Pinto, Teodoro (2005). Las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las funciones del profesor universitario. **Revista Encuentro Educativo**. Vol 12, N° 3 Sep-Dic. 2005. pág. 415-441.

15. Gascó, Mila (2003). **Impacto organizacional e institucional de proyectos de gobierno electrónico**. Documento en línea Disponible en: <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Gasco.pdf>. Consulta: 2006, Agosto 15.

16. Gómez, Pavel (2007) El desarrollo del gobierno electrónico en el municipio venezolano. **Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento**. Año 4: No. 2, Mayo-Agosto 2007, pp. 67-80. Disponible en: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?tipo\\_búsqueda=CODIGO&clave\\_revista=7671](http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?tipo_búsqueda=CODIGO&clave_revista=7671) Consulta: 2007, Agosto 20.

17. Holmes, Douglas (2001). **E-Gob. Estrategias para el uso eficiente del Internet en el gobierno**. México. McGraw Hill.

18. Jornada, Jacint (2001). Las administraciones públicas y la promoción de la sociedad de la información: opciones estratégicas y modalidades de intervención. **Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas, CLAD**. N° 16.

19. Ministerio de Ciencias y Tecnología (2006). **Ley de Gobierno electrónico**. Borrador. Disponible en: <http://tyto.ciens.ucv.ve/%7Elbracci/leyti/ley-infogobierno-mct-12-6-06.html> Consulta: 2006, Agosto 12.

20. Páez, Ángel Iribarren Carolina y Neüman María Isabel Gobierno Electrónico y Administración Pública Local **Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas, CLAD**. N° 35.

21. Piñero, Ma. Lourdes Carrillo, Alfonso y García, Blanquita Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria. **Revista Venezolana de Gerencia v.12 n.40 Maracaibo dic. 2007**

22. Pocoví, Gertrudis María Estela y Farovollini, Gustavo Ricardo (2002). Gobierno electrónico: un cambio estructural. La integración de la información como requisito. **XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico"**. Caracas. Documento en línea Disponible en: [http://www.cnti.gob.ve/cnti\\_docmgr/shared\\_files/gobiernoelectronico5.pdf#search=%22plan%20de%20gobierno%20electr%C3%B3nico%22](http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/shared_files/gobiernoelectronico5.pdf#search=%22plan%20de%20gobierno%20electr%C3%B3nico%22) Consulta: 2006, Agosto 15.

23. Rama, Claudio (2005). **La Tercera Reforma de la Educación Superior en América Latina**. Caracas. Convenio IESALC-UNESCO/IPAME.

24. Rivera Urrutia Eugenio (2005) **La construcción del gobierno electrónico como problema de innovación institucional: la experiencia mexicana**. México, Ediciones CIDE

25. Ruiz Bolívar, Carlos (s.f.). **La Universidad venezolana en una época de transición**. Documento en línea Disponible en: [www.ucla.edu.ve/dac/investigaci%C3%B3n/compendium7/Epoca%20de%20Transicion.htm](http://www.ucla.edu.ve/dac/investigaci%C3%B3n/compendium7/Epoca%20de%20Transicion.htm). Consulta: 2006, Junio 17.

26. Serna Salvador Miquel (2002) **Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas**. Documento en línea disponible en : [www.upf.es/publicaciones/](http://www.upf.es/publicaciones/)

27. Silvio, José (1998). La virtualización de la educación superior: alcances, posibilidades y limitaciones. **Revista Educación Superior y Sociedad**. Vol 2. N° 1. Caracas. Publicaciones IESALC/ UNESCO.

28. Silvio, José (2000). La virtualización de la universidad. **¿Cómo transformar la educación superior con tecnología?** Caracas. Ediciones IESALC/UNESCO.

29. Tesoro, José Luis (2007). La Red RIF-GE: articulación de conocimiento para el gobierno electrónico en las América. **Enlace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento**. Año 4: No. 2, Mayo-Agosto 2007, pp. 43-66. Disponible en: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?tipo\\_busqueda=CODIGO&clave\\_revista=7671](http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?tipo_busqueda=CODIGO&clave_revista=7671) Consulta: 2007, Agosto 20.

30. Torres Alberó, Cristóbal (s.f.) El impacto de las nuevas tecnologías en la Educación Superior. Un enfoque sociológico. **Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria**. Vol 2. N° 31. Documento en línea Disponible en: [http://www.uc3m.es/uc3m/revista/vol2num\\_3/Activos/pdfs/Torres.pdf#search=%22educaci%C3%B3n%20superior%20y%20las%20TIC%22](http://www.uc3m.es/uc3m/revista/vol2num_3/Activos/pdfs/Torres.pdf#search=%22educaci%C3%B3n%20superior%20y%20las%20TIC%22) Consulta: 2006, Julio 14.

31. UNESCO (1997). Hacia una nueva educación superior. **Actas de la Conferencia Regional Políticas y estrategias para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe**, realizada en Cuba del 18 al 22/11/1996. Caracas. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO.

32. UNESCO (1998). **La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción**. Conferencia Mundial Sobre La Educación Superior. Documento en línea Disponible en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm) Consulta: 2006, enero 30.

33. UNESCO (2001). **XIVI Conferencia internacional de Educación**. Ginebra 5 al 12 de septiembre de 2001. [http://www.ibe.unesco.org/internacional/IBEDDirector /dinotas.htm](http://www.ibe.unesco.org/internacional/IBEDDirector/dinotas.htm). [Consulta: 2007, enero 18]

34. UPEL (2003). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: FEDEUPEL.