

Diagnóstico del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del Estado Barinas

Ing-MSc-DEA Nairo González G

nairogg@gmail.com

Tesista de Doctorado- Universidad Politécnica de Madrid-España

Doctorando-Universidad Fermín Toro-Venezuela

Lic-MSc Yolanda Reinoza

reinozay@gmail.com

Doctorando - Universidad Fermín Toro -Venezuela

PDVSA

RESUMEN

Se presenta un diagnóstico del Gobierno electrónico en la Alcaldía del estado Barinas, El tipo de investigación es descriptivo; se apoya en el modelo de gobierno electrónico propuesto por Esteves (2005), el cual consiste en medir la existencia en el sitio Web de las instituciones públicas de los atributos Siguietes: Presencia, Información urbana, Interacción, Transacción y Transformación o democracia electrónica. Se analizó la página web de la institución, utilizando una lista de cotejo para verificar la existencia o no de una serie de atributos correspondientes a cada uno de los niveles de gobierno electrónico. Adicionalmente, se usó la observación directa y la matriz FODA para determinar las fuerzas, oportunidades, amenazas, debilidades presentes en la Alcaldía del estado Barinas para la implementación del Gobierno Electrónico. Se constató suficiente infraestructura tecnológica, personal con conocimientos de informática, y disponibilidad de suficientes equipos de computación con accesibilidad a Internet. Al efectuar el análisis, se concluye que el Gobierno electrónico en la alcaldía del estado Barinas se encuentra en la tercera fase, denominada interacción, y no se ofrece nada a nivel de transacción y transformación.

Palabras Claves: Gobierno electrónico, alcaldía del Estado Barinas, matriz FODA

ABSTRACT

It is presented an analysis of the e-government of the mayoralty of Barinas. The research is descriptive, relies on e-government model proposed by Esteves (2005), which consists of measuring the existence on the website of the institutions public of

the following attributes: Presence, Information urban, Interaction, Transaction and Transformation or electronic democracy. It was analyzed the institution's website, using a checklist to verify the existence of a set of attributes for each of the levels of e-government. Additionally, it was used direct observation and the SWOT matrix to determine the strengths, opportunities, threats, weaknesses in the mayor of Barinas state for the implementation of Electronic Government. It was found sufficient technological infrastructure, staff with computer skills, and availability of adequate computer equipment with Internet accessibility. In conducting the analysis, we conclude that e-government as mayor of Barinas is located in the third phase, called interaction, and nothing is offered at the level of transaction and transformation.

Keywords: E-government, mayor of Barinas State, SWOT Matrix

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), aunado al auge que ha tenido Internet, y al proceso de globalización, constituyen las bases sobre las cuales se están promoviendo y desarrollando programas de Gobierno Electrónico (GE). El mismo surge por la necesidad de transformar la administración pública en unos organismos eficientes, en los cuales se presten servicios de calidad, se reduzca la burocracia, y exista transparencia en la rendición de cuentas.

En nuestro país, la gestión de la administración Pública se percibe como ineficiente; es muy usual escuchar entre el colectivo frases como: “Pura burocracia”, “vine en la mañana, en la tarde y la cola seguía igualita de larga”, “todo menos hacer tramites en los organismos públicos”. De allí que muchos prefieran pagar a gestores para que efectúen dichos tramites. Ante esta realidad cobra gran importancia la implementación de gobierno electrónico en todas las instituciones públicas.

Las alcaldías del país no escapan a la mala imagen otorgada por los ciudadanos, pues estas, en su mayoría, están desligadas del desarrollo tecnológico y de la automatización; por lo tanto, se perciben como ineficientes e ineficaces: De ello se

deriva la importancia de realizar investigaciones que aborden este tema, y que sirvan para ayudar a agilizar el proceso de adopción del gobierno electrónico.

Impulsado por el auge de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a la Administración Pública se le plantea el reto de mejorar y fortalecer los servicios prestados a la ciudadanía, es decir, mejorar la acción del gobierno para enfrentar los desafíos que el entorno cada vez más cambiante le impone.

En este sentido, se comienza a hablar de gobierno electrónico, el cual se centra en el ciudadano, específicamente en: 1) Mejorar los servicios ofrecidos, 2) Acortar los tiempos de respuesta a las solicitudes efectuadas, 3) Suministrar información de las instituciones públicas, 4) Interactuar con el ciudadano, 4) Simplificar los trámites, 5) Promover la transparencia en la rendición de cuentas. Todo esto de la mano del uso de Internet como un elemento fundamental en la mejora de la prestación de servicios.

Señala Montilla (2007), que el gobierno electrónico es un modelo interactivo de gestión pública, basado en el empoderamiento de los ciudadanos y las organizaciones a través del uso con sentido de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

En Venezuela se están impulsando estrategias para acoger las tecnologías de información y de la comunicación que contribuyan al fortalecimiento de una plataforma para el Gobierno Electrónico. En el ámbito legal se han sancionado leyes que sustentan el gobierno electrónico en la Administración pública venezolana. En nuestra constitución se hace mención al deber del Estado de ofrecer Servicios Públicos eficientes y oportunos. Se promulgaron leyes que propician la aplicación del gobierno electrónico, como, por ejemplo, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, el Decreto Presidencial 825, en el cual se declara el uso de internet como política prioritaria para el país.

A partir del marco legal, en nuestro país, las organizaciones gubernamentales han comenzado a diseñar sus páginas Web, pero pocas instituciones incluyen la prestación de algunos servicios en línea, excepto algunas experiencias exitosas,

como CADIVI, SENIAT, ONIDEX, SEGURO SOCIAL, CNE, entre otros. No obstante, se podría decir que el desarrollo de la gobernabilidad electrónica a nivel nacional, regional y local, todavía es muy incipiente; solamente algunos estados y/o municipios han logrado avanzar en la implantación del mismo, siendo en el ámbito local donde existe mayor demora en cuanto a la puesta en práctica del gobierno electrónico

Las Instituciones Públicas, en su mayoría, tienen un sitio Web en donde los ciudadanos acceden a información; no obstante, en casi todas estas páginas oficiales predominan contenidos informativos, lo cual no es suficiente; es necesario que se proporcionen herramientas interactivas y efectivas que le permitan al ciudadano obtener la información que solicita vía internet en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de trámites.

Ángel P, y Neüman (2006), señalan que algunas páginas de gobierno descuidan los lineamientos de Usabilidad, presentan sobrecarga de memoria, por lo que la velocidad de descarga tarda largos períodos de tiempo, en arquitecturas poco amigables, donde, en vez de consultar, se debe "escudriñar" hasta llegar a lo más recóndito del sitio para localizar el dato requerido.

En la investigación realizada por Ángel P, y Neüman (2006), se concluye que la mayoría de las experiencias de gobierno electrónico emprendidas por las alcaldías venezolanas se encuentra en una etapa inicial de su constitución, y que la información que predomina es de carácter pasivo, ya que no promueve la participación de los componentes de la e-gobernabilidad, viéndose limitadas las posibilidades de generar una relación activa e innovadora de la forma tradicional de relación entre elementos conformadores de la gobernabilidad. Según lo propuesto por Backus (2001), esto corresponde a la fase en la que, lo más importante es estar presente en la web y proporcionar información relevante al público externo (Ciudadano-Gobierno-Empresa).

A partir de la revisión y recopilación efectuada en libros, revistas, periódicos, y trabajos presentados en seminarios y consultas en internet, se puede afirmar la inexistencia en el país de trabajos que respondan directamente a los objetivos

planteados. Es decir, no se encontraron estudios acerca del gobierno electrónico en la Alcaldía del estado Barinas. Sin embargo, para la sustentación de esta investigación, se consideraron otros trabajos relacionados con el tema, entre los cuales se encuentran los presentados por:

Cendrós (2004); en su investigación "Factores estratégicos para desarrollar el gobierno electrónico en las Alcaldías de Venezuela". Este trabajo estableció los factores más relevantes que intervienen para desarrollar el Gobierno Electrónico (GE) en las alcaldías Venezolanas, desde la perspectiva de los gerentes de informática. En este estudio se evidenció la existencia de instrumentos legales que favorecen la implantación del Gobierno Electrónico; 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.

Gómez (2007), realizó una investigación titulada "El gobierno electrónico en el municipio Venezolano"; en ella se evaluaron los portales de 294 alcaldías y se concluyó que las alcaldías con mayor desarrollo en gobierno electrónico, al 01 de Septiembre de 2006, son: Valencia, Chacao, Los Salías, Baruta, Alcaldía Mayor, San Cristóbal, Pedro María Freites, Naguanagua y Maturín.

Ochoa (2007), desarrolló una investigación intitulada "Gobierno electrónico y contraloría social en las gobernaciones venezolanas". Este trabajo explora el potencial de los portales electrónicos de las gobernaciones para la contraloría social. 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 resumen de actividades, ayudas y obras de todas las secretarías, 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.

Ante la realidad de los gobiernos locales descrita anteriormente, surgió la inquietud de realizar una investigación para conocer con mejor detalle en qué fase se encuentra el gobierno electrónico en la alcaldía del estado Barinas, para lo cual se efectuó un Diagnóstico de la oferta de Gobierno Electrónico en la Alcaldía del estado Barinas, con el objeto de determinar el nivel de presencialidad del mismo y la cobertura de servicios en línea a los ciudadanos.

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El problema planteado en este estudio se investigó mediante conceptos y teorías que, conjuntamente con la información obtenida de la observación directa, fichas documentales, listas de cotejo, entrevistas no estructuradas y el procesamiento de los datos recolectados mediante los cuestionarios, conllevaron a evaluar el gobierno electrónico en la Alcaldía estado Barinas.

Los fundamentos teóricos más relevantes en el estudio son: TIC, Gobierno electrónico, etapas del desarrollo del gobierno electrónico según el modelo de Esteves 2005, sitios WEB, Matriz FODA.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Las TIC permiten a las organizaciones, tanto públicas como privadas, dar respuesta oportuna a la demanda de servicios requeridos por los ciudadanos. Dichas organizaciones deben estar ganadas a la idea de hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información que le permitan automatizar los procesos y ahorrar recursos, que resulten en la prestación de un adecuado y eficiente servicio al cliente.

LOS COMPONENTES BÁSICOS DE LAS TIC

Tres son los componentes básicos de las TIC:

- Un soporte físico común, como es la microelectrónica, frecuentemente denominada hardware
- El software.

- Infraestructuras de comunicaciones que permitan la distribución (deslocalización) de los distintos elementos del proceso de la información en ámbitos geográficos distintos.

El gobierno electrónico cimienta sus bases sobre el uso de las TIC, pues éstas ayudan a brindar respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios, a ofrecer servicios de calidad con un mínimo de trámites, permiten la interacción entre el gobierno y ciudadano, y propician la participación ciudadana, a través del uso de Internet.

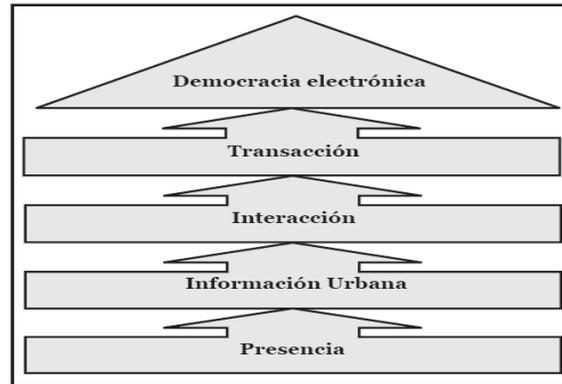
GOBIERNO ELECTRONICO:

EL Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de los organismos gubernamentales de las TIC, con la finalidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras dependencias gubernamentales. Comprende, por lo menos, los siguientes elementos: a) Uso de las TIC, b) innovación en las relaciones internas y externas del gobierno (con sus propios empleados, con otras empresas y/o el ciudadano). C) Acceso a la información o Prestación de servicios o Realización de trámites y o Participación ciudadana en línea, d) Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.

Cada día se reconoce más la importancia del gobierno electrónico y los países asignan alta prioridad a la adopción de herramientas de las TIC y a las reformas institucionales asociadas. Varios gobiernos han construido portales nacionales unificados: (<http://www.brasil.gov.br/>, <http://www.gobiernochile.cl/>, <http://www.venezuela.gov.ve/>,) entre otros.

MODELO DE GOBIERNO ELECTRONICO PROPUESTO POR ESTEVES (2005)

Las etapas del gobierno electrónico, de acuerdo al modelo desarrollado por Esteves (2005), son cinco: Presencia, Información urbana, Interacción, Transacción y Transformación o Democracia electrónica. En la Figura 1 se muestran estas etapas.

Figura 1: Etapas del desarrollo del gobierno electrónico municipal

Fuente: Esteves (2005)

A continuación se definen las características y atributos contenidos por cada una de las etapas de desarrollo del gobierno electrónico municipal presentadas en la Figura 1, en los términos en que son definidas para la presente investigación:

Presencia

Comprende la disponibilidad en línea de información básica sobre cada institución. Se encuentra información referente a la misión, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público. En esta investigación se evaluó si tenía o no cada uno de los siguientes atributos: a) presencia de una identificación específica de la alcaldía, logo, misión, visión, organigrama, en la página web correspondiente; b) existencia de un mapa del sitio; c) existencia de buscador; d) disponibilidad de un boletín municipal; y e) existencia de contactos.

Información urbana

En esta etapa se ubica la información disponible sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea. Esta categoría

comprende el uso de herramientas tecnológicas, como fotos y videos del tráfico en sitios clave, en tiempo real.

Interacción

Esta etapa comprende la posibilidad de establecer comunicaciones entre la alcaldía y los usuarios. Se constata la presencia o no de números telefónicos y de direcciones de correo electrónico, a través de los cuales los ciudadanos puedan obtener información, elevar reclamos o quejas y, en general, comunicarse con los responsables de ofrecer servicio al ciudadano.

Transacción

Esta fase define la posibilidad de interacción electrónica entre la alcaldía y los ciudadanos. Proporciona al público acceso a los servicios en-línea de la alcaldía respectiva, la posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en-línea, seguimiento a trámites, descargas de formatos oficiales cuya obtención actualmente requiere visitar directamente a la alcaldía, también se evalúa la existencia de conexiones a otros sitios de interés para el público.

Transformación (Democracia Electrónica)

Esta etapa debe ofrecer servicios de participación democrática, tales como encuestas, buzón de reclamos y sugerencias, informes de gestión, entre otros, que permitan evaluar la transparencia de la gestión pública. En esta etapa todos los servicios gubernamentales son integrados en un sólo portal, el cual reúne condiciones de funcionalidad y facilita información en forma completa sobre el gobierno.

ACCIONES PROMOTORAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA

El gobierno electrónico representa una interesante posibilidad de innovación, transformación y modernización en la gerencia de la Administración Pública (Alcaldías, Gobernaciones, Universidades, etc.), por cuanto ofrece la oportunidad de

que se establezca una comunicación efectiva entre el ciudadano y el gobierno municipal, así como de proveer mecanismos de rendición de cuentas.

ASPECTOS LEGALES

Ciertamente, en Venezuela, en términos jurídicos se han hecho importantes avances para crear las condiciones jurídicas que impulsen el gobierno y la democracia basada en las *TICs*. Empezando por Nuestra Constitución, que dentro de sus artículos, hace referencia de manera tácita al objetivo principal del gobierno electrónico. Entre los artículos de la Constitución que se relacionan con el gobierno electrónico se pueden mencionar:

- Artículo 108 de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece que el estado está en el deber de facilitar todos los servicios públicos a los ciudadanos, para mantenerlos informados de cualquier suceso o evento y el uso de la informática.
- Artículo 110 de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela; en este se reconoce el interés que el estado dará a la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios para el desarrollo económico, social y político del país.
- El artículo 141 de la constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, plantea que la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y se fundamenta en los principios de honestidad, celeridad, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública. Este artículo reviste gran importancia para esta investigación, ya que estos son los principios en que se fundamenta el gobierno electrónico.

Dentro de la normativa legal también es conveniente mencionar a:

1. El Decreto 825 emanado de la presidencia de la República, mediante el cual se “declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el

desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”. Indudablemente se reconoce que Internet es una herramienta fundamental para establecer una adecuada comunicación entre los ciudadanos y los entes públicos.

2. El Decreto con fuerza de Ley de Registro Público y del Notariado. Incorpora los conceptos modernos en el manejo del registro de bienes y documentos, al tomar en cuenta las facilidades que la tecnología ofrece para el almacenamiento y control de la información documental.
3. La Ley Especial contra Delitos Informáticos, la cual establece las normas de penales con el fin de brindar protección jurídica a aquellos sistemas que utilicen la telemática.
4. El Código Orgánico Tributario es un instrumento especializado en la rama tributaria. Introduce el concepto del “certificado electrónico”, y promueve el uso de Internet.

A fin de cumplir con el marco jurídico e implementación del gobierno electrónico, el gobierno nacional crea el Ministerio de Ciencias y Tecnología, a través del Plan Nacional de Tecnología de Información; dicho organismo persigue los siguientes objetivos y lineamientos:

Objetivos Generales:

- Utilizar las nuevas tecnologías para acelerar la modernización del Estado, para incrementar la calidad en la prestación de los servicios públicos a las personas y empresas.
- Promover la investigación y el desarrollo de productos y servicios en el sector de tecnologías de información, y el uso de las tecnologías de información como factor potencial del resto de las áreas de investigación y desarrollo.
- Promover las tecnologías de información como un elemento para elevar la competitividad en el sector productivo
- Facilitar a la sociedad el acceso a Internet. Lograr que el acceso a las redes digitales de información y a los servicios que otorgan, sea tan universal como lo

es hoy el acceso a la televisión y la radio, enriqueciendo simultáneamente la oferta nacional de contenidos y aplicaciones sobre Internet.

- Acelerar la modernización del Estado mediante el uso masivo de las TIC, con la finalidad de facilitar la comunicación entre e intergubernamental y con la sociedad en general, e incrementar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones.

El gobierno, a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, impulsa y promueve el gobierno electrónico; se ha creado el servicio de Ventanilla Única, en la cual existe información sobre más de 453 trámites gubernamentales, algunos de los cuales se hacen vía Web como son:

- El pasaporte (<http://www.onidex.gov.ve/pasaportes/pasaportes.php>)
- Impuestos:http://www.seniat.gov.ve/portal/page?_pageid=87,1&_dad=portal&_schema=PORTAL)
- Becas de Fundayacucho (<http://www.fgma.gov.ve/>)
- Solicitar dólares (<http://www.cadivi.gov.ve/biblioteca/instructivos.html>)
- Consultar el Seguro Social (<http://www.ivss.gov.ve/>)

ANÁLISIS FODA

La matriz FODA es una técnica valiosa cuando se trata de realizar un diagnóstico de una situación en particular; a partir de ella podemos encontrar los puntos fuertes y débiles, positivos y/o negativos del objeto de estudio. Es una herramienta que permite visualizar la situación actual de una empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las

amenazas son externas, por lo que, en general, resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le otorgan una posición privilegiada. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores externos que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, u organización y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores internos que provocan una posición desfavorable. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno exterior y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización u empresa.

ALCALDÍA DEL ESTADO BARINAS

La Alcaldía del Municipio Barinas es la encargada de ejecutar, dirigir e inspeccionar los servicios y obras municipales, decretando reglamentos y demás actos administrativos por lo que hace posible la recaudación de los diferentes impuestos, contando también con el situado constitucional emanado por la nación para tomar política de bienestar social para una mejor convivencia de la comunidad. Esta ubicada en el Edificio Alcaldía Municipio Barinas. Av. Páez / Calle 5 de Julio y Calle Plaza. Sede Sector Centro Barinas, Estado Barinas. Venezuela.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación, de acuerdo con su alcance es de tipo descriptivo por cuanto su interés se centró en describir el gobierno electrónico en la alcaldía del estado Barinas. Se acompañó de una investigación documental, la cual permitió obtener información referente a las teorías del gobierno electrónico. Asimismo, se aplicó una investigación de campo que permitió recoger los datos en forma directa de la realidad donde se desarrollan los hechos.

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló en dos fases: la primera fase (Análisis del sitio Web <http://alcaldiabarinas.gob.ve>), siguió la metodología para el Diagnóstico del Gobierno Electrónico desarrollada por Esteves (2005). El modelo está compuesto por cinco fases que conforman el ciclo de vida del Gobierno Electrónico, estas son: presencia, información urbana, interacción, transacción y e-democracia. Se estableció una serie de atributos para cada nivel o fase de avance de gobierno electrónico y con una lista de cotejo se determinó la presencia o no del criterio en el portal Web de la alcaldía del estado Barinas

Para la segunda fase (análisis FODA), se realizaron entrevistas no estructuradas a trece Coordinadores de los departamentos adscritos a la Alcaldía del estado Barinas, y se aplicó un cuestionario, el cual se estructuró en 25 preguntas, tanto abiertas como cerradas, dirigidas al total de la muestra, la cual fue de 36 empleados de la Alcaldía, El tamaño de la muestra estuvo conformada por un subconjunto de la población (244 empleados); dadas las características de la población se utilizó el método de muestreo aleatorio estratificado simple bajo la asignación proporcional.

RESULTADOS

A partir del análisis de modelo de gobierno electrónico propuesto por Estévez (2005), y al evaluar la presencia o no de los indicadores establecidos para cada fase, se concluye:

La oferta de Gobierno Electrónico en el sitio web de la Alcaldía del estado Barinas, se encuentran en la Tercera etapa, llamada Interacción, pues al acceder a la misma se visualiza el logo, la misión, visión, organigrama, listado protocolar - atributos correspondientes a la primera fase- y de la segunda fase se aprecia información del municipio, fotos y videos. Es decir que de los atributos considerados para la primera y segunda fase del gobierno electrónico son cubiertos en su totalidad por el sitio Web de la Alcaldía del estado Barinas.

Respecto a la tercera fase, se aprecian varios atributos tales como: correo electrónico, números telefónicos, direcciones físicas y virtuales, documentos oficiales, twitter, información de otros entes, como la Fundación del Niño, Policía Municipal, SAMAT, enlaces a otra paginas Web, como a la pagina del SENIAT y de las misiones.

Referente a las fases cuarta y quinta, no presenta posibilidades de interactividad, siendo estos recursos considerados necesarios en el gobierno electrónico, porque es un aspecto esencial a la naturaleza del medio. Todo parece indicar que la oferta de servicio no incluirá, en corto plazo, las posibilidades de gestionar trámites y transacciones a través de este sitio Web. No se promueven los procesos de transacción en línea (pagos, firma digital, etc.), para ahorrar tiempo, papel y dinero. A continuación se muestra una tabla con las etapas y los componentes del gobierno electrónico, evaluados en la alcaldía del estado Barinas

Tabla 1: etapas del desarrollo y componentes del gobierno electrónico.

Etapas de desarrollo	Componentes	Presencia	Ausencia
Presencia	Logo	✓	
	Mapa del Sitio Web	✓	
	Buscador	✓	
	Boletín Municipal	✓	

	Contactos	✓	
Información Urbana	Mapas	✓	
	Información de Transporte	✓	
Interacción	Correo Electrónico	✓	
	Número Telefónico	✓	
	Personalización		
	Pagos por red		✓
Transacción	Carpeta Ciudadana		✓
	Certificado Digital		✓
	Seguimiento		✓
	Trámites en-línea		✓
	Móvil		✓
e-democracia	Participación ciudadana		✓

Al observar los indicadores en cada una de las fases predomina la ausencia de los atributos de la cuarta y la quinta fase, mientras que se muestra un 100% de presencia de los atributos de las tres primeras fases.

Se recomienda a la Alcaldía del estado Barinas, avanzar hacia las etapas de Transacción y E- Democracia, y, de esta manera, consolidar la implementación del gobierno electrónico y lograr fortalecer y mejorar la actual gestión, convertirse en una institución participativa y transparente, brindar el acceso de la información pública a los ciudadanos, así como facilitar a los usuarios una serie de servicios y trámites a través de internet.

ANÁLISIS FODA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRONICO DE LA ALCALDIA DEL ESTADO BARINAS

Fortalezas

- ✓ Presencia en la web, <http://alcaldiabarinas.gob.ve>
- ✓ Adquisición reciente, año 2009, de nuevos equipos de computación, de última generación.
- ✓ Actitud positiva del personal a la adopción del gobierno electrónico.
- ✓ El personal que labora en la alcaldía del municipio Bolívar es joven y en su mayoría, profesional.
- ✓ Estabilidad presupuestaria
- ✓ Estrechas y cordiales relaciones con diferentes instituciones públicas y privadas, incluyendo al gobierno nacional.

Oportunidades

- ✓ Carácter novedoso del Gobierno Electrónico
- ✓ Los ciudadanos interactúan de forma elevada con la alcaldía del estado Barinas
- ✓ Las nuevas tecnologías ofrecen herramientas para aumentar la eficiencia en la prestación de servicios públicos, así como para la participación de los ciudadanos.
- ✓ Gran parte de los habitantes del estado Barinas, ya están familiarizados con internet, pues han tenido contactos a través de la Web para búsqueda de información de las misiones, seguro social, pasaporte y, muy especialmente, de la solicitud de dólares a través de CADIVI.
- ✓ Las actitudes de los ciudadanos hacia las iniciativas de gobierno electrónico en Venezuela son positivas.
- ✓ Se pueden establecer vínculos académicos con la UNILLEZ, IUTEBA, pues en ambas instituciones existen la carrera de informática.
- ✓ Los usuarios desean mejores servicios y en el menor tiempo posible.

- ✓ Existencia de antecedentes y buenas experiencias de gobierno electrónico, como CADIVI, Seguro Social, CNE, Alcaldía de Valencia, entre otros.

Debilidades

- ✓ Las redes internas no se utilizan para la comunicación interna.
- ✓ La modernización de los sistemas de información está relacionada solo con la adquisición de equipos de computación, sin considerar otros condicionantes tales como: planificación, calidad de la información, personal calificado, selección de tecnologías adecuadas.
- ✓ La Alcaldía del estado Barinas no trabaja en un ambiente digital.
- ✓ No todo el recurso humano está capacitado para el uso de las nuevas tecnologías en la implantación del Gobierno Electrónico en la organización.

Amenazas

- ✓ Las iniciativas de mejoramiento deben comenzar por la atención cordial a los ciudadanos, rapidez de las operaciones, simplificación de trámites e información adecuada.
- ✓ No se ve como una necesidad a ser cubierta con prioridad por la institución el pago y tramites en línea.

DISCUSIÓN

De acuerdo al Diagnóstico realizado en la alcaldía del Estado Barinas, esta cuenta con un sistema moderno, y con una infraestructura tecnológica que permitió la implementación del de gobierno electrónico hasta la segunda fase y con un 60% de la tercera fase; no obstante, le falta avanzar hasta completar todas las fases, pues sólo así podrá alcanzar ser una institución eficaz y eficiente, en donde cada departamento ofrezca una respuesta adecuada y oportuna a los diferentes usuarios del servicio.

En la actualidad la alcaldía cuenta con una página Web, que le da presencia en la red, lo cual confirma el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), dejando explícita la necesidad de complementar la fase tercera e implementar las etapas cuarta y quinta, para alcanzar una mejor administración, la transparencia de gestión y crear nuevos canales de participación ciudadana.

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 alcaldía y con mejores perspectivas en su labor dentro de la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Nacional Constituyente (ANC) (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas

ARIAS, F. El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica (5 ed.). Espíteme. Caracas, 2006.

CENDROS, G. DURANTE, J. FERMIN, C. **Factores estratégicos para desarrollar el gobierno electrónico en las Alcaldías de Venezuela.** *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, dic. 2004, vol.20, no.45, p.98-114. ISSN 1012-1587.

ESTEVEZ, José. 2005. Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España. IE Working Paper. Madrid: Instituto de Empresa, Software AG. Disponible en http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf [Consulta: 8 de Octubre de 2009]

Gobierno Bolivariano del Estado Mérida (2006). www.merida.gob.ve. Consulta realizada en Diciembre 2009.

Gobierno Bolivariano del Estado Barinas (2006). www.barinas.gob.ve. Consulta realizada en Diciembre 2009.

GOMEZ, P. (2007) El Desarrollo del Gobierno Electrónico en el Municipio Venezolano. **Enlace: 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_busqueda=CODIGO&clave_revista=7671 Consulta: 20 Agosto 2009

HURTADO de Barrera, J. Metodología de la Investigación Holística. Sypal. Caracas, 2006

OCHOA, H. (2007). Gobierno Electrónico y Fundamentos teóricos sobre Contraloría Social. Documento del Centro del Centro de Estudios de la Empresa de LUZ. Maracaibo. Venezuela.