



MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA ALCALDÍA RURAL DEL MUNICIPIO AUTÓNOMO COLÓN.

Albanio Alcántara Acosta
Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE)
Jesús J. Cendros Guasch
LUZ, URBE, UVM
Maracaibo Venezuela

RESUMEN

En la actualidad 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.

Palabras Claves: Gobierno electrónico, brecha digital, TIC, gobernabilidad

ABSTRACT

At the present time the advance of the new technologies and the progressive access of the citizens to the net of Internet is opening up a route to new possibilities in the government's field, discovering Internet like an evolution instrument in the relationship between the public administrations and the citizens. The purpose of the present study was to propose electronic



government's model for the rural governorship of the municipality autonomous of Colon. The Investigation was of descriptive and field type, with not experimental and transactional design. The population and sample was divided in two types, the population A 101.219 inhabitants of the municipality Colon being its sample in 204 fellows and the population B 13 Coordinators and bosses of units, taking them like population a census was made. Using instruments with closed questions for the population A, likert type for the population B. A statistical descriptive with absolute and percentage frequencies was applied for the population A, allowing to conclude that the digital breach in the municipality is of 67%, being affected mostly by the population's academic level, in a same way an analysis of variance for the population B was made obtaining as a result that the municipality needs personnel's specialized in the technology area; as well as the creation of a portal web that contains the services offered by the mayor. It is recommended to establish Electronic Government's Pattern for the Rural Autonomous Municipality Colon of the Zulia State as outlined in this investigation.

Key words: Electronic Government, digital breach, TIC, ability to govern.

INTRODUCCIÓN

En la nueva era de la sociedad del conocimiento, la información y las comunicaciones, son factores extremadamente claves en los procesos de producción y creación de riqueza.

La extensión de las redes de telecomunicaciones está generando el nacimiento de la demanda de servicios públicos a través de medios electrónicos. Cada vez son más los países que han ido incorporando la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) como medio de prestación de sus servicios públicos, Australia, Francia, Singapur, España, Alemania, el Reino Unido, Estados Unidos de América, Canadá, entre otros, son países que han apostado a la automatización tecnológica como medio para acercar el gobierno a los ciudadanos.

En este sentido las organizaciones gubernamentales comienzan a dar sus primeros pasos y para ello comienzan a incluir la prestación de algunos servicios en línea, intentando incrementar su eficacia y eficiencia. Entendiendo por organización gubernamental, una institución de servicio en la cual la sociedad es el objeto fundamental al que dicha organización se debe. Así mismo, la demanda de 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.

Con esta finalidad, y aprovechando las posibilidades de las nuevas tecnologías de las TIC, la gestión pública se enfoca en aspectos como: la reestructuración de las organizaciones administrativas, promoviendo la mejora de las relaciones con los ciudadanos y la utilización de formas alternativas de gestión de servicios públicos para la sociedad civil.

En Venezuela, el Gobierno Nacional específicamente el Ministerio de Ciencia y Tecnología propone estrategias para el desarrollo del gobierno electrónico, teniendo como principal misión dirigir dichas estrategias a la sociedad venezolana en la cual las TIC son utilizadas de manera integrada, coherente y coordinada, especialmente por el Estado, ayudando y soportando la administración y regulación de los recursos y acciones nacionales de manera transparente, eficiente y efectiva para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Si bien el Gobierno esta apoyando el desarrollo de la gobernabilidad electrónica a nivel nacional, también se encuentra dentro de sus políticas la modernización electrónica de los gobiernos regionales y locales, aunque solamente algunos estados y/o municipios han logrado la implantación de las TIC para desarrollar el gobierno electrónico, debido a la resistencia al cambio, que se manifiesta en los principales actores de los gobiernos, causada principalmente por la brecha digital consistente en términos de desigualdad de posibilidades que existe para poder alcanzar la información, el conocimiento y la educación mediante las nuevas tecnologías.

La lentitud con la que actualmente funciona el gobierno municipal y su reducida capacidad de comunicación con los ciudadanos, está creando una brecha con la sociedad, donde los ciudadanos, empresas, instituciones educativas, entre otros, no tienen acceso oportuno a la información pública.

Por tal motivo, de continuar esta situación gran parte de la población quedará excluida del acceso a la información gubernamental, en lo referente a trámites y prestación de servicios a los ciudadanos, y limitando una adecuada articulación, efectividad, transparencia e intercambio entre instituciones públicas, privadas y usuarios en general.

En este sentido, el concepto de Gobierno Electrónico posibilita dar una orientación estratégica a su desarrollo, por tanto, se cree que esta sea una oportunidad histórica para transformar drásticamente la forma de relación del estado con sus ciudadanos, pero es un proceso que requiere un compromiso sostenido de voluntad política, recursos y la colaboración entre el sector



público y privado. Por tanto este artículo presenta una alternativa para establecer un modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del Municipio Autónomo Colón del Estado Zulia, para lograr una mayor vinculación de la ciudadanía en la definición de los proyectos de gobierno electrónico a implementar.

Existen diversas investigaciones que son referencia en el análisis del modelo de Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Colón, las cuales serán citadas a continuación. Comenzando por el estudio de González (2005) titulado gobierno electrónico en el sector salud del Estado Trujillo; del tipo descriptiva y de campo con un diseño del tipo no experimental transeccional, proporcionando aspectos organizacionales, tecnológicos y jurídicos vinculados al desarrollo del gobierno electrónico, así como, los indicadores necesarios para hacer una evaluación de la brecha digital.

Seguidamente el estudio de Guarucano (2005), Modelo de gestión estratégica para la implantación de Gobierno Electrónico en los registros y notarias públicas del Estado Zulia, definiéndose en la modalidad de campo y de tipo descriptiva, con un tipo de diseño no experimental, transeccional-descriptiva. Propone un modelo de gestión estratégica para la implantación del gobierno electrónico, dentro del cual plantea la automatización de los procesos inherentes al funcionamiento de la Alcaldía del Municipio Autónomo Colón.

Del mismo modo, Pocoví y Farabollini (2002) en su investigación de campo: Gobierno Electrónico: Un Cambio Estructural. La Integración de la Información como Requisito; con un diseño no experimental transeccional, expresan que la implementación del Gobierno Electrónico aspira a integrar la información y sus aplicaciones a través de una plataforma tecnológica común, accesos simples a los datos, facilidad de operación y vistas únicas de la información institucional.

En el mismo orden de ideas, Iribarren (2002) elaboró un trabajo de grado titulado Análisis de la oferta de gobierno electrónico en los sitios Web de las alcaldías de Venezuela, trabajo de tipo exploratorio, descriptivo – transeccional, señala que en Venezuela no existe a nivel de los gobiernos locales un camino a seguir, puesto que sólo existe en algunos casos páginas Web que están destinadas modo ilustrativo o de información y no promueve los componentes de la e-gobernabilidad.

Seguidamente, Araujo (2004), en su trabajo de grado titulado “Lineamientos para establecer gobierno electrónico en los entes locales”. Tuvo como propósito, establecer los lineamientos necesarios para implantar el gobierno electrónico en los entes locales. Con una investigación de



carácter documental y descriptivo, realizó un trabajo de campo, con diseño no experimental y transeccional; sirviendo como marco para este estudio ya que permite conocer además de la brecha digital de otros municipios aledaños al municipio Colón, los lineamientos que requieren estas alcaldías para poder plantear un buen modelo de gobierno electrónico.

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 un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.

El Gobierno electrónico se refiere entonces a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. 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.

Considerando 3 ámbitos u objetivos para la implantación del gobierno electrónico: (a) Mejoras en la gestión de la administración pública: lo cual incluye la automatización de procesos administrativos como son coordinación, planificación, ejecución y control, (b) Participación ciudadana: la cual incluye un mayor acceso de los ciudadanos a los oficiales públicos, participación en la toma de decisiones, expresando las opiniones a través de medios electrónicos, (c) Prestación de servicios: lo que incluye conceptos como ser un servicio universal y justo al cliente.

Aunado a lo anterior, se presenta un esquema para observar el gobierno electrónico desde tres perspectivas: detrás de la pantalla, la pantalla y frente a la pantalla, aludiendo a los procesos internos, la dimensión Web y la perspectiva de los usuarios respectivamente.

Detrás de la pantalla: La perspectiva “detrás de la pantalla” hace referencia a todos aquellos procesos y procedimientos internos del gobierno involucrados en el desarrollo de un proyecto de gobierno electrónico. Tomando en cuenta como principales componentes de esta dimensión al diseño organizacional, la administración financiera del estado y los recursos humanos dentro del gobierno.



El primer elemento se refiere al diseño organizacional de los procesos internos al gobierno. Si un ente gubernamental ha tomado la decisión de ofrecer un servicio público por medios digitales, debe antes que nada revisar sus procesos internos, puesto que cambian algunas funciones, se requiere probablemente de nuevas competencias y habilidades y, fundamentalmente, se deben readecuar los procedimientos involucrados en la prestación de un servicio.

Un ámbito de especial interés que plantea el gobierno electrónico al interior de la gestión pública se refiere a los sistemas de administración financiera, los cuales deben ser orientados a desarrollar un sistema de información único, integral y uniforme para todo el Estado a objeto de modernizar las áreas administrativo financieras y de recursos humanos de las instituciones del sector público, favoreciendo una mejor y mayor transparencia en la gestión financiera. El Recurso humano en el Estado es un punto que trata de visualizar políticas de capacitación permanentes en distintas áreas que se requieren para llevar a cabo estas transformaciones. Dentro de las áreas que especialmente requieren de políticas de recursos humanos está lo referido a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

La pantalla: ¿cómo mirar la Web desde la perspectiva del Gobierno Electrónico?: Hay tres dimensiones fundamentales a la hora de evaluar los contenidos ofrecidos a los ciudadanos: información, comunicaciones y servicios.

Un primer nivel se refiere a la información o los contenidos propiamente dichos. Corresponde a la primera generación de sitios. En esta etapa era habitual ver el sitio de una institución donde se explica su misión, una cálida bienvenida de la respectiva autoridad con su foto, su estructura organizacional y, en el mejor de los casos, los programas y acciones que lleva a cabo la institución.

Una segunda generación de contenidos enfatizó en las herramientas interactivas. Se refiere al desarrollo de herramientas para la comunicación con los usuarios del respectivo sitio. Estas pueden ir desde una dirección de contacto, hasta herramientas más sofisticadas de comunicación en tiempo real.

La dimensión de servicios, finalmente, apunta a que la plataforma permita que el usuario obtenga algún beneficio del sitio, que puede ir desde orientación general hasta un servicio en línea.

El propósito de estar en línea, es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, organizaciones y empresas permitiendo la tramitación de



manera remota, es decir, ahorrar traslados, tiempo y recursos. En este sentido los sitios deben ser prestadores de servicios y plataformas participativas, además de poseer información relevante y pertinente para sus respectivos públicos y usuarios.

Frente a la pantalla: conocer y escuchar a los ciudadanos: Los proyectos e iniciativas de gobierno electrónico son fundamentalmente prestaciones de servicios públicos. Por lo tanto, todas las iniciativas en esta dirección deben considerar la dimensión de los usuarios de tales servicios. Frente a la pantalla hay ciudadanos y empresas que tienen expectativas respecto a la prestación de servicios por medios digitales. En este sentido es importante considerar que un objetivo indirecto del gobierno electrónico es masificar el acceso a las tecnologías de información, ya sea a través de la oferta, es decir, entregando servicios útiles que incentiven el uso de Internet para relacionarse con el gobierno, o a través de políticas públicas que lleguen donde los incentivos del mercado no lo hacen.

En el primer caso (fomentar el acceso a través de la oferta) el incentivo funciona a través de la entrega de un servicio de alta calidad y, por lo tanto, resulta más conveniente realizarlo en línea que haciendo fila. El segundo caso se refiere a la gran cantidad de ciudadanos que en nuestros países no poseen acceso a la Internet, por lo que, por muy atractivos que sean los incentivos, hay amplios sectores de la población que requerirán de mayor apoyo por parte del Estado, entrando en juego las políticas públicas de acceso a Internet, apuntando en al menos dos direcciones: ser una puerta de entrada a las TICs y, por otro, habilitar a la ciudadanía para su utilización.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Esta investigación fue del tipo descriptiva dado que especifica las características de la población y analiza los rangos más significativos de la muestra, de campo ya que se realizó la observación directamente de la realidad, se utilizó un modelo no experimental Transeccional, dado que en la investigación se realizó el levantamiento de información sólo en la fase inicial, es decir, las mediciones fueron realizadas en un único momento en el tiempo y obtenida directamente de la realidad sin manipular la variable de estudio, para lo cual fueron necesarias dos poblaciones, la población A constituida por los 101.219 ciudadanos del Municipio Autónomo Colón del Estado Zulia y la muestra B por los 13 Coordinadores y Jefes de la Alcaldía del mencionado municipio, con muestras de 204 ciudadanos para la población A, distribuidos en las 5 parroquias del Municipio y un censo poblacional para la población B.



Fueron utilizados análisis de frecuencias para los resultados del instrumento A y Análisis de Varianzas para los resultados del instrumento B, para poder emitir un adecuado análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El primer resultado y el más significativo de la aplicación del instrumento A es la identificación de la brecha digital existente en los ciudadanos del Municipio Autónomo Colón, obteniendo como resultado que de los 204 encuestados sólo un 33% usa Internet representado por 67 sujetos que afirman usar Internet por lo menos 1 vez al mes, el restante 67% (137 sujetos) afirman no usarlo.

Comparando este resultado con el obtenido por Ugas (2002); el cual determinó la brecha existente de 65.7% en la población en el Municipio Maracaibo, siendo la capital del estado, además de ser una de las principales ciudades empresariales del país, reflejando una similitud entre las brechas dado que la diferencia entre la encontrada por Ugas y la de la presente investigación es muy pequeña (1.3%), aun cuando fue desarrollada en una entidad rural, como lo es el Municipio Autónomo Colón.

En el mismo orden de ideas, se encuentra el estudio realizado por Araujo (2004), el cual determina la brecha existente en el Municipio Valera del estado Trujillo en un 77%, diferenciándose del presente estudio en 10 puntos, hecho que contrasta dado que, el Municipio Valera al igual que el Municipio Maracaibo no son considerados entidades rurales.

De igual manera CONATEL (2002), citado por Araujo (2004), establece la existencia de una gran brecha digital entre los estados centrales y del interior, dado que el Distrito Capital presenta un índice de acceso a Internet del 32,74%, el estado Zulia alcanza un 7,14% y Trujillo con un 0,24%, estos resultados difieren con los del presente estudio dado que, en el Municipio Autónomo Colón el índice de acceso a Internet esta en 33%, lo que se asemeja al del distrito capital y se diferencia a los resultados de CONATEL en el estado Zulia y Trujillo.

En cuanto a los rasgos demográficos, y al acceso de Internet, se pudo observar que de los doscientos (204) sujetos encuestados, quienes más utilizan Internet son sujetos del sexo femenino con edades entre los 20 y 29 años y quienes hacen menor uso de Internet son los sujetos del sexo masculinos con edades entre los 30 y 39 años como se puede observar en el cuadro 1, resultado que contrasta con González (2005) quien encontró en su

estudio que los usuarios de Internet en el estado Trujillo eran principalmente del sexo masculino con edades comprendidas entre los 18 y 34 años.

Cuadro 1. Brecha digital por rango de edades y sexo.

Rango	Frecuencia	Femenino	Femenino Usa	Femenino No Usa	Masculino	Masculino Usa	Masculino No Usa
20 - 29	64	36	21	15	28	12	16
30 - 39	56	24	11	13	32	9	23
40 - 49	41	16	4	12	25	5	20
50 - 59	29	14	3	11	15	2	13
60 - 69	14	7	0	7	7	0	7
Total	204	97	39.00	58.00	107	28.00	79.00

En relación al nivel académico de los sujetos encuestados con la brecha digital del municipio, el Gráfico 1, evidencia que las personas que menos usan Internet son aquellas que solo han cursado estudios de primaria y aquellas que tienen estudios de postgrado son las que hacen un mayor uso de Internet, lo cual se relaciona con el estudio realizado por ALADI (2003) citado por González (2005), en donde se indica que a medida que el nivel educativo es mayor, existe una mayor posibilidad de acceder a las tecnologías

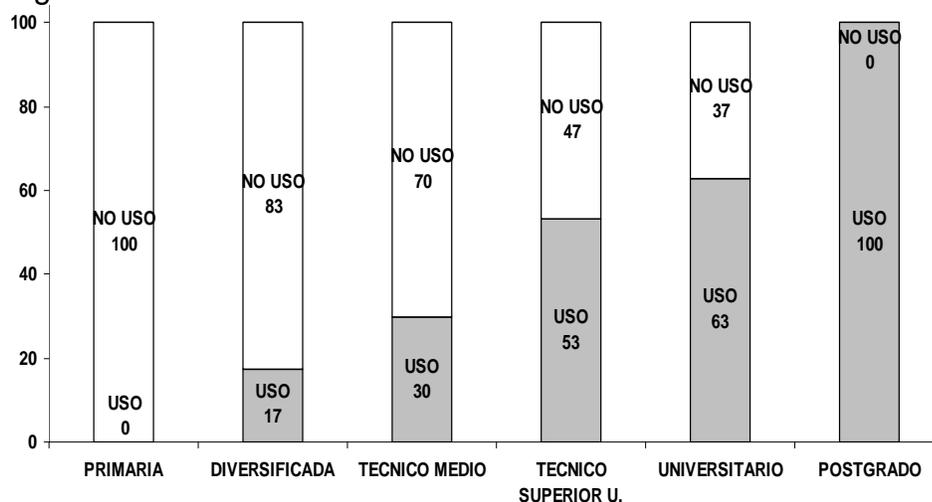


Gráfico 1. Brecha digital por nivel académico

En base al ingreso familiar mensual, como se puede observar en el Gráfico 2, a medida que este es mayor, el uso de Internet aumenta progresivamente, aunque no es un factor determinante en el uso de Internet dado que siempre se presenta un marcado nivel de brecha digital en los altos niveles de ingreso económico familiar.

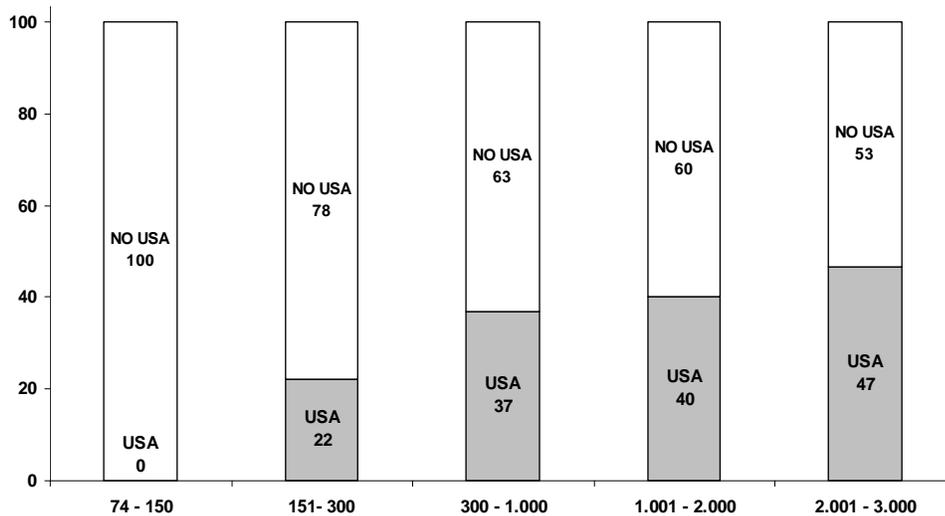


Gráfico 2. Brecha digital por ingreso familiar (Miles de Bs.).

En el Cuadro 2 se puede observar la marcada preferencia que tienen los usuarios de Internet del municipio por los Cibercafes como lugar para acceder a la red con un 57% y una diferencia de 10 puntos con la segunda preferencia como lo es el lugar de trabajo y el menos utilizado para conectarse son los infocentros, encontrando similitud con los resultados obtenidos por ALADI (2003) y González (2005), quienes afirman que los Cibercafes son los lugares preferidos por los usuarios de Internet.

Cuadro 2. Lugar de acceso a Internet.

Lugar De Acceso	Frecuencia	% Válido
Casa	6	9
Infocentro	2	3
Trabajo	29	43
Instituto Educativo	5	7
Cyber Café	38	57

En cuanto a la confianza en la tecnología, se puede observar el en Cuadro 3, que existe un elevado nivel de confianza en la utilización de las tecnologías contrastando con González (2005), Quero (2004) y Araujo (2004), quienes encontraron un alto índice de desconfianza por parte de los ciudadanos para realizar transacciones a través de Internet.

Cuadro 3. Confianza en la tecnología.

Confianza en la Tecnología	Frecuencia	% Válido
Si	54	81
No	13	19
Total	67	100

En lo relativo a las barreras funcionales que se encuentran en los ciudadanos que no utilizan Internet, se observa un marcado porcentaje en desconocimiento del uso Internet y de los equipos de computación, así como un elevado costo de los equipos y de la conexión, resultados que concuerdan con los encontrados por González (2005) donde expresa que las razones por las que no acceden los tachirenses a las tecnologías son principalmente por falta de equipos de computación, desconocimiento de Internet y elevado costo del servicio.

En los resultados de la aplicación del instrumento B, luego de realizar el Análisis de Varianza, para medir la situación actual de la Alcaldía, (ver cuadro 4), se obtuvo una diferencia altamente significativa entre los indicadores, lo cual refleja que se debe establecer una comparación de medias para determinar el orden en que los indicadores deben ser abordados, divididos estos en cuatro grupos según su homogeneidad (Ver Cuadro 5).

Cuadro 4. Anava Total.

	Grados de Libertad	Sumas de Cuadrados	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5	32.9488	6.58977	11.8	0.0000
Intra-grupos	72	40.1246	0.55729		
Total	77	73.0735			

Cuadro 5. Comparación de Medias Total.

Indicador	Media	Homogeneidad
Adquisición de Materiales	4.5769	A
Análisis de Rendimiento	4.0923	AB
Disponibilidad Tecnológica	3.7077	BC
Operacionabilidad de los procesos	2.9769	C
Adquisición de Recursos	2.9231	C
Análisis del Proceso a Automatizar	2.8846	C



Grupo de Homogeneidad C: (Indicadores Análisis del Proceso a Automatizar, Adquisición de Recursos y Operacionabilidad de los procesos): Se pudo apreciar la falta de una página Web en la alcaldía debido a que todos los encuestados coincidieron en su respuesta de desconocer alguna página de la misma, aunado a esto se determinaron los servicios que deben ser implementados en el gobierno electrónico de la alcaldía.

En este mismo orden de ideas, se pudo observar que los Jefes y Coordinadores de las unidades de la Alcaldía, consideran necesario incrementar la cantidad de personas especializadas en el área de informática, para cubrir los soportes técnicos; a diferencia de la contratación de empresas externas para realizar dicha labor, dado que, lo consideran innecesario. Por otro lado, los procesos en las dependencias se encuentran automatizados casi en su totalidad, mientras que las fallas presentes en los procesos cotidianos puede que se deban a errores en los procesos automatizados o por falta de automatización de los mismos, en menor proporción, existe un poco de contradicción en este indicador, debido a lo que los jefes y coordinadores de las unidades de la alcaldía pueda considerar como procesos automatizados ya que para algunos, el simple hecho de tener un computador creen que están automatizando sus procesos, sin saber que necesitan sistemas de información, servidores de Bases de datos, entre otros factores que intervienen en la automatización de los procesos.

Grupo de Homogeneidad BC: (Indicador Disponibilidad Tecnológica): la alcaldía ha realizado esfuerzos en adquirir equipos y programas de computación pero existe una gran necesidad de la instalación de redes de computadoras y conexión a Internet en muchas de sus áreas.

Grupo de Homogeneidad AB: (Indicador Análisis de Rendimiento): se pudo observar que los equipos y programas de computación existentes permiten cumplir con los objetivos trazados en cada dependencia de la alcaldía en mediana proporción, el personal cuenta con las habilidades técnicas para manejarlos, así como también posee personal especializado en el área de informática.

Grupo de Homogeneidad A: (Indicador Adquisición de Materiales): la opinión de los Coordinadores y jefes de unidades de la alcaldía es que la misma esta en capacidad de realizar la actualización de la tecnología existente así como de adquisición de nueva tecnología para mejorar su desempeño



MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

El modelo propuesto, se basa en tres aspectos fundamentales para analizar el desenvolvimiento de la implantación del mismo en la Alcaldía Rural del Municipio Autónomo Colón: detrás de la pantalla, la pantalla y frente a la pantalla, los cuales están orientados la consecución del objetivo propuesto, tomando en consideración el marco legal que rigen en nuestro país las bases de la modernización del Estado.

Detrás de la Pantalla: La perspectiva “detrás de la pantalla” donde el diseño organizacional es clave, hace referencia a todos aquellos procesos y procedimientos internos de la alcaldía, involucrados en el desarrollo del proyecto de gobierno electrónico. Dentro de los principales componentes de esta dimensión están el diseño organizacional, la administración financiera del estado y los recursos humanos dentro del gobierno.

Diseño organizacional: un elemento central para comprender la dimensión “detrás de la pantalla” requiere hacer el esfuerzo de no pensar en tecnología, dado que el gobierno electrónico antes que nada es una estrategia para lograr fines públicos. En este sentido, un primer elemento que sobresale se refiere al diseño organizacional de los procesos internos al gobierno. Si el gobierno local ha tomado la decisión de ofrecer un servicio público por medios digitales, debe antes que nada revisar sus procesos internos, puesto que cambian algunas funciones, requiriendo probablemente de nuevas competencias y habilidades y, fundamentalmente, se deben readecuar los procedimientos involucrados en la prestación de un servicio.

Integración de la administración financiera: un elemento de especial interés al momento de plantear el gobierno electrónico a los procesos internos del gobierno local se refiere a la integración de los sistemas administrativos financieros, los cuales están orientados a desarrollar un sistema de información único, integral y uniforme para todas las Alcaldías del País con el objetivo de modernizar las áreas administrativo financieras y de recursos humanos de estas instituciones. En este mismo orden de ideas, esta etapa se encuentra cubierta por el proyecto del Ministerio de Ciencias y Tecnologías de las Alcaldías Digitales, el cual persigue unificar la información de todos los entes locales para lograr una mayor transparencia.

Recursos Humanos: un ámbito fundamentalmente importante para lograr que lo anteriormente expuesto funcione, es lograr contar con funcionarios públicos entrenados en la gestión pública moderna, lo que no se trata de reclutar expertos fuera del personal con el que ya se cuenta en la Alcaldía, sino más bien de visualizar políticas de capacitación permanentes en



distintas áreas que se requieren para llevar a cabo esta transformación, dentro de las cuales se encuentran: (1) Tecnologías de Información y Comunicaciones para todo el personal de la Alcaldía. (2) Gestión estratégica de la información para los Directores y Jefes de Unidades. (3) Certificaciones de alto nivel en TIC para el personal de Informática.

La Pantalla: esta dimensión se refiere a los contenidos ofrecidos a los ciudadanos en el portal Web, divididos en tres dimensiones: información, comunicaciones y servicios. En este sentido y con la información recopilada con la aplicación de los instrumentos, se enumeran los servicios que serán ofrecidos a los ciudadanos: (1) Contenidos de información, donde se encuentra la información sobre la estructura organizativa de la Alcaldía, agenda sobre las actividades diarias del Alcalde, resultados de la gestión financiera gubernamental, boletines informativos sobre las actividades que realiza la Alcaldía, boletines de prensa, información para inversionistas, empresarios y contratistas, directorio telefónico de la Alcaldía, información cultural y turística en el Municipio e información sobre licitaciones públicas y concursos. (2) Contenidos de comunicación o herramientas interactivas para la comunicación con los usuarios de la Alcaldía al momento de solicitudes de información, foros temáticos para apoyar las diferentes direcciones de la Alcaldía, correo electrónico de las personas contacto en la Alcaldía y para los ciudadanos del Municipio, comunidades virtuales y bibliotecas en línea. (3) Contenidos de servicios en línea ofrecidos por la alcaldía como pagos de impuestos, multas, trimestres, patentes, entre otros servicios ofrecidos por las diferentes Direcciones de la Alcaldía.

Frente a la Pantalla: En este modelo se toma en consideración la dimensión de los usuarios a los que van dirigidos los servicios del Gobierno Electrónico, dado que frente a la pantalla hay ciudadanos y empresas que tienen expectativas respecto a dichos servicios. Es importante señalar que un objetivo indirecto del Gobierno Electrónico es masificar el acceso a las TIC ya sea a través de la oferta, es decir, entregando servicios útiles que incentiven el uso de Internet para relacionarse con el gobierno, o a través de políticas públicas que lleguen donde los incentivos del mercado no lo hacen.

En el primero de los casos (fomentar el acceso a Internet a través de la oferta), el incentivo funciona a través de la entrega de un servicio de alta calidad y, por lo tanto, hacerlo más conveniente al realizarlo en línea que haciendo las filas en las instalaciones de la Alcaldía. Esta opción resulta un poco limitada por la marcada brecha digital que poseen los ciudadanos del municipio la cual se ubica en un 67%, por lo que existen diversos sectores de la población que necesitan mayor atención al respecto, por tanto, se deben planificar políticas de acceso para complementar el desarrollo del Gobierno



Electrónico.

En tal sentido, las políticas de acceso tienen como objetivo, corregir las desigualdades existentes en el acceso a las nuevas tecnologías, tanto a nivel de la ciudadanía como empresarial.

En base a los resultados obtenidos en el instrumento A, aplicado a los ciudadanos del municipio, donde se pudo observar una gran incidencia del nivel educativo de los sujetos encuestados en el uso de las tecnologías, es conveniente considerar que, como primer paso de las políticas de acceso a las tecnologías, se plantee en todos los niveles de educación, comenzando desde la básica o primaria, la educación en el uso de las tecnologías y más aun en la utilización de estas para acercar más a los estudiantes de estos niveles al uso del Gobierno Electrónico del Municipio, creando de esta manera una cultura tecnológica que permita sacarle el mayor provecho a los servicios que se pueden ofrecer.

Por otro lado, se encuentran los ciudadanos que desconocen y no usan las tecnologías por sus bajos ingresos familiares, para los que se proponen la creación de infocentros en todas las parroquias del municipio y se incentive la asistencia a programas de adiestramientos permanentes en el uso de los mismos, enfocados en los servicios que encontrarán en el portal de la Alcaldía.

También se encuentra la falta de empresas que presten el servicio de Internet, por lo que se deben desarrollar acuerdos entre la Alcaldía y las diversas empresas prestadoras del servicio a nivel Nacional para poder ofrecer estos servicios en el Municipio, tal es el caso de CANTV, la principal empresa de telecomunicaciones del País, la cual tiene diversas opciones para acceder a Internet pero en el municipio solo tiene el acceso telefónico con costos muy elevados.

CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten establecer las siguientes conclusiones:

En cuanto al análisis de la situación actual de la Alcaldía, la presente investigación consiguió lo siguiente: (a) Fallas en cuanto a la cantidad de equipos y programas de computación necesarios para el funcionamiento de la misma así como la falta de acceso a Internet y una red unificada para la centralización de la información. (b) Se pudo observar que los equipos y programas de computación existentes permiten cumplir con los objetivos trazados en algunas dependencias de la alcaldía en mediana proporción, el



personal posee habilidades técnicas para manejarlos, así como también posee personal especializado en el área de informática, aunque no en el número adecuado, dado que en la mayoría de los casos existen retrasos en los servicios a los usuarios por falta de más personal para esta área. (c) Se considera necesario incrementar la cantidad de personas especializadas en el área de informática, para cubrir los soportes técnicos. (d) En la alcaldía no se encuentran automatizados los procesos en las dependencias, por lo que las fallas presentes en los procesos cotidianos pueden ser por la falta de automatización de los mismos, aunque existe un poco de contradicción en este indicador, debido a que los jefes y coordinadores de las unidades de la alcaldía consideraron que sus procesos se encontraban automatizados pero se debe tener en cuenta el desconocimiento que muchas personas tienen sobre la automatización de los procesos.

Seguidamente, se identificó la brecha digital existente en los ciudadanos del municipio, resultando en un 67% de personas que no utilizan Internet, observando que el indicador de mayor incidencia en esta situación es el nivel educativo de los sujetos encuestados, el cual permitió concluir que al poseer el sujeto un menor nivel académico disminuye el uso del Internet, otro indicador con gran incidencia en este escenario es el ingreso económico familiar, apreciándose el mismo patrón de comportamiento del indicador anterior.

RECOMENDACIONES

Rediseñar el manual organizacional de normas y procedimientos, tomando en cuenta la aplicación del Gobierno Electrónico para dicho manual, dado que este debe ser el primer paso a dar para la implantación del mismo y así evitar improvisaciones o decisiones claves sobre la marcha del proyecto.

- Implementar el proyecto del MCT de Alcaldía Digital el cual propone la integración de sistemas administrativos financieros, los cuales están orientados a desarrollar un sistema de información único, integral y uniforme para todas las Alcaldías del País con el objetivo de modernizar las áreas administrativo financieras y de recursos humanos de estas instituciones, tomando en cuenta las recomendaciones realizadas en la discusión de los resultados específicamente en las tecnologías de información y comunicaciones para este tipo de Alcaldías del Capítulo IV de esta investigación, así como el establecimiento de una infraestructura tecnológica adecuada para este proyecto.



- Crear la Dirección de Tecnologías y Servicios de Información que se encargue del proyecto desde su inicio, contratando para esto más personal especializado en el área de Tecnología.
- Establecer políticas de capacitación permanentes en las áreas de: Tecnologías de Información y Comunicaciones para todo el personal de la Alcaldía, gestión estratégica de la información para los Directores y Jefes de Unidades y certificaciones de alto nivel en TIC para el personal de Informática.
- Fomentar el acceso a Internet a través de la oferta, incentivando a los ciudadanos al uso de la internet como herramienta para acercar los servicios ofrecidos por Alcaldía a los ciudadanos, un incentivo muy prometedor por su éxito en países como Chile es el pago de los impuestos locales vía electrónica a través del portal de gobierno local, el cual premia a quienes realizan sus declaraciones de impuesto a través del portal, además de darles un mayor tiempo para realizarla.
- Corregir las desigualdades existentes en el acceso a las nuevas tecnologías, tanto a nivel de la ciudadanía como empresarial.
- Plantear en todos los niveles de educación, comenzando desde la básica o primaria, la educación en el uso de las tecnologías y más aun en la utilización de estas para acercar más a los estudiantes de estos niveles al uso del Gobierno Electrónico del Municipio.
- Creación de infocentros en todas las parroquias del municipio e incentivar la asistencia a programas de adiestramientos permanentes a los ciudadanos, en el uso de los mismos, enfocados en los servicios que encontrarán en el portal de la Alcaldía.
- Desarrollar acuerdos entre la Alcaldía y las diversas empresas prestadoras de servicios de Internet a nivel Nacional para poder ofrecer estos servicios en el Municipio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Araujo, L (2004). Lineamientos Necesarios para la implantación del Gobierno electrónico en los entes locales. Tesis de maestría para optar al título de magíster en telemática. Universidad Rafael Belloso Chac n.



2. "Agenda de Gobierno Electrónico (Marco Conceptual y Plan estratégico), 2001", 2001. [Documento en línea] Recuperado el 09 de Junio, 2004. Disponible en: <http://portal.cnti.ve>
3. Chávez, N (2001). Introducción a la Investigación Educativa, ARS-Gráfica, Maracaibo, Venezuela.
4. Criado J., Ramilo M. y Serna M. (2002). La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. [Documento en línea] Recuperado el 08 de Junio, 2004. Disponible en: <http://portal.cnti.ve>
5. Decreto con Rango y Fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, publicado en Gaceta oficial de la República Bolivariana N° 5.393 de Venezuela el 05 de octubre de 1999.
6. González (2005). Gobierno electrónico en el sector salud. Tesis de maestría para optar al título de magíster en Telemática. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
7. Guarucano (2005). Modelo de gestión estratégica para la implantación de Gobierno Electrónico en los registros y notarías públicas del Estado Zulia. Tesis de maestría para optar al título de magíster en telemática. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
8. Hernández, R., Fernández C., Baptista, P (2004). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
9. Iribarren (2002). Análisis de la Oferta de Gobierno Electrónico en los Sitios Web de las Alcaldías de Venezuela. Tesis de maestría para optar al título de magíster en telemática. Universidad Rafael Belloso Chacín.
10. Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Decretada el 01 de junio de 2000, por la Asamblea Nacional Constituyente (Gaceta Oficial N° 36.970 del 12/06/2000),
11. Ley decretada el 01 de junio de 2000, por la Asamblea Nacional Constituyente (Gaceta Oficial N° 36.970 del 12/06/2000).
12. Organización de Estados Americanos, Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (2004). "América Latina Puntogob – casos y tendencias en gobierno electrónico. [Documento en línea] Recuperado el



día 10 de octubre de 2004. Disponible en:
<http://www.oeainnovacionesyalianzas.org>

13. Pocovi, G (2002). Gobierno electrónico: Un cambio estructural de la integración de la información como requisito. [Documento en línea] Recuperado el 25 de Noviembre, 2004. Disponible en:
<http://www.clad.org.ve>
14. Quero, J (2004). Lineamientos necesarios para el desarrollo del gobierno electrónico en la Gobernación del Estado Trujillo. Tesis de maestría par optar al título de magíster en telemática. Universidad Rafael Belloso Chac n.
15. Sabino, C (2005). El proceso de Investigación. Panapo, Caracas. Venezuela.
16. Sierra, B (1994). Análisis Estadístico Multivariable. Teoría y Ejercicios. Editorial Paraninfo.
17. Ugas, L (2002). Uso y difusión de las tecnologías de Internet para el acceso a la sociedad red. Tesis doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias Gerenciales. Universidad Rafael Belloso Chac n.