

## PRAXIS GERENCIAL DEL E-GOVERNMENT EN LAS UNIVERSIDADES EXPERIMENTALES VENEZOLANAS

---

MSc. Gabriela L. Rivas H.  
Universidad Central de Venezuela  
garivas2006@gmail.com  
Venezuela  
[Orcid ID](#)

Recepción 16 de abril de 2020 / Aceptación 30 de agosto de 2020  
**Vinculación Universidad – Sector Productivo**

---

### Resumen

El artículo está referido a la praxis gerencial del e-government de las Universidades Experimentales Venezolanas. Se realiza un desarrollo investigativo de los orígenes del e-government, a través de principales países líderes en su desarrollo. Se revisarán las universidades experimentales, que causan afectación en las prácticas humanas individuales, siendo esta la noción de la praxis. Se toman teóricos bajo su enfoque científico, dentro de las Ciencias Administrativas y Sociales. Su propósito, es la naturaleza de la praxis gerencial del e-government y que fundamentológico subyace en las universidades experimentales venezolanas. La investigación transitará bajo una lógica objetivista, con enfoque de complementariedad siendo un método mixto, se empleará la aproximación cuantitativa y cualitativa, generando un estudio descriptivo para definir los fenómenos en los datos presentados, tomando como muestra a catorce expertos. Se mostrará la técnica del Método Delphi, basada en consultas a expertos gerenciales, se registrarán sus cuatro fases de desarrollo con una elaboración de un

---

cuestionario, a través de fórmulas estadísticas-matemáticas, con el cálculo del Coeficiente de Competencia Experto y para la validación se demostrará la consistencia con el Coeficiente de Kuder Richarson, hasta llegar a los resultados, plasmando que este método, siendo un sistema predictivo, logra un consenso de credibilidad y de opiniones diversas, además evade conflictos entre expertos por su anonimato, siendo este estudio un demostrativo de las fases que contempla el método. Las conclusiones de esta indagación, suministraron informaciones sobre cómo los instrumentos, los métodos, las herramientas tecnológicas y cálculos a aplicar, son esenciales dentro del constructo investigativo.

**Palabras Clave:** Praxis Gerencial; E-goverment; Prácticas Humanas; Universidades Experimentales.

**MANAGEMENT PRAXIS OF THE  
E-GOVERNMENT IN THE VENEZUELAN  
EXPERIMENTAL UNIVERSITIES**

**PRAXIS DE GESTION DU  
GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE DANS  
LES UNIVERSITÉS EXPÉRIMENTALES  
VÉNÉZUÉLIENNES**

**Abstract**

The article refers to the management practice of e-government of the Venezuelan Experimental Universities. An investigative development is carried out on the origins of e-government, through the main leading countries in its development. Experimental universities, which affect individual human practices, will be reviewed, this being the notion of praxis. Theoretical are taken under their scientific approach, within the Administrative and Social Sciences. Its purpose is the nature of the managerial praxis of e-government and the logical foundation underlying the Venezuelan experimental universities. The research will move under an objectivist logic, with a complementary approach being a mixed method, the quantitative and qualitative approach will be used, generating a descriptive study to define the phenomena in the data presented, taking as a sample fourteen experts. The Delphi Method technique will be shown, based on consultations with management

**Résumé**

L'article se réfère à la pratique de gestion de l'administration électronique des universités expérimentales vénézuéliennes. Un développement d'investigation est mené sur les origines de l'e-gouvernement, à travers les principaux pays porteurs de son développement. Les universités expérimentales, qui affectent les pratiques humaines individuelles, seront passées en revue, il s'agit de la notion de praxis. Les théoriques sont abordés dans leur approche scientifique, au sein des sciences administratives et sociales. Son but est la nature de la praxis managériale du gouvernement électronique et le fondement logique des universités expérimentales vénézuéliennes. La recherche se déroulera selon une logique objectiviste, avec une approche de complémentarité étant une méthode mixte, l'approche quantitative et qualitative sera utilisée, générant une étude descriptive pour définir les phénomènes dans les données présentées, en prenant comme échantillon quatorze experts. La technique de la

experts, its four phases of development will be governed with the elaboration of a questionnaire, through statistical-mathematical formulas, with the calculation of the Expert Competence Coefficient and for validation will demonstrate consistency with the Kuder Richardson Coefficient, until the results are reached, showing that this method, being a predictive system, achieves a consensus of credibility and diverse opinions, also avoids conflicts between experts due to its anonymity, this study being a demonstrative of the phases contemplated by the method. The conclusions of this investigation provided information on how the instruments, methods, technological tools and calculations to be applied are essential within the investigative construct.

**Keywords:** Management Praxis; E-government; Human Practices; Experimental Universities.

méthode Delphi sera présentée, sur la base de consultations avec des experts en gestion, ses quatre phases de développement seront régies par l'élaboration d'un questionnaire, à travers des formules statistiques-mathématiques, avec le calcul du coefficient de compétence d'expert et pour la validation démontrera la cohérence avec le coefficient de Kuder Richardson, jusqu'à atteindre les résultats, montrant que cette méthode, étant un système prédictif, parvient à un consensus de crédibilité et d'opinions diverses, évite également les conflits entre experts en raison de son anonymat, cette étude étant un démonstratif des phases envisagées par le procédé. Les conclusions de cette enquête ont fourni des informations sur la manière dont les instruments, les méthodes, les outils technologiques et les calculs à appliquer sont essentiels dans le concept d'enquête

**Mots clés:** Management Praxis; E-gouvernement; Pratiques humaines; Universités expérimentales

## Introducción

El artículo está relacionado a un recorrido desde el conocer del objeto de estudio, a través de un referido empírico enmarcado en el desarrollo y los objetivos, transitando desde el sistema observado (praxis gerencial de e-government) y el sistema observador (investigador).

Las proposiciones de esta investigación se direccionaron hacia la construcción de nuevo conocimiento en la praxis gerencial del e-government de las Universidades Experimentales Venezolanas, fue necesario indagar precedentes sobre el tema, luego tratar los referentes teóricos como puente de cavilación acerca de lo cotidiano que se presenta en estas organizaciones públicas, desde lo sistémico, de allí que se hace referencia a la evolución del Gobierno Electrónico (E-government).

Las referencias a la lógica, la semántica y la estética son parte del abordaje epistémico y es necesario reflexionar sobre la ontología y axiología, para darle contenido y rigurosidad, descansando en un conjunto de valores y principios que orientan la presente investigación. Para transitar en el proceso de conocimiento a través de la percepción-descripción, explicación-comprensión, trazo distinción mediante unas consideraciones, a través de un sistema referencial (praxis gerencial del e-gouvernement) que permite seleccionar significados para confrontar con el lenguaje y su esquema construyendo las características de la situación que percibe, ya que el modo de conocer condiciona las modalidades de interacción con la realidad.

Es por ello, que está temática en cuanto a la praxis de la gerencia en el e-government, ha sido de gran interés desde sus inicios, donde el investigador será ente activo consciente de lo que apreciará, como una red dinámica que incluye el plano de la tecnología de la información y comunicación (TIC), con una visión existente donde las cosas se verán interdependientes e inseparables, emergiendo una conciencia de la unidad e interrelación mutua de las partes.

Es así, que se plantea en el artículo un primer subtítulo referido al Esbozo del Gobierno Electrónico (E-government), donde se describen los primeros antecedentes etimológicos que enmarca la terminología, así como el estudio por parte de la Organización de las Naciones



Unidas (ONU), y la situación que emerge esta temática dentro de las organizaciones públicas en Latinoamérica, en especial Venezuela con las Universidades Experimentales, continuando con un segundo subtítulo, definiendo los Materiales y Métodos, utilizados para la construcción bajo el criterio de una lógica objetivista, a través de la complementariedad como estrategia de investigación haciendo uso del Método Delphi, estructurando un cuestionario semi-estructurado, donde se combinan la información desde lo cualitativa y cuantitativo, a través las fases que la corresponden, la cual será dirigido a un universo de estudio constituido por la Gerencia de dos universidades experimentales venezolanas, y seguidamente se generaron los Resultados expresando de manera demostrativa lo que se desarrolla luego de la cuarta fase del Método Delphi, donde el investigador podrá generar posteriormente un informe final de cada consenso originado a través de cada fase, dándole oportunidad de retomar las mismas, las veces que sea necesario, pudiendo hacer uso de herramientas tecnológicas para lograr la confiabilidad pertinente al tema tratado.

Por último se presentan de manera sucinta las conclusiones, referencias y las notas.

### **Esbozo del Gobierno Electrónico (E-government)**

Durante las últimas décadas, han surgido tendencias tecnológicas para los procesos de la gestión pública, las cuales buscan facilitar la fluidez comunicativa e interinstitucional, es así como las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC<sup>1</sup>), dan el impulso al eje articulador entre el gobierno y las innovaciones tecnológicas.

Tomando en consideración lo antes expuesto, la introducción de las TIC en la gestión pública a nivel mundial, ha generado desarrollos que se interrelacionan entre ellos, conformándose de este modo el Gobierno Electrónico (e-government). En este sentido, Páez (2007, p. 2), lo define como un “paradigma de organización ante la sociedad, lo cual impone una inminente reconfiguración al

---

1 Las TIC, son las herramientas que producen los cambios más radicales en la gestión pública (y privada) porque permiten el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras.

Estado”. Señala, que esta figura surge de la incorporación progresiva de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública, teniendo sus primeros antecedentes en Dinamarca en el año 1972, cuando las municipalidades danesas organizaron su propio servicio proveedor de tecnologías de información para compartir los servicios.

Seguidamente, afrontando el impacto recurrente de las TIC con el e-government, se genera de manera constante estudios entrelazando esta temática, la cual es realizada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), denotando que:

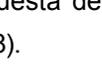
el principio fundamental del gobierno electrónico, respaldado por un eficaz marco institucional de gobernanza electrónica, es mejorar el trabajo interno del sector público, reduciendo los costos financieros y los plazos en las transacciones para integrar, de mejor manera, el flujo de trabajo y los procesos, y permitir la utilización eficaz de los recursos en todos los organismos del sector público para lograr soluciones sostenibles. Su objetivo es establecer «mejores procesos y sistemas» para lograr una mayor eficacia, efectividad, inclusión y sostenibilidad. (2012:3)

En términos generales, el estudio de la ONU, refleja contextos analíticos en que sus estados miembros hacen uso de las TIC para la mejora de la prestación de servicio, además la forma en que utilizan la gestión de las políticas<sup>2</sup> y el e-government, han inducido a la adecuada aceptación para poner en funcionamiento lo antes expuesto y crear la sinergia e integración entre las organizaciones. Es por ello, que se toman como referencia los resultados del estudio de la ONU (2018), donde muestra los principales países líderes en desarrollo con el e-government, midiendo la presencia del gobierno en Internet, la infraestructura de telecomunicaciones y la medición del capital humano nacional. Ver Tabla 1.

---

2 La gestión y las políticas públicas cuentan con una relación cada vez más directa con la adopción y uso de las tic. Al margen de la consideración más o menos instrumental que se desee asignar a las tecnologías, o si se asume un mayor o menor potencial para mejorar las organizaciones como consecuencia de su utilización.

Tabla 1. Índice de desarrollo de los países principales en gobierno electrónico.

Bandera	País	Región	IDGE	Índice
	Dinamarca	Norte de Europa	0.9150	1
	Australia	Australia y Nueva Zelanda	0.9053	2
	República de Corea	Asia	0.9010	3
	Reino Unido	Europa	0,8999	4
	Suecia	Europa	0.8882	5
	Finlandia	Europa	0.8815	6
	Singapur	Asia	0.8812	7
	Nueva Zelanda	Oceania	0.8806	8
	Francia	Europa	0.8790	9
	Japón	Asia	0.8783	10
	USA	America	0.8520	10

Fuente: Encuesta de índice de desarrollo de los países principales en gobierno electrónico de las Naciones Unidas (2018).

Se puede observar en la Tabla 1, los primeros diez países que desarrollan y usan de manera eficiente y eficaz el e-government, concluyendo el estudio que los países de todas las regiones del mundo siguen avanzando en sus esfuerzos por mejorar el gobierno electrónico y prestar servicios públicos en línea, situando a Dinamarca, Australia y Corea del Sur en los primeros lugares.

La clasificación de estos países con el desarrollo del e-government, se ha venido destacando un estándar de evaluación desarrollado por la ONU desde el año 2002 (2018. p.13-14), definiendo sus etapas, que están comprendidas con: presencia emergente con internet,

presencia de sitios oficiales, presencia interactiva intergubernamental, presencia transaccional en servicios y presencia de integración en la gerencia de los portales gubernamentales.

De igual forma, cabe mencionar que la gerencia pública de Dinamarca hace uso del e-government, que se ha enmarcado en eliminar los requisitos burocráticos, inducir a políticas contra la corrupción y hacer cumplir mecanismos de integridad, es aquí donde las actuaciones gerenciales dentro de los entes del estado están involucrados con las instituciones tanto públicas y privadas, y específicamente en la Educación Superior<sup>3</sup>, las cuales han mostrado su transparencia, es decir, ofrecen servicios de calidad y son visibles a través de sus plataformas tecnológicas.

No obstante, continuando con el estudio de la ONU (2018), en América Latina y el Caribe, lograron colocarse solo cinco países entre los cincuenta primeros del ranking por primera vez en la historia, teniendo a Uruguay como abanderado en la posición treinta y cuatro, Chile en la cuarenta y dos, Argentina en la cuarenta y tres, y Brazil en la cuarenta y cuatro. Sin embargo, todavía doce países continúan por debajo de la posición cien, entre ellas, Venezuela, Paraguay, Guatemala, entre otras.

Es importante señalar, que estos últimos países latinoamericanos, han progresado con lentitud dentro del avance del e-government, en donde sus estrategias y proyectos digitales no se convierten en propósitos de gestión con metas, actividades, responsables acordes y sobretodo con los recursos tecnológicos que poseen. Es así, como han incorporado plataformas con el e-government destinando sus esfuerzos en las áreas que poseen posibilidades que tienen para lograr sus objetivos, las cuales dan fuerza y surgimiento al estado, involucrando de esta manera a las alcaldías, gobernaciones, ministerios e integrando además a la educación, entre otros.

Cabe considerar, siguiendo el hilo conductor el caso de Venezuela, donde la TIC se ha ido integrando a las instituciones públicas de manera gradual con el e-government, asimismo se convirtió en un beneficio significativo para este país desde el siglo XX, haciendo necesarias las políticas públicas, para así alcanzar un equilibrio tecnológico ante la llegada de la era digital.

---

3 Es un sitio organismo de una amplia tendencia a nivel internacional, cuyas ideas fundamentales han sido recogidas en la "Declaración Mundial", aprobada en la Conferencia Mundial realizada en París.

Sin embargo, el e-government y el papel del gerente son de gran relevancia, porque son los responsables de llevar la organización al logro de los objetivos, donde esta conducción debe ser de forma racional, a través de la planificación, organización, dirección y control de los procesos tecnológicos.

Es por ello, que los gobiernos tienen la responsabilidad crítica de aplicar políticas y medidas para desarrollar la resiliencia y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ya que en la sociedad de la información, es importante avanzar hacia un enfoque en el que las preocupaciones de construir resiliencia, estén integradas en el desarrollo del gobierno electrónico. ONU (2020:1)

Entre tanto, el e-government, ha ido poblando un mercado de innovación en materia de transformación digital en Latinoamérica, específicamente en el servicio público, para dar evolución social a los acontecimientos que produce la tecnología con los trámites y servicios digitales, que van en torno a los distintos planes de los países, como es el caso de Venezuela y las Universidades Nacionales de carácter Experimental.

De este modo, para esta investigación se enfocará la praxis gerencial de las Universidades Nacionales de carácter Experimental, que desde sus inicios tiene una distinción con la de hoy en día, siendo elegida por el gobierno nacional, donde la escogencia de los cargos eran de manera efectiva y satisfactoria en cuanto al status curricular, lo que en la actualidad es totalmente distinto.

En virtud a esto, cabe indicar que el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (MPPEUCT), es un organismo del Estado que sirve como regente de las instituciones de educación superior en el país, tanto públicas o privadas, con respecto a esto en la actualidad no se encuentra en funcionamiento su portal web, para poder visualizar el compendio de Universidades existentes en Venezuela.

En esta línea, se alude algunas de las Universidades Experimentales: Universidad Simón Bolívar (USB), destinada a instituir los estudios y las investigaciones de carácter científico, tecnológico y humanístico, la Universidad Experimental Simón Rodríguez (UNESR), la cual fue

creada fundamentándose con principios andragógicos, la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana (UNEFANB), adscrita al Ministerio de la Defensa, la Universidad Nacional Abierta (UNA), ofrece un régimen de estudio a distancia para carreras cortas, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), encargada de la organización y administración de los Institutos Pedagógicos, entre otras, que se han sumado según las normativas del Estado.

Sin embargo, en el transcurrir de esta década, emergieron Gacetas Oficiales, decretando nuevas Universidades Experimentales y otras a través de la Gaceta Oficial número 5.987 en el 2010, creando las primeras seis Universidades Politécnicas Territoriales (UPT), en los estados Aragua, Barinas, Miranda, Táchira, Apure y Lara, transformando los vetustos institutos tecnológicos, los cuales fueron renombrados por (UPT) de tipo experimental.

Una vez observadas estas universidades experimentales y asumiendo que cada una de ellas se le contempla una caracterización peculiar sobre sus principios filosóficos, de igual forma, la producción de conocimientos que se vislumbra bajo la globalización tecnológica, la cual ha invadido estos espacios, sin dar oportunidad al área administrativa y sobre todo la gerencial a confrontar los desdenes que ella trae.

Aunado a esta situación, Drucker (1969:10), expresa que la tecnología es cultura y su fundamento es el conocimiento, asumiendo de esta manera los procesos cambiantes que estas han influenciado a través de una combinación cultural y los conocimientos que se originan al transcurrir el tiempo.

Visto de esta forma, según lo indica el autor, es por ello que se presume que se han suscitado cambios culturales tecnológicos, tomando a relucir en Gaceta Oficial (2004) el Decreto Presidencial Nro. 3390, lo cual generó cambios de plataformas tecnológicas, donde no había experiencia alguna en ellas, y que por ende la gerencia pública contribuyó a cambiar de manera drástica lo que venía trabajándose, es por ello que persistió un rechazo al cambio y luego fue derogado este decreto con la Ley de Infogobierno en el 2014, teniendo como objetivo la mejora de la gestión pública y los servicios que prestan al ciudadano, promoviendo el desarrollo de las

TIC libres, persistiendo la situación antes señalada.

Desde estas líneas argumentativas, se basa la investigación caso estudio enfocada a las Universidades Experimentales de Venezuela, donde a su vez posee una cultura organizacional, que se ve incurrida bajo conflictos políticos incesantes, puntualizando su praxis<sup>4</sup> gerencial y sus recursos tecnológicos con el e-government, específicamente los portales gubernamentales que poseen para la simplificación de trámites y servicios digitales.

Así mismo, este fenómeno tecnológico se encuentra enmarcado en las organizaciones públicas, donde la gerencia posee un rol fundamental, según Drucker (1957:15), la expresa como un órgano de la sociedad encargado específicamente de hacer productivos los recursos, también se enlaza con las tecnologías que es un área globalizada, a través de sus avances trascendentales de innovación<sup>5</sup>, es por ello que las Universidades Experimentales de Venezuela se enfrentan bajo una panacea incierta con la situación del país y sus diferentes formas de interactuar con la sociedad actual, hacia una concesión filosófica sobre la base en que se fundamenta su estructura y funcionamiento.

No obstante, los contextos cambiantes y holísticos, que se presentan en estas Universidades dentro de este siglo XXI, y en las que deben transmitir organizativamente su gestión de manera globalizada, han repercutido en las tecnologías gubernamentales y taxativamente en su desempeño en la atmósfera de la era digital.

Por consiguiente, dentro de las Universidades Experimentales Venezolanas, se han observado efectos no deseados con las TIC y la praxis gerencial del E-government, ya que se vincula desconocimientos tecnológicos y digitales, donde además causa una afectación en

---

4 La palabra “práctica” proviene del griego praxis cuyo significado indica acción, obra. Mientras que la praxis proviene del griego antiguo y hace referencia a la práctica. Se trata de un concepto que se utiliza en oposición a la teoría. El término suele usarse para denominar el proceso por el cual una teoría pasa a formar parte de la experiencia vivida.

5 Para Peter Drucker, “la innovación sistemática consiste en la búsqueda, organizada y con un objetivo, de cambios y en el análisis sistemático de las oportunidades que ellos pueden ofrecer para la innovación social o económica”.

todo lo concerniente a las prácticas humanas individuales, donde en términos praxeológicos esta primacía práctica de la realidad humana es la noción de praxis. Desde esta perspectiva Juliaio (2002:) puede afirmar:

La praxis no es un hecho biológico, sino antropológico, pues sólo le compete al ser humano, en la medida en que su origen (la real causa motora del accionar práctico) consiste en una decisión que surge de una aspiración y una reflexión que imponen el fin del actuar. Por eso, no hay actuar práctico sin pensamiento (teoría) y sin una investigación o meditación juiciosa y encauzada hacia la meta, si bien el pensamiento o la investigación o la meditación, solos, no alcanzan a poner nada en movimiento. De ahí que la praxis es también un valor: la acción es lo que vale, en tanto actividad que tiene su sentido en sí misma...(p.92).

Al mismo tiempo, algo semejante ocurre, con la insuficiencia de alfabetizar a los propios gerentes y trabajadores en la disposición de la relación con las TIC y el uso del e-government de esta era digital, debiendo adquirir una figura más selecta, a través un desdén profesional que no pueda resistirse a estos avances tecnológicos, bajo una manera apropiada con adecuadas mediaciones técnicas, teóricas, éticas y políticas.

De igual forma, lo mencionado por Juliaio en párrafos anteriores se puede relacionar con lo que expresa Bédard (2003):

La praxeología comprende entonces desde un punto de vista general: las diferentes conductas humanas y las actividades de creación, de producción y de fabricación (la praxis y la poiesis); las actitudes (en los planos cognitivos, afectivos y comportamentales); el saber hacer y las habilidades; las prácticas, los métodos de trabajo y los procedimientos; las herramientas, los materiales, las técnicas y la tecnología; las palabras y los escritos; las obras, los productos y los resultados. (p.78)

En relación con lo expuesto por los autores anteriores, haciendo alocución acerca de los principios de las acciones y conductas humanas, a través de la praxis gerencial del e-government,

permitiría la construcción de nuevas formas de operar a nivel gerencial, su interacción con el fenómeno de las prácticas administrativas, para volver a instituirse internamente.

En otro particular, con el e-government se equilibran tipologías<sup>6</sup> que esbozan el cumplimiento adecuado ante el entorno universitario, las cuales deberían existir bajo esta modalidad, a continuación se especifican las siguientes: mejoraría la concordancia informativa con la gestión interna; buscaría la eficiencia, eficacia y la transparencia de la gestión pública universitaria; formaría la información y sus aplicaciones con la usabilidad del e-government; reduciría trámites administrativos; con esta finalidad originaría un cambio<sup>7</sup> formativo en la gerencia y perfeccionaría la calidad afectiva de la gestión del servicio público.

Por lo antes expuesto, se observa que se está ante la presencia de una forma diferente de visualizar las universidades experimentales, donde se debe orientar los esfuerzos a determinar cómo se realizará la gestión gerencial dentro de estos contextos de la era digital con el e-governemnt, el cómo será su rol funcional dentro de la usabilidad y como se elaboraran estrategias a mediano y largo plazo para su adecuación.

Se puede afirmar entonces, que este paradigma administrativo<sup>8</sup> tecnológico, involucra al ser humano como actor principal en los procesos bajo una realidad social diversa en el ámbito universitario experimental, lo cual generará nuevos horizontes paradigmáticos, que durante

6 El desarrollo del gobierno electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo que comprende al menos cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación. Estas fases no son interdependientes ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo y requiere distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC ([www.agesic.gub.uy](http://www.agesic.gub.uy)).

7 Por consiguiente, el cambio es inherente al tiempo, al desarrollo de los acontecimientos. Es “la esencia de todo proceso que comprometa al hombre desde cualquier condición, lugar y espacio”.

8 El descubrimiento de paradigmas de la praxis profesional es la función central del praxeólogo. La experiencia y la experimentación, el análisis y la interpretación son requerimientos para ello, pero la aplicación pertinente es el objetivo. Aquí se formula la hipótesis de un paradigma general de la praxis que tendría estos elementos: la comprensión de los procesos, la identificación de las problemáticas y la determinación de las finalidades; los campos de práctica y los modos de acción; y la construcción de proyectos, la gestión de las acciones y la evaluación de los mismos.

esta década han estado impulsadas bajo los niveles políticos que coadyugan su interrelación.

Este escenario, apertura nuevos caminos para la indagación y sin lugar a dudas se debe profundizar en el entramado de la praxis gerencial en las Universidades Experimentales Venezolanas, con una visión tecnológica que les permita revisar los supuestos epistemológicos, axiológicos, ontológicos, praxeológicos<sup>9</sup> que subyacen en la dinámica de ellas y adaptarlas a un mundo tecnológico.

Por ende, se buscará a través de esta investigación, la cual se realizará en estas universidades experimentales venezolanas, construir una aproximación teórica para la determinación de la praxis gerencial del e-government, es por ello que se requiere preguntarse: ¿Cuáles son los fundamentos epistemológicos teóricos asociadas al e-government?, de este mismo modo, se requerirán políticas públicas contempladas ante el entorno digital en que están coexistiendo dichas instituciones, para así garantizar la eficacia y eficiencia tecnológica.

Según el estudio, se pretende revelar ¿Cuál es la naturaleza de la praxis gerencial del e-government y que fundamento lógico subyace en las universidades experimentales venezolanas?, ¿Cómo se caracterizan los procesos que delinear la praxis gerencial? y ¿Cómo se deriva las categorías inherentes a esta praxis? Es así, como el desatascar la incógnita rectora, abre un camino para responder a otros vacíos que actualmente bordean el problema del conocimiento sobre el tema tratado. Se trata pues, de responder a ese “que” necesario para conocer ontológicamente la naturaleza de la investigación.

---

9 La actividad administrativa o de cualquier otro tipo de actividad humana, el campo de la práctica designa el lugar de la acción en general y de la acción concreta en particular. Este campo, que constituye el medio en el cual se despliega la actividad humana, lleva aquí el nombre de praxeología y comprende todo lo que rodea las prácticas humanas individuales. Estas prácticas toman aquí dos tipos de fundamento: de una parte, los criterios de validez que orientan los procesos y los métodos y que surgen de la epistemología y, de otra, los valores sociales individuales y culturales que circunscriben la elección y que apoyan las preferencias individuales y colectivas. Esos valores surgen de la axiología. Más profundamente, existe un substrato de la psicología de carácter más duradero, que comprende los paradigmas fundadores y que sirven de matriz a las diferentes actividades humanas, ese soporte es la ontología.

## Materiales y Método

Ha de considerarse para esta investigación la praxis gerencial del e-government, donde se sitúan usuarios los gerentes, señalando a las Universidades Experimentales de Venezuela, las cuales se modelan como un subsistema que forma parte del desarrollo social, en el que interrelacionan diferentes elementos que conforman un proceso dinámico y emergente, revisando sus componentes bajo un entorno de sistema tecnológico universitario, en donde su adecuación dependerá de variables así como de las hipótesis que las relacionen entre sí en esta era digital.

No obstante, en esta investigación sobre las Praxis Gerencial del E-govermente en la Universidades Experimentales Venezolanas, se asume una epistemología objetivista, como lo establece Losada y Casas (2008:56): “el macromolde empírico analítico busca dar explicación de la realidad conocida”, con el fin de poder hallar observancias en el comportamiento de los gerentes de forma descriptiva o causal.

Por lo antes descrito, el método para esta investigación transita bajo el criterio de una lógica objetivista, a través de la construcción se utilizará la complementariedad como estrategia de investigación. Se quiere con esto significar desde la ontología, que el enfoque cuantitativo o también llamado positivista forja un contexto social, obteniendo resultados enmarcados en características y conductas de los individuos.

En tanto, la orientación cualitativa o naturalística, la realidad social es múltiple y holística, surgiendo de esta manera la combinación de ambos enfoques, que también es llamado método mixto, el cual será enmarcada con el estudio prospectivo a través del Método Delphi, basado en consultas a expertos en el área, donde según Linston y Turoff (2002), que lo definen como un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo.

Es por ello, que se lo antes expuesto se asume el principio de complementariedad con el Método Delphi, como alternativa para la construcción de esta investigación, Tashakkori y Teddlie (2003:18) señalan que los métodos mixtos constituyen una clase de diseños de investigación,

en la que se emplean las aproximaciones cuantitativa y cualitativa en el tipo de preguntas, métodos de investigación, recolección de datos, procedimientos de análisis e inferencias, todo esto con el propósito mayor comprensión con el objeto de estudio.

Es necesario acotar que todos estos razonamientos sobre la complementariedad, que se pone en práctica cuando se obtiene información de un objeto de estudio, procedente de supuestos filosóficos que orientan la recopilación y análisis de datos y la combinación de información cualitativa y cuantitativa en un estudio, en donde se plasman dos visiones de la realidad que son distintas, pero complementarias.

### **Tipo de Investigación**

La investigación bajo el enfoque de complementariedad, donde ambos métodos tanto cualitativo y cuantitativo, al utilizarse simultáneamente pudiera predominar uno sobre el otro, así pues, la interrelación de ellos originará una serie de datos valiosos para esta investigación donde se puede dar la relación de lo explicativo e interpretativo o lo interpretativo y explicativo.

Es por ello, que la investigación se orientará bajo este contexto metodológico, pudiendo denotarse además de índole descriptiva, para así definir los fenómenos en los datos presentados, dentro de esta conjunción investigativa nos referimos por una parte lo que se utilizará para el enfoque cuantitativo, donde Hernández, Fernández y Baptista, (2003:117), señala que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Además, este estudio de corte cuantitativo pretende también suministrar la explicación de la realidad social en cuanto a la praxis gerencial del e-government en las Universidades Experimentales, visto desde una perspectiva externa y objetiva. “Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable” (Galeano, 2004:24).

Por otro lado, desde el contexto cualitativo se utilizaron una serie de preguntas a los actores involucrados en la problemática con el propósito de preservar los objetivos esbozados y dar apoyo a la investigación, también se efectuaran preguntas abiertas que llevaran a una narración de los fenómenos observados, presumiendo de esta manera la obtención de datos descriptivos y se agruparan por categorías de acuerdo con cada una de las preguntas de investigación. Lo que se aspira es investigar problemas o fenómenos concretos captando sus dimensiones objetivas (método cuantitativo) y subjetivas (método cualitativo), integrándolos en todo el proceso de investigación, es decir lo descriptivo y lo explicativo.

### **Universo Estadístico**

Los datos representan cada uno de los elementos de información que se recoge, los mismos deben ser seleccionados dentro de un universo de estudio que requiere a su vez de una selección de muestra representativa. El Universo o Población estadísticamente hablando se entiende como un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes (Balestrini, 2001).

El universo de estudio está constituido por la Gerencia de dos universidades experimentales venezolanas, que han utilizado el Gobierno Electrónico en sus actividades operacionales desde sus inicios, donde se tomarán como base de la investigación.

### **Técnicas**

Para la presente investigación, será necesario un levantamiento de información para la integración de los datos cuantitativos y cualitativos, es así que se hará la utilización de la observación, la cual según (Pardinas, 2005).

es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos. (p.89).

Esta observación podrá ser sustentada, ya que el investigador se encuentra inmerso en dos (2) Universidades Experimentales, pudiendo presumir fundamentos observables de manera concisa respecto a los fenómenos o hechos que emergen en estos centros de la educación superior, por ende se enfoca en la observación directa porque el investigador forma parte activa del grupo observador.

De esta forma, a continuación se muestra la población y la muestra de los expertos tomados de la población gerencial de las universidades experimentales del área metropolitana de Caracas, la cual se representa de la siguiente manera a través de la Tabla 2:

Tabla 2. Población/Muestra.

Descripción	Cantidad	Muestra	Universidad
Vicerrectores	13	2	UNEFA
	5	2	UNESR
Directores	3	2	UNESR
Decanos	2	1	UNEFA
Subdirectores	15	4	UNESR
Coordinadores Tecnológicos	5	3	UNESR/UNEFA
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>UNESR/UNEFA</b>

Por otro lado, se estructurará un cuestionario semi-estructurado, donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados (Hernández et al, 2003:455). Todo esto, con el fin de indagar en la investigación desde lo cuantitativo y cualitativo, las visiones de los sujetos y complementar la recolección de datos, los procedimientos de análisis y derivaciones.

De este modo, se utilizará para la obtención de la información el estudio prospectivo a través del Método Delphi, basado en consultas a expertos en el área, donde según Somerville (2008), que lo conceptualiza como un proceso iterativo, de tres o cuatro rondas de preguntas, cada una basada en los resultados de la consulta previa y cuyo propósito es llegar al consenso con las contribuciones repetidas de todo el grupo.

Es por ello, que a continuación se mostrará un ejemplo del Método Delphi, denotando las fases que la corresponden, para que el lector pueda argumentarse acerca de su utilidad, es

por ello, que primeramente el investigador previo a esto le deberá explicar a los expertos en qué consiste el mismo, donde la Primera Fase está compuesta por la temática de la investigación, la cual se formula el objetivo investigativo, que consiste en: *Construir una aproximación teórica para la determinación de la praxis gerencial del e-government*, esto con la finalidad de lograr resultados más confiables, dando de esta manera sentido a las variables del estudio y las estrategias que deben explorar los expertos en su primera ronda. Ver Tabla 3.

Tabla 3. Objetivos de enfoque de la investigación

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Estrategia a Emplear</b>
Conocer la praxis actual de la gerencia del e-government en las Universidades Experimentales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la naturaleza de la praxis actual de la gerencia del e-government.</li> <li>• Indagación sobre el e-government.</li> <li>• Trascendencia del e-government.</li> <li>• Averiguación del compendio teórico de la praxis gerencial.</li> </ul>
Caracterizar los procesos que delinear la praxis gerencial e-government del dentro de las universidades experimentales venezolanas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir los procesos actuales de la praxis gerencial e-government.</li> <li>• Identificación de la interacción tecnológica del e-government.</li> </ul>
Derivar las categorías inherentes a la praxis gerencial con el e-government en las universidades experimentales venezolanas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del nivel de compromiso de la gerencia para la indagación de las categorías.</li> <li>• Determinación de las categorías en la praxis gerencial del e-government.</li> </ul>

De esta manera, lo mostrado en la Tabla 3, les dará a los expertos el foco situacional de la investigación, para así poder hacer las interrelaciones en los sondeos. Seguidamente, en la Segunda Fase se hará la conformación de los informantes, para ello se podrá tomar la muestra gerencial de catorce (14) gerentes en las dos universidades seleccionadas (UNESR-UNEFA), estos expertos potenciales deberán disponer de información representativa sobre la praxis del e-government a través del instrumento a utilizar en los sondeos iterativos. De igual forma, se deberá observar minuciosamente los instrumentos de los tres (3) Coordinadores Tecnológicos, donde dependiendo de la divagación de sus respuesta se les podrá emitir de manera paralela otro tipo de cuestionario, para poder así obtener una medición verás de sus capacidades con el e-government y poder generar el Estudio de sus Competencias.

Luego en la Tercera Fase, se generará la primera ejecución de las rondas de consulta, emitiendo un Cuestionario inicial que deberá estar relacionado con los objetivos descritos en la primera fase, para así poder arrancar el proceso de indagación de conocimiento en cuanto al tema. No obstante, el cuestionario podrá ser emitido vía correo electrónico o utilizando herramientas online, las cuales son útiles cuando la muestra poblacional no se encuentra en el mismo entorno de estudio. A continuación se muestra un ejemplo del cuestionario inicial en la Tabla 4.

Tabla 4. Cuestionario Praxis Gerencial del e-government.

CUESTIONARIO PRAXIS GERENCIAL DEL E-GOVERNMENT						
Nº	Item	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Actualmente se generan los procesos gerenciales usando el e-government.					
2	Los años que lleva Usted en la Universidad se gestionó con el e-government					
3	Los trámites gerenciales del e-government se trabajan de manera efectiva					
4	Se le hace seguimiento gerencial al e-government					
5	Los gerentes poseen conocimiento acerca del e-government					
6	La infraestructura tecnológica de la Universidad ha sido la más adecuada para el e-government					
7	La gerencia se mantiene actualizada acerca del avance e-government					

Luego que los expertos hayan conjeturado e indagado acerca del tema estudio con lo antes descrito en la Tabla 4 y haber seleccionado las respuestas por ellos, harán una retroalimentación del mismo con la emisión del cuestionario relleno. Una vez que el investigador reciba el

mismo, evaluará y emitirá otro instrumento Juicio Experto, para proceder a cuantas rondas sean necesarias y se logre una decisoria. Se muestra a continuación, la Escala de Medición del Juicio Experto Delphi. Ver Tabla 5.

Tabla 5. Escala de Medición del Juicio Experto Delphi.

Juicio de los Expertos para la Validación del Instrumento Método Delphi																																																																																																																																
<b>Saludos:</b>																																																																																																																																
El presente instrumento que se presenta ha sido diseñado para recabar información sobre la PRAXIS GERENCIAL DEL E-GOVERNMENT, que se viene desarrollando en la Universidad que Usted se encuentra.																																																																																																																																
El instrumento que se presenta es para validar el cuestionario que se aplicará durante el desarrollo de la investigación, lea y marque su criterio en cuanto a los aspectos que a continuación se señala:																																																																																																																																
Sírvase leer detenidamente todo el material suministrado y el instrumento antes de responder.																																																																																																																																
Marque con una X, la opción que representa su opinión sobre el enunciado correspondiente, indicando que su esquema de ponderación se encuentra en la siguiente escala Valorativa de medición.																																																																																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Definición de Rango</th> <th>Valor Cuantitativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E</td> <td>Excelente</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>Bueno</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>Regular</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>Deficiente</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>													N°	Definición de Rango	Valor Cuantitativo	E	Excelente	4	B	Bueno	3	R	Regular	2	D	Deficiente	1																																																																																																					
N°	Definición de Rango	Valor Cuantitativo																																																																																																																														
E	Excelente	4																																																																																																																														
B	Bueno	3																																																																																																																														
R	Regular	2																																																																																																																														
D	Deficiente	1																																																																																																																														
Marque una sola alternativa.																																																																																																																																
Trate de responder todos los ítems.																																																																																																																																
Los datos aquí recabados serán tratados con absoluta confidencialidad, por lo que <i>no es necesario escribir su nombre.</i>																																																																																																																																
Muchas gracias por su colaboración																																																																																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N° DE ÍTEM</th> <th colspan="4">PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS</th> <th colspan="4">COHERENCIA CON LA INVESTIGACIÓN</th> <th colspan="4">REDACCIÓN DEL ÍTEM</th> </tr> <tr> <th>E</th> <th>B</th> <th>R</th> <th>D</th> <th>E</th> <th>B</th> <th>R</th> <th>D</th> <th>E</th> <th>B</th> <th>R</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>													N° DE ÍTEM	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS				COHERENCIA CON LA INVESTIGACIÓN				REDACCIÓN DEL ÍTEM				E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	1													2													3													4													5													6													7												
N° DE ÍTEM	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS				COHERENCIA CON LA INVESTIGACIÓN				REDACCIÓN DEL ÍTEM																																																																																																																							
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D																																																																																																																				
1																																																																																																																																
2																																																																																																																																
3																																																																																																																																
4																																																																																																																																
5																																																																																																																																
6																																																																																																																																
7																																																																																																																																

Con esta escala de medición mostrada en la Tabla 5, los expertos podrán generar sus valoraciones, para luego emitir los campos rellenos por correo electrónico al investigador, para este poder cuantificar los resultados según los criterios previamente mencionados de cada uno de ellos, posteriormente se volverá a emitir el cuestionario buscando obtener otro consenso fiable del grupo de expertos, éstas se originarán con la iteración que se consigue al presentar varias veces las rondas del mismo instrumento o en su defecto cambios con enfoques cualitativos que considere el investigador, lo cual buscará dar viabilidad a esta técnica investigativa.

Destacando de esta manera, que el investigador generará un primer cálculo en cuanto a la competencia de los expertos, que se podrán medir a través de la Obtención del Coeficiente

K, que se calcula mediante la fórmula siguiente:  $K = \frac{1}{2} (k_c + k_a)$ , donde  $k_c$ , es el coeficiente de conocimiento que tienen los expertos sobre el tópico investigativo, el cual se calculará mediante la autovaloración del propio experto en una escala del 0 al 10 y multiplicado por 0.1.

Luego, se hará el segundo cálculo a través de la validación de los instrumentos por cada sondeo realizado, la cual podrá ser evaluada con el Coeficiente de Kuder Richardson (KR). Este contempla la siguiente categorización del llamado Coeficiente de Confiabilidad, que establece los siguientes valores: 0,8- 1 (elevado), 0,6-0,8 (aceptable), 0,4-0,6 (regular), 0,2-0,4 (bajo) y menor de 0,2, muy bajo (8).

No obstante, la fórmula de Kuder Richardson para el cálculo de la consistencia interna del constructo emitido con el cuestionario, se expresa a continuación:

$$r_u = \frac{n * V_t - \sum p q}{n - 1 V_t}$$

En donde:

$r_u$  = coeficiente de confiabilidad

$n$  = Número de ítems que contiene el instrumento

$V_t$  = Varianza total de la prueba

$\sum p q$  = sumatoria de la varianza individual de los ítems

De este modo, se busca conciliar ambas posiciones con los dos coeficientes K y el KR, señalando que la investigación con estos métodos, conlleva un diseño investigativo con supuestos filosóficos y métodos de investigación propios. Además, implica conjeturas epistemológicas que guían implícitamente la dirección en que se llevará a cabo la recolección y el análisis de los datos, a través de la complementariedad.

## Resultados

La obtención de los resultados se genera con la construcción de los datos arrojados de cada consenso originado de la tercera fase, además se deberá acumular las razones de los desacuerdos, para así finalmente conjeturar el nivel de importancia de cada ronda de preguntas y hasta la última obtenida, estos cálculos se procesarán con técnicas estadístico-matemáticas haciendo uso de herramientas, tal como lo define López, et al. (2015)

El análisis de datos cuantitativos requiere la utilización de software específico para la realización de diferentes tareas que genéricamente englobamos en la fase del análisis de los datos. Entre ellas se encuentra el registro de los datos, su depuración, el tratamiento de ficheros, la transformación de las variables y el análisis propiamente dicho a través de las distintas técnicas implementadas, ya sean de procesamiento de un cálculo numérico o estadístico o de representación gráfica. (p.7)

Estos cálculos cuantitativos, podrán trabajarse con Programas Estadísticos, según lo amerite el investigador, como los son: Minitab, el SPSS, el BMDP, para así cubrir las fórmulas y poder visualizar la confiabilidad de los resultados.

Aunado a esto, el investigador emprenderá una jornada estadística para poder analizar cada resultado, donde para esto se generará el cálculo del Coeficiente de Competencia Experto, lo cual podrá crearse a partir de un segundo cuestionario paralelo que se mencionó en la Segunda Fase, con la opinión de los expertos que fueron los Coordinadores Tecnológicos, generando de esta manera su nivel de conocimiento y competencia acerca de la Praxis Gerencial del e-government.

Además, el investigador puede recurrir a herramientas que lo apoyen a la categorización de las respuestas, los cuales son de índole cualitativo, con el uso de la Herramienta Atlas Ti, se puede indicar, que estas categorías, según (Popper, et al. 1985), se llaman también códigos, índices o palabras claves, también son ideas, conceptos o interpretaciones abreviadas, pues, en sentido estricto, el dato propiamente dicho no existe, ya que no es algo dado, sino el resultado

final de un elaborado proceso entre un estímulo ambiguo, sin forma y la actividad interpretativa del perceptor.

Cabe señalar, que el Atlas Ti, es un programa donde sus procesos implican cuatro etapas, según, Varguillas (2006:76): Codificación de la información (de los datos); Categorización; Estructuración o creación de una o más redes de relaciones o diagramas de flujo, mapas mentales o mapas conceptuales, entre las categorías; y Estructuración de hallazgos o teorización si fuere el caso.

Es por ello, que lo antes expuesto por los diversos autores, se denota que la herramienta constituye una utilidad para el almacenamiento, sistematización y análisis de la información (datos) en la investigación cualitativa, donde los investigadores al obtener los datos con los expertos a través del Atlas Ti, denominándolo grupos focales, siendo estos los expertos que generaron el instrumento por cada sondeo enmarcado del Método Delphi, donde se podrán generar discrepancias encontradas por el investigador, a través de los cambios que genere con las iteraciones de los instrumentos por cada sondeo, y posteriormente poder concebir la triangulación efectiva enmarcada con el objeto de estudio,

Luego, una vez obtenidos los datos cuantitativos y cualitativos, con el uso de las herramientas antes descritas, se podrá concluir el Método Delphi, con la Cuarta Fase, que surge el Informe Final, con resultados definitorios que se concibieron con el instrumento y lo arrojado en cada una de las herramientas, las cuales correspondieron a cada ronda sucesiva para llegar al consenso/disenso efectivo posible entre los expertos, según así lo verifique el investigador, estos responderán a los objetivos planteados y se categorizaran las respuestas, según lo relacionado entre ellos con ambos resultados, alcanzando de esta manera la complementariedad.

No obstante, se concluye que el Método Delphi, puede ser utilizado para toda investigación que requiera recabar compendios conducentes de cualquier temática a tratar dentro de una gerencia, donde los investigadores y expertos, pueden llegar a diversos acuerdos con el transcurrir de las fases, además de poder retomar las mismas cuantas veces sea necesario,

las cuales quedará a juicio del que la origina, además de poder hacer uso de las diversas herramientas tecnológicas, para generar cálculos confiables y así poder concluir el informe final, es aquí donde se toma en consideración que estas herramientas, son las más utilizadas en la investigación aplicada a las Ciencias Administrativas y Sociales.

## **Conclusiones**

El e-government se ha extendido de manera abrupta dentro de las Ciencias Administrativas y Sociales, donde su significado no ha sido consensuada hasta la actualidad por la gerencia organizacional, esto ha provocado que sea habitual ver referencias a actuaciones vinculadas a las tecnologías de la información y comunicación (TIC), utilizando términos como: administración abierta, administración electrónica, e-gobierno, administración online, gobernanza digital, gobierno en línea, entre otros. Dando de este modo, un cúmulo de incertidumbre de su utilización dentro de la gestión pública, que para este caso estudio se hizo el enfoque en las universidades experimentales venezolanas del área metropolitana de Caracas.

Desde este punto de vista, el e-government ha ido ocupando un espacio en el ámbito de la automatización mundial, esto no es casual, lo cual también se ha centrado en la gerencia universitaria, conformando un epicentro de acción cosmopolita, es decir toma en consideración el uso de las TIC para expandirse, siendo la educación superior un pilar fundamental para el desarrollo de un país, donde deben armonizar sus estructuras tecnológicas, los canales de conectividad, sus normas sobre el tema, la financiación adecuada, el capital humano disponible y competente para la gestión efectiva del e-government.

Se pudo demostrar, que al aplicar el Método Delphi, siendo un sistema predictivo con beneficios de objetividad desde la investigación cualitativa y cuantitativa, donde se puede lograr un consenso de credibilidad, además la opiniones emergidas en ella promueven la reciprocidad logrando de esta manera diversidad de opciones, también logra evadir conflictos entre expertos por su anonimato y se desarrolla la creatividad en el investigador. Aludiendo también la complejidad en que se puede encuentran el investigador, en recurrir a las diversas herramientas tecnológicas para proyectar de manera confiable los datos arrojados en los instrumentos.

Es por ello, que se concluye enunciando que el valor de una investigación dependerá de la construcción de los instrumentos a emplear, siendo éste escudriñamiento conformado para este artículo, una demostración para que el lector logre el entendimiento de las virtudes que posee el Método Delphi, con un beneficio confiable en cuanto a sus resultados, los cuales pueden reflejar información lo más fidedignamente posible, es por ello, que el contexto temático proporciona una base al investigador acerca del objeto de estudio.

## Referencias bibliográficas

- AGESIC (2017). Desarrollando el Uruguay digital. <http://www.agesic.gub.uy/>
- Balestrini, Mirian (2001). Como se elabora proyecto de investigación. Quinta edición. Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Bédard, Renée (2003). Los Fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas. El Rombo y las Cuatro Dimensiones Filosóficas ad-Minister Universidad EAFIT Medellín Número 3.
- Criado J y Gil-García J. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas Estado actual y tendencias futuras en América Latina. Volumen temático
- Drucker, Peter (1957). La gerencia de empresas. Primera Edición. Editorial Sudamericana. Barcelona-España.
- Drucker, Peter (1969). The age of discontinuity: guidelines to our changing society. Harper & Row, New York.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2004). Decreto Nro. 3390. Caracas 28 de Diciembre. [Disponible en]: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ve/ve052es.pdf> Consultado: Noviembre, 2019.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2010). Caracas 16 de Julio. Gaceta Extraordinaria número 5.987. [Disponible en]: <https://test.ojdt.com.ve/system/files/gacetas/2019-06/283.pdf> Consultado: Noviembre, 2019.
- Galeano, M. María Eumelia (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Fondo Medellín, Editorial Universidad EAFIT. Colombia.
- Hernández, Sampieri Roberto, Fernández C. Baptista L. P. (2003): “Metodología de la Investigación”. Ed. Mc Graw Hill. Chile.

- Juliao, V. Carlos G. (2011). El enfoque praxeológico. El quehacer praxeológico. Facultad de Educación (EDU) Departamento de Pedagogía Escuela de Alta Docencia. Uniminuto. Primera Edición, Bogotá, Colombia.
- Juliao, V. Carlos G. (2011). El enfoque praxeológico. El quehacer praxeológico. Facultad de Educación (EDU) Departamento de Pedagogía Escuela de Alta Docencia. Uniminuto. Primera Edición, Bogotá, Colombia.
- Ley de Infogobierno (2014). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. [Disponible en]: <http://www.conatel.gob.ve/wp-content/uploads/2014/10/PDF-Ley-de-Infogobierno.pdf> Consultado: Junio, 2019.
- Linstone, H. A., y Turoff, M. (Eds.). (2002). The Delphi Method. Boston: Addison-Wesley Pub.
- López, R. Pedro; Fachelli, Sandra. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. UAB. Dipòsit Digital de Documents. Institut d'Estudis del Trebal. 1er. Edición Digital. España.
- Losada, R.; Casas A. (2008). Enfoques para el análisis político. Editorial Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.
- Naser, A y Ramírez A. (2014). Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región. Serie de Manuales. ISSN 1680-886X. CEPAL-Naciones Unidas. Chile.
- Organización de las Naciones Unidas (2012). Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico. Economía & Asuntos Sociales. Nueva York. [Disponible en]: [http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012\\_Spanish.pdf](http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf) Consultado: Febrero, 2019.
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). QS World University Ranking. QS Ranking Mundial de Universidades. [Disponible en]: <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2018> Consultado: Agosto, 2019.

Organización de las Naciones Unidas (2020). Orientando el gobierno electrónico para apoyar la transformación hacia sociedades sostenibles y resilientes. [Disponible en]: [https://www.un-ilibrary.org/democracy-and-governance/united-nations-e-government-survey-2018\\_7436a449-en](https://www.un-ilibrary.org/democracy-and-governance/united-nations-e-government-survey-2018_7436a449-en) Consultado: Febrero, 2020.

Páez Moreno, Ángel Emiro (2007). Gobierno electrónico: entre apocalípticos e integrados. Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) Universidad del Zulia. Ponencia presentada en el I Congreso de Invecom, que se realizó en Nueva Esparta Venezuela los días del 23 al 26 mayo 2007. [Disponible en]: <http://www.invecom.org/eventos/2007/docs/ANGELPAEZ.pdf> Consultado: Agosto, 2019.

Pardinas, Felipe (2005). Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. Trigésimoctava edición. Siglo XXI editores. México.

Pinto Contreras, Rolando (2012). Principios filosóficos y epistemológicos del ser docente. Coordinación educativa y cultural centroamericana. CEEC/SICA. Volumen 60. ISBN 978-9968-633-60-4

Popper, K. y Eccles, Y. (1985). El yo y su cerebro. Barcelona: Labor.

Somerville, J. A. (2008). Effective Use of the Delphi Process in Research: Its Characteristics, Strengths and Limitations. Corvallis (Oregon). <http://jasomerville.com/wpcontent/uploads/2011/08/DelphiProcess080617b.pdf>

Tashakkori, A. y Teddlie, C. [Eds.]. (2003). Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research [Manual de métodos mixtos en investigación social y del comportamiento]. Thousand Oaks: Sage Publications. [Disponible en]: [http://books.google.co.cr/s?hl=es&lr=&id=F8BFOM8DCKoC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Handbook+of+mixed+methods+in+social+%26+behavioral+research&ots=gSiQBBqzNk&sig=nFDTw4B3zKb-\\_kP56vBzwZEEvC8-v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.cr/s?hl=es&lr=&id=F8BFOM8DCKoC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Handbook+of+mixed+methods+in+social+%26+behavioral+research&ots=gSiQBBqzNk&sig=nFDTw4B3zKb-_kP56vBzwZEEvC8-v=onepage&q&f=false) Consultado: Febrero, 2019.

Transparencia Internacional Dinamarca (2019). [Disponible en]: <https://transparency.dk/nyheder/page/2/> Consultado: Julio, 2019.

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)

Varguillas, C. (2006). El uso de atlas.Ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel. Instituto pedagógico rural el mácaro Laurus, vol. 12, núm. Ext. ISSN: 1315-883X. Revista de Educación Laurus. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109905.pdf> Consultado: Agosto, 2020.

Webber, Ross A. (1995) La Administración del Tiempo. Temas de Desarrollo Gerencial. Editorial Norma. Bogotá. Página 116.