

**PROGRESS ON
ELECTRONIC
GOVERNMENT
IMPLEMENTED IN
VENEZUELA PERIOD
2011-2012**

**AVANCES EN MATERIA DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO
IMPLEMENTADOS EN
VENEZUELA PERÍODO
2011-2012 (*)**

Rosa Elena Carrera Pedroza (**)

ABSTRACT

The research's main purpose was to determine the progress of Electronic Government that have been developed in Venezuela. It focused on a quantitative model, based on epistemological base phenomenology centered, a methodological approach of feasible project type and design field. Based on statistical probability, a sample of 36 public bodies was selected. For data collection questionnaires were applied, which revealed that most of the sites surveyed have no suggestion box; agencies use social networking, but unaware of cloud computing and videoconferencing.

Keywords: Electronic Government. Web pages. Internet. Citizenship participation.

RESUMEN

La Investigación tuvo como propósito fundamental determinar los avances de Gobierno Electrónico que han sido desarrollados en Venezuela. Se orientó en un modelo cuantitativo, con base epistemológica centrada en la fenomenología, un enfoque metodológico de tipo proyecto factible y diseño de campo. A partir de un procedimiento estadístico probabilístico se seleccionó una muestra de 36 organismos públicos. Para la recopilación de los datos se aplicó el cuestionario, que permitió concluir que la mayoría de los portales consultados carecen de buzón de sugerencias; los organismos utilizan las redes sociales; sin embargo desconocen la computación en las nubes y las videoconferencias.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico. Páginas Web. Internet. Participación Ciudadana

(*)Este artículo, es el resultado del Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia en Tecnología de la Información, en la Universidad Santa María. Trabajo tutorado por la Dra. Mary Carmen Milano, coordinadora de la Maestría.

(**)Gerente de Seguimiento y Otras Actuaciones de Control (Banco Central de Venezuela). Doctoranda en Ciencias Gerenciales (UNEFA). Maestrante en Instituciones Financieras (UCAB). Maestrante en Gerencia en Tecnología de la Información (USM). Especialista en Instituciones Financieras (UCAB). Especialista en Economía Empresarial (UCAB). Especialista en Gerencia Integral en Control Fiscal y Auditoría (ENAHF). Lic. Administración Comercial (UCAB). E- Mail: rosacarrera@yahoo.com; rcarrera_2006@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Una de las necesidades que tenemos los seres humanos es la comunicación, tanto en las relaciones personales como en las laborales, pero además, se ha hecho necesario utilizar las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) para diversos fines: en los sitios de trabajos con el uso de diferentes software y aplicaciones específicas de cada área profesional, en diligencias bancarias a través de la banca on line, en los estudios a distancia, en las compras y ventas a través de los espacios dedicados al comercio electrónico, estableciendo comunicación con familiares o amigos distantes a través de los correos electrónicos (E-Mail), las redes sociales, entre otros. De tal manera que las TIC se han hecho necesarias y accesibles a toda la población, sin importar el estrato social que ocupe.

En este sentido, muchos países cuentan con TIC para apoyar su gestión de Gobierno y el proceso de participación ciudadana sobre las actividades de los organismos públicos, de manera que esa participación sea efectiva, transparente y oportuna. Es por ello, que esta investigación se apoyó en dos temas fundamentales: el Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana.

Se entiende como Gobierno Electrónico, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para promover un gobierno más eficiente y efectivo, que los servicios gubernamentales sean más accesibles a la población, permitir que la información sea pública y transparente y en consecuencia, hacer al gobierno más responsable con los ciudadanos.

Por su parte, participación ciudadana, es el derecho a participar que tenemos todos los ciudadanos, haciendo peticiones o solicitudes en materia social, económica, cultural, educativa deportiva o salud, ya sea vía fax, telefónica, electrónica, escrita u oral.

La muestra seleccionada fue de treinta y seis (36) organismos públicos que forman parte de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal. De esta manera, se establecieron las diferencias y semejanzas entre las Páginas Web de estos organismos, en relación a

diferentes aspectos, entre los que se destacan: la fase de Gobierno Electrónico que presenta, la adecuación tecnológica para la Ley sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentación entre Organismos y Entes del Estado, el uso de herramientas tecnológicas, como redes sociales, correos electrónicos, virtualización o computación en las nubes, video conferencias, chat Institucional, así como, las actividades de participación ciudadana desarrolladas por el Ente.

En consecuencia, este artículo fue estructurado según el siguiente esquema: en una primera parte, el planteamiento del problema y el objetivo. En una segunda parte se mencionan los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas y legales que sustentaron el trabajo. En la tercera parte se detalló el marco metodológico. A lo largo de la cuarta parte se presentó la interpretación de los resultados obtenidos de los treinta y seis organismos que formaron parte de la muestra. Y en una última parte se muestran las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta la bibliografía que sirvió de base a la investigación y los anexos correspondientes.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, las TIC se han convertido en una necesidad para los seres humanos, principalmente porque permiten tener contacto con personas físicamente distantes, haciendo posible lo que hasta hace varias décadas se lograba únicamente a través del correo tradicional, donde la respuesta era esperada durante varias semanas.

Para García (2011) las TIC constituyen un instrumento cada vez más poderoso para que los países participen en los mercados mundiales y de esa manera promover la responsabilidad política, mejorar los procesos educativos, innovar en la salud y obtener mejores oportunidades del desarrollo local.

En este sentido, las TIC han permitido importantes avances para que los países estén en constante comunicación logrando reducir significativamente las distancias, constituyendo herramientas importantes para establecer una comunicación efectiva entre el Estado y los

ciudadanos, a fin de apoyar la Gestión Pública a través de lo que se conoce como Gobierno Electrónico.

A su vez, Carballo, Cattafi, Sanoja y Zambrano (2006) definen Gobierno Electrónico como un modelo de desarrollo que consiste en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos internos de cada gobierno y en los procesos externos de interacción entre el Estado y los ciudadanos, para la mejora de los servicios públicos, el fortalecimiento de la responsabilidad administrativa, el incremento de la transparencia, la democratización de la información, la participación ciudadana y la contraloría social. (p.2)

Por tanto, los Gobiernos cuentan con una poderosa herramienta de comunicación para ser utilizada entre países o con los ciudadanos, situación que hasta hace pocas décadas era imposible imaginar. De hecho, la aplicación de las TIC en las organizaciones gubernamentales, implica el inicio de un largo y complejo proceso, que abarca desde la adquisición de los equipos (hardware) como de los programas (software), hasta el uso de ellos en la gestión de los servicios ofrecidos de manera tradicional a los ciudadanos, a través de taquillas de atención al público.

En el caso venezolano, las empresas del Estado han sufrido algunas transformaciones para actualizar sus plataformas tecnológicas, sus normativas legales y la capacitación del personal, a fin de lograr la instalación de un portal que interactúe con los ciudadanos. Por todas las modificaciones que esto implica, es que estos proyectos se logran a largo plazo.

En consecuencia, se hizo necesario establecer el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político del país, mediante el Decreto 825 (2000), que expresa en el artículo 3, que los organismos públicos deberán utilizar Internet, para el intercambio de información con los particulares, prestando servicios comunitarios a través de Internet, tales como buzón de denuncias, trámites comunitarios y cualquier otro servicio que ofrezca facilidades y soluciones a las necesidades de la población.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se
Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu,
www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

Entre algunas experiencias exitosas en materia de Gobierno Electrónico que se han dado en Venezuela, destaca de manera positiva el Portal del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), cuyo portal se encuentra disponible en www.seniat.gob.ve, mediante el cual se ofrece el pago de los tributos en línea, no solo porque se puede hacer la declaración de Impuestos a través del Portal, sino que el usuario o contribuyente, también puede conectarse con la entidad bancaria de su preferencia y realizar el pago correspondiente.

Otra experiencia satisfactoria de Gobierno Electrónico, es el portal de la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) para las solicitudes de divisas por concepto de viajes al exterior en efectivo, tarjeta de crédito, Internet, entre otros, a través del Portal www.cadivi.gob.ve.

De igual manera, se destaca el correo electrónico habilitado por la Presidencia de la República, para el seguimiento de la gestión del Gobierno, gestionperfecta@presidencia.gob.ve y a través del Twitter @gestionperfecta, espacio tecnológico donde se pueden enviar documentos que avalen las denuncias realizadas por los ciudadanos ante ese organismo.

Con relación a la participación ciudadana, el ordenamiento jurídico prevé numerosas formas de participación ciudadana, específicamente el artículo 184 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (2009) señala que la participación de las comunidades y ciudadanos por vía de las asociaciones de vecinos y organizaciones no gubernamentales, se basa en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos de su jurisdicción.

Esta novedosa norma, le da legitimidad a la participación ciudadana para convertirse en contralores de la Administración Pública que debe y tiene que estar exclusivamente al servicio de los ciudadanos. El problema fundamental que se planteó en la presente investigación, fue determinar en qué nivel o avance de Gobierno Electrónico se encontraban los organismos de la Administración Pública en Venezuela, a fin de validar si se ajustaban a la normativa legal vigente en materia tecnológica, la cual exige al servidor público dar respuestas oportunas a

Negotium

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences**

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENICIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu, www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

los ciudadanos que lo requieran, así como el uso obligatorio del Internet en todos los organismos del Estado.

INTERROGANTES

¿Cuales son los avances en materia de Gobierno Electrónico implementados en Venezuela en el período 2011-2012?

¿Cuáles son las diferencias y semejanzas de las Páginas Web de los organismos públicos en Venezuela, en relación a la participación ciudadana?

OBJETIVOS

Identificar los avances en materia de Gobierno Electrónico, implementados en Venezuela durante los años 2011-2012.

Comparar las diferentes páginas Web de los organismos públicos de Venezuela, en relación a la participación ciudadana.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Entre los antecedentes de la investigación, se encontraron los siguientes trabajos de grado que guardan estrecha relación con el tema objeto de estudio.

El Trabajo de Investigación de Paz (2010) titulado: “Estudio de usabilidad de Interfaces de Usuario en Portales de Video”. Proyecto de Investigación para obtener el título de Magister en Gestión de Contenidos Digitales de la Universidad de Barcelona - España. Tuvo como objetivo evaluar las interfaces de usuarios de diez portales de video mediante dos métodos, el primero es estudio inicial de los diez portales por medio de análisis descriptivo de once variables presentes en todos ellos y de sus elementos gráficos y el segundo mediante la realización de un test de usabilidad centrado en el panel de control con diez usuarios que cumplen el perfil de consumidores de video online.

Si bien este trabajo de investigación, se centró en el análisis del uso o usabilidad de los Portales de video, guarda estrecha relación con la presente investigación, por cuanto la metodología utilizada por el autor se basó en listas de chequeo que le permitió evaluar dichos portales, de la misma manera que se analizaron los Portales de la Administración Pública de Venezuela.

Villatoro (2006) en la investigación titulada “Ventajas y Desventajas de la implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Guatemalteca”, expresa que el gobierno electrónico se plantea como una de las herramientas que necesariamente tendrá que utilizar el Estado en la búsqueda de su adaptación en el siglo XXI ya que nuevos retos de desafíos presenta la denominada sociedad de la información y el conocimiento.

El autor sustentó como hipótesis que el gobierno electrónico es una herramienta que presenta ventajas y desventajas en su implementación para la administración pública de ese país. Entre las ventajas destaca la reducción de costos, beneficios a los usuarios de la administración, una mejor y más personalizada atención al administrado. Entre las desventajas señala que existen riesgos en su implementación, sobre todo en el medio guatemalteco, donde el acceso a servicios como Internet es poco existente, además de riesgos en la implementación y aceptación de esta nueva herramienta por los administrados, así como potenciales dificultades en la implementación y utilización del gobierno electrónico.

El autor de esta investigación internacional concluye que para lograr una adecuada integración de la nueva tecnología de cualquier administración, es necesario hacer inversiones, tanto sociales, de capacitación, cambios en la visión de la organización y no solo en la inversión tecnológica. De igual manera expresa que es necesario obtener sistemas administrativos con factores tecnológicos, personal capacitado y líderes preparados que permitan obtener y usar la era de la información para generar políticas públicas adecuadas y eficientes.

Este antecedente se considera importante para la presente investigación, porque demuestra que la toma de decisiones de líderes y

gerentes es necesaria para lograr cumplir las metas y alcanzar los objetivos trazados en los proyectos.

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Oracle and Microsoft (2002) define Gobierno Electrónico o E-Gobierno como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para promover un gobierno más eficiente y efectivo, facilitar servicios gubernamentales más accesibles, permitir un mayor acceso público a la información y hacer al gobierno más responsable con los ciudadanos.

Por su parte, Cardona (2005) señala que Gobierno Electrónico corresponde a todas aquellas iniciativas que implican el uso de las tecnologías en la gestión interorganizacional del Estado e incluye la implementación y desarrollo de políticas públicas.

El Gobierno Electrónico se basa principalmente en la implantación de herramientas tecnológicas como portales, redes sociales o comunidades virtuales, teléfono, centros comunitarios (con autoservicios o facilitado por otros entes), dispositivos inalámbricos u otras formas de comunicaciones, que buscan mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos internos del Estado y facilitar su vinculación o conexión con la sociedad. Uno de los aspectos más importantes del Gobierno Electrónico es la transparencia, porque los ciudadanos disponen de la información de los entes y organismos públicos a través de sus páginas Web.

Las tendencias digitales han ayudado a muchos países en la prestación de servicios a los ciudadanos que hasta hace pocas décadas era necesario realizar a través de una taquilla de atención al cliente. Otro reto que han tenido los Gobiernos es ofrecer a la población el acceso masivo a los medios electrónicos a fin de que puedan estar interconectados con los organismos del Estado.

FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (2008) definió cuatro fases o niveles de Gobierno Electrónico. El detalle para cada uno de estos

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se
Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu,
www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

**PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD
2011-2012**

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

niveles se explica a continuación:

- El nivel uno, se refiere a la presencia en Internet o a mostrar publicaciones, como información gubernamental que puede ser útil para otras organizaciones, para los ciudadanos o para el público en general.
- El nivel dos, que comprende la interacción con el público, puede identificarse como el nivel interactivo, que permite la comunicación entre gobiernos, empresas o ciudadanos. Las herramientas de interacción incluyen: correos electrónicos, espacios para enviar comentarios o sugerencias y para chatear en tiempo real, foros en línea, la posibilidad de preguntar y obtener respuestas de manera asíncrona.
- El nivel tres se refiere al proceso de transacción, esta funcionalidad incluye la habilidad de realizar transacciones totales en línea. Esto puede comprender un intercambio de información o de recursos económicos, puede darse entre gobiernos y ciudadanos. Las transacciones que pueden hacerse son muy variadas y pueden incluir: compras electrónicas, pago de algún tipo de impuestos, multas o reembolsos por servicios prestados.
- El nivel cuatro es la fase denominada de transformación, que consiste en la redefinición de los servicios y las operaciones de la Administración Pública, tanto Nacional, como Estatal y Municipal.

En el cuadro 1, se detallan las características de estas cuatro (4) fases:

Cuadro 1: Fases del Gobierno Electrónico

Fases	Característica principal
Presencia	Fase en la que los Gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
Interacción	En esta fase se general las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y el propio Gobierno.
Transacción	Permite completar trámites y el pago de tasas de impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (tarjeta de crédito o débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.
Transformación	En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y las empresas.

Fuente: Elaborado por la autora. Año 2012

CATEGORÍAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Según Turban (2006), las principales formas que tiene un Gobierno para relacionarse con su entorno son las siguientes:

1. De Gobierno a Ciudadanos (G2C)
2. De Gobierno a Empresas (G2B)
3. De Gobierno a Gobierno (G2G) y
4. De Gobierno a Empleados (G2E)

En el cuadro identificado con el número 2, se detallan los tipos de Gobierno Electrónico y el significado de cada una de las siglas, que definen los términos identificados con las letras G, B, C y E.

Cuadro 2: Categorías de Gobierno Electrónico

Categorías	Descripción
G2C	Comunicación de Gobierno a Ciudadanos (Government to Citizen)
G2B	Comunicación de Gobierno a Empresas (Government to Business)
G2G	Comunicación de Gobierno a Gobierno (Government to Government)
G2E	Comunicación de Gobierno a Empleados (Government to Employee)

Fuente: Elaborado por la autora. Año 2012

Las categorías que a continuación se detallan se debe a sus siglas en ingles:

- La categoría G2C (Government to Citizen), que significa la comunicación existente de Gobierno a Ciudadanos.
- La categoría G2B (Government to Business), que se refiere a la comunicación de Gobierno a Empresas.
- La tercera categoría es la G2G (Government to Government), que es la comunicación de Gobierno a Gobierno, es decir, comunicación entre organismos del Estado o en el caso de Venezuela entre los organismos de la Administración Pública.
- Finalmente la categoría G2E (Government to Employee) y se refiere a la comunicación de Gobierno a Empleados.

IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA

En otro orden de ideas, Venezuela a través del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, desarrolló el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales 2007-2013, Ministerio de Ciencia y Tecnología (2001), cuya visión es contar con un sistema de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales, sin exclusión social, que promueva la participación en el ámbito social, cultural y político de la nación y que responda de forma oportuna, eficaz, eficiente, transparente y con calidad, a las necesidades de los ciudadanos y las comunidades que así lo requieran.

Para coadyuvar en el logro de estos objetivos, el país cuenta con las siguientes organizaciones e instituciones:

El Centro Nacional de Desarrollo e Investigaciones Libres (CENDITEL) es una Fundación adscrita al Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias y surge como una iniciativa para impulsar los procesos necesarios que permitan transitar el camino hacia el rol que debe cumplir la ciencia, a la tecnología y la innovación.

La Red Nacional de Integración y Desarrollo de Software Libre (RINDE), es un ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (MPPTI). Con la promulgación del Decreto 3.390 (2004) el cual establece como política de estado el empleo prioritario de software libre desarrollado con estándares abiertos en sistemas, proyectos y servicios informáticos de los Organismos de la Administración Pública Nacional (OAPN), el Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática a través del Centro Nacional de Tecnología de Información (CNTI), acompaña técnicamente el proceso de migración.

La distribución Nacional de Software libre en Venezuela ha sido denominada Proyecto Canaima, que es una distribución GNU/Linux, surgió como una necesidad para cubrir las necesidades informáticas de los usuarios finales de la Administración Pública Nacional venezolana y

al mismo tiempo dar cumplimiento al decreto presidencial 3.390 sobre el uso de tecnologías libres.

La Fundación Infocentro (2007), es un proyecto que tiene como propósito facilitar el proceso de apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación por parte de los sectores populares, mediante la consolidación de espacios tecnológicos comunitarios que faciliten la construcción colectiva y la transferencia de saberes y conocimiento.

Como programa, Infocentro inicia en el mes de setiembre del año 2000, con la puesta en marcha del primer Infocentro piloto ubicado en el Parque del Este (hoy día Parque Generalísimo Francisco de Miranda), ubicado en la ciudad de Caracas; en el año 2001 se pusieron en funcionamiento 240 infocentros en todo el territorio nacional, a fin de sustentar el Decreto 825, el cual oficializa el uso de Internet como prioritario para el desarrollo cultural, económico, social y político del país.

En este mismo orden de ideas, el Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación (2012) a través del Centro Nacional de Información está desarrollando herramientas que guíen la implementación y sistematización de la interoperatividad, tanto en el marco legal, infraestructura y servicios, formación, estándares y experiencias. Sobre el particular se detectaron las siguientes necesidades:

- Especificaciones técnicas para el estándar de interoperatividad que facilite el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre órganos y entes del Estado.
- Establecimiento de condiciones y términos para la tramitación e implementación de Servicios de Información Interoperables.
- Directrices para la creación del Registro Automatizado de Solicitudes para las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Características técnicas de los Sistemas de Información Interoperables para la gestión de los servicios del Estado.
- Especificaciones técnicas para la creación de Repositorios Digitales
- Calidad de datos, documentos e información.

- Adecuación de la plataforma tecnológica del Poder Público.
- Lineamientos para las especificaciones técnicas de Metadatos para Servicios de Información Interoperantes.
- Especificaciones técnicas de los servicios Web.
- Reglamento interno para el funcionamiento del Comité Nacional de Interoperatividad.

Con esta información, se pudo Identificar el avance en materia de Gobierno Electrónico, que han sido implementados en Venezuela durante el período 2011- 2012.

MARCO REGULATORIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Venezuela cuenta con un amplio marco regulatorio que guarda estrecha relación con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), específicamente en cuanto al Gobierno Electrónico se refiere. A continuación, se detallarán la normativa legal vigente (leyes, decretos, normas y resoluciones), que regula la materia tecnológica para los organismos públicos y su aplicación para esta investigación.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (2009) es el documento vigente que contiene la ley fundamental del país, dentro de cuyo marco debe incorporar todos los actos legales.

En el artículo 108 la CRBV (2009) señala que el Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Se puede observar como el Estado tiene especial interés en garantizar servicios públicos con innovación tecnológica, de manera de garantizar el acceso de toda la población sin distinción.

Es importante destacar que el artículo 110 de la carta magna, expresa que el Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país. En consecuencia, el Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales

que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica.

Sobre el particular, el Estado promulgó la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (2001) con el objeto de proteger de forma integral los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la sanción de los delitos cometidos con esos sistemas o cualquiera de sus componentes.

Se destaca, el énfasis que tiene el Estado en apoyar el tema tecnológico en los organismos públicos y en la población, siendo un mandato constitucional que se aprecia como eje transversal en esta investigación.

La Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (2010) tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en esta materia ha establecido la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, tales como: organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Esta Ley señala que el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, es el instrumento de planificación y orientación de la gestión del Ejecutivo Nacional, para establecer los lineamientos y políticas nacionales en dicha materia.

Un aspecto importante que vale la pena destacar en esta Ley, es que detalla los integrantes del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, entre ellos destacan: el Ministerio de Ciencia y Tecnología (hoy día Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación); las Instituciones de Educación Superior y de formación técnica, academias nacionales, colegios profesionales, sociedades científicas, laboratorios y centros de investigación y desarrollo, públicos y privados; los organismos públicos y privados que se dediquen al desarrollo, organización, procesamiento, tecnología e información; las

personas que a título individual o colectivo, realicen actividades de ciencia, tecnología e innovación.

La Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos (1999) tiene por objeto establecer los principios que los órganos de la Administración Pública en Venezuela, deben realizar a fin de la simplificación de trámites administrativos que se efectúen con los mismos.

Trámite Administrativo, está definido en esta ley, como las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan los ciudadanos ante los entes u órganos del Estado para resolver un asunto determinado y su objetivo es lograr que las tramitaciones que se realizan con la Administración Pública, mejoren su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad en las mismas, reducir los gastos operativos, obtener ahorros presupuestarios y mejorar las relaciones de la Administración Pública con los ciudadanos.

Se puede observar en este texto normativo, que desde el año 1999, ya la intención del legislador era eliminar los trámites innecesarios a fin de hacerlos de manera simple y sencilla, evitando pasos que no fuesen indispensables para la obtención de resultados, permitiendo la participación ciudadana de la sociedad y rediseñando los trámites utilizando al máximo los elementos tecnológicos.

El Decreto Ley 1.204 Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2000), tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

El Decreto-Ley es aplicable a los Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, independientemente de sus características tecnológicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en un futuro. Para ello, sus normas fueron desarrolladas e interpretadas de manera progresiva y orientadas a reconocer tanto la validez, como la eficacia probatoria de los Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

También señala esta Ley que para que las firmas electrónicas tengan efecto jurídico, deben cumplir los siguientes requisitos: Garantizar que los datos utilizados para su generación puedan producirse solo una vez y asegurar razonablemente su confidencialidad; Ofrecer seguridad suficiente de que no pueda ser falsificada con la tecnología existente en cada momento; no alterar la integridad del mensaje de Datos.

La Ley sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentación entre Organismos y Entes del Estado (2012) tiene por objeto establecer las bases y principios que regirá este intercambio electrónico de datos, información y documentos que se pueda dar entre los organismos y entes del Estado, a los fines de garantizar la implementación de un estándar de interoperatividad.

A su vez, el artículo 7 de esta Ley de Interoperatividad establece el derecho de los ciudadanos a la participación ciudadana obligando a los entes del Estado a garantizar el ejercicio del derecho de los ciudadanos a participar y colaborar en la promoción y uso de los servicios de información. De igual forma el artículo 12 de esta misma ley establece que las Oficinas de Atención al Ciudadano de los órganos y entes del Estado, tramitarán las peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias que presenten los ciudadanos.

Esta reciente ley es considerada la base fundamental para la presente investigación, por cuanto le da pertinencia, importancia y relevancia a la misma, lo hace un proyecto factible y viable, debido a que por mandato legal, los organismos del Estado, deben establecer en un lapso de dos años, una inter conexión con los otros organismos de la Administración Pública y con los ciudadanos, de manera que las respuestas sean oportunas, eficaces, eficientes, transparentes.

El Decreto 825 (2000), fue promulgado tomando en consideración que el Internet es un medio que permite acceder a nuevos conocimientos, empleos y mano de obra especializada, además de ser un generador importante de iniciativas de la población, sin distinción de clases sociales ni generacionales, convirtiéndose en fuente de oportunidades para las empresas y los particulares.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se
Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu,
www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

**PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD
2011-2012**

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

Este decreto declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo del país (en lo cultural, social, político y económico).

Asimismo, señala en el artículo 2 que los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias.

El artículo 3 expresa que los organismos públicos deberán utilizar preferentemente Internet para el intercambio de información con los particulares, prestando servicios comunitarios a través de Internet, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros, así como cualquier otro servicio que ofrezca facilidades y soluciones a las necesidades de la población. La utilización de Internet también deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto interna como externamente.

De todas las leyes vistas anteriormente, se puede observar la importancia que reviste el tema de ofrecer a la población y a los ciudadanos la atención debida de sus inquietudes y necesidades, a través de la forma más expedita y oportuna posible

INTERNET

Callejo, González, Fernández y Ruiz (2004), señalan que Internet es una red de telecomunicaciones nacida en 1969 en Estados Unidos, a la cual están conectadas centenares de millones de personas organismos y empresas en todo el mundo, convirtiéndose en uno de los medios más influyentes de la llamada sociedad de la información.

El Internet es un sistema mundial de redes de computadoras, integrado por las diferentes redes de cada país, en el cual un usuario en cualquier computador, en cualquier lugar, puede acceder a la información de otras computadoras e incluso establecer comunicación en línea con usuarios que se encuentren en otros computadores.

Técnicamente, lo que distingue y caracteriza a Internet es el uso del protocolo de comunicación llamado TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol).

El componente más utilizado en el Internet es la Web o la www (World Wide Web), es un universo de información accesible a través de Internet. Usando la Web se tiene acceso a millones de páginas de información. Diferentes servicios se pueden utilizar con el Internet, tales como: correos electrónicos, chat o conversación en línea, buscadores, redes sociales, entre otros.

CORREOS ELECTRÓNICOS

Correo electrónico, para Gálvez y García (2006) “Es un servicio de red que permite intercambiar mensaje entre distintos usuarios de manera asíncrona; estos mensajes pueden contener o no ficheros adjuntos” (p. 2)

Casadevall y Requena (2005), definen correo electrónico como el intercambio de mensajes o archivos entre usuarios de la red, en una forma rápida y cómoda.

Un correo electrónico es un servicio por medio del cual, un usuario podrá enviar y recibir mensajes a través de la red. Las direcciones de correo electrónico son fáciles de identificar y están compuestas de tres partes: el nombre de la casilla, el identificador y el nombre del servidor, ejemplo: Nombre de la cuenta, el símbolo arroba (@) y el nombre del servidor.com

A estos correos se les puede anexar o añadir mensaje de texto y adjuntar archivos, fotos, imágenes, gráficos, etc. Entre los servidores más utilizados por correos electrónicos se encuentran: Hotmail.com; yahoo.com; yahoo.es; gmail.com, cantv.net.

Para la presente investigación, el correo electrónico sería una herramienta fundamental a través de la cual la comunidad puede establecer comunicación con los entes del Estado y explicar o detallar su denuncia, queja, sugerencia, reclamo o petición, lo que hasta hace

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu, www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

poco se podía realizar a través de buzones de sugerencias tipo alcancías que estabas dispuestos en algunas taquillas de los organismos y donde se depositaba un papel o una carta con la inquietud.

CHAT

Callejo y Otros (2004), definen chat como una conversación o comunicación entre dos o más personas conectadas a Internet en tiempo real, que en muchos casos cuenta con audio y video.

El chat es un término proveniente del inglés, en español significa charla y consiste en una comunicación escrita realizada de manera instantánea o en tiempo real, mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos o más personas.

En otras palabras, es una conversación on line y se diferencia del correo electrónico, en que la interacción se hace de manera simultánea. Esta comunicación básicamente se hace a través de textos escritos, aunque también se puede utilizar la voz y el video.

Para la presente investigación la herramienta del chat es novedosa porque permite una respuesta en tiempo real. Como ejemplo se puede mencionar la página Web de la Alcaldía del Distrito Metropolitano de Caracas, que cuenta con un sitio para chat o conversación en línea, mediante la cual se pueden hacer consultas puntuales o solicitar información que no esté dispuesta en el Portal y en cuestión de segundos, un funcionario de la Alcaldía atiente el chat y responde dirigiendo la pregunta o solicitud al lugar exacto o atendiendo la solicitud si está a su alcance la solución de la inquietud formulada.

REDES SOCIALES

Según Casadevall y Requena (2005) las redes sociales son estructuras compuestas por grupos de personas, que están conectadas por uno o varios tipos de relaciones con intereses comunes y que comparten información. Existen diversos niveles de redes sociales, desde las relaciones de parentesco, hasta las relaciones de organizaciones.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu, www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

De igual manera, las redes sociales también pueden ser las plataformas en Internet cuyo objetivo principal es facilitar la comunicación y otros temas sociales a través de un sitio Web.

Algunos ejemplos de redes sociales en Internet se pueden citar facebook, myspace, twitter. En el caso del facebook, es considerada una red social que use a la gente, fue creada inicialmente para facilitar las comunicaciones e intercambio de contenidos académicos entre estudiantes; con el tiempo este servicio se extendió a todos los usuarios de Internet. En esta red social, el usuario se registra con sus datos creando un perfil, que es como una página web dentro de facebook; allí puede publicar videos, fotos, archivos o mensajes de cualquier naturaleza

Por su parte del twitter es un tipo de red que permite enviar mensajes de texto de corta longitud, con un máximo de 140 caracteres, llamados tweets, estos se muestran en a página principal de los usuarios. Estos usuarios pueden suscribirse a los tweers de otros usuarios, esto se llama seguir; los que siguen a otros usuarios se llamas seguidores. Estos mensajes son públicos y el servicio es gratuito, pudiendo acceder desde un computador o desde un teléfono móvil.

En esta investigación se toma en cuenta esta herramienta de Internet debido a la facilidad de su uso y aplicación. Por ejemplo, a través del twitter un ciudadano se puede comunicar con un alcalde o gobernante, enviando información sobre una situación específica de la ciudad o comunidad, como una alcantarilla en mal estado o un problema en la vialidad. Antes era impensable tener comunicación de este tipo con una persona de poder político y hoy día es tan común escuchar que os ciudadanos enviaron un mensaje de twitter al alcalde manifestando su inconformidad por una situación determinada de su comunidad, para hacer una petición o para felicitarlo por un hecho que lo amerite.

VIDEO CONFERENCIAS

La video conferencia, para Bernárdez (2007) es un sistema de doble vía que conecta a los participantes con sonido e imagen en tiempo real (sincrónico). A su vez señala que el sistema skype tuvo un éxito masivo

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu, www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

inmediato debido a su robustez, buena performance y facilidad de uso, permitiendo a millones de usuarios Web 2.0 en todo el mundo comunicarse por chat, sonido o video (p. 175)

Las videoconferencias permiten establecer una comunicación a través de Internet utilizando imágenes de video y sonido en tiempo real. Se necesita disponer de un computador con una cámara de video para poder enviar imágenes, así como un micrófono y una tarjeta de sonido y unos altavoces o cornetas, para enviar y recibir el sonido de la voz; para recibir el video solo se necesita un monitor convencional.

PÁGINAS WEB

Cardona (2005) señala World Wide Web (www) como un sistema de organización de la información de Internet a través de enlaces hipertexto. En sentido estricto es el conjunto de servidores que emplean el protocolo HTTP.

Una página Web es el nombre que se da a un documento o información electrónica adaptada para la World Wide Web (www) y que puede ser accedida mediante un navegador para mostrarse en un monitor de computador o dispositivo móvil.

Una página Web está compuesta principalmente por información, de texto o módulos multimedia, así como por hiperenlaces, además puede contener o asociar datos de estilo para especificar cómo debe visualizarse y también aplicaciones que se puedan hacer interactivas. Las páginas Web son escritas en un lenguaje de marcado que tiene la capacidad de manejar e insertar hiperenlaces, generalmente HTML.

Lo antes expuesto, sirvió para comparar las diferentes páginas Web de los organismos de la Administración Pública Nacional, Estatal o Municipal, de manera de establecer facilidades de uso para la comunidad y ofrecer servicios que faciliten la comunicación Estado - Ciudadano, entendiendo como Estado a los organismos públicos.

Negotium

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences**

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu, www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

VIRTUALIZACIÓN O TECNOLOGÍA EN LAS NUBES

Niño (2011) define “Virtualización como el conjunto de técnicas, hardware y/o software que permite abstraer hardware y/o software creando la ilusión de que se están manejando recursos como dispositivos, sistemas operativos, sesiones remotas, etc., de forma transparente para el usuario” (p. 90)

La virtualización es un conjunto de software y hardware que simulan la ejecución de equipos o sistemas operativos distintos a los reales, esto se consigue ocultando las características físicas de la plataforma real y proporcionando otra plataforma simulada.

La virtualización también es conocida como computación en las nubes o cloud computing. Existen varios software que pueden ser utilizados de manera virtual, unos pueden ser descargados de Internet de forma gratuita, mientras que otros son adquiridos mediante licencias.

Entre las múltiples ventajas están la reducción de los riesgos en cuanto a virus se refiere ya que evita el uso de unidades de puerto USB como pen drives o memorias externas, que al ser conectados en diferentes equipos pueden ser infectados de virus y dañar la información.

Una de las desventajas que presenta la virtualización es que solo se puede acceder vía Internet, es decir, si no hay conexión no se puede obtener la data porque está respaldada en un disco virtual.

Para el trabajo de investigación fue un recurso innovador porque sirve por ejemplo para almacenar la documentación relacionada con normativa legal vigente necesaria para asesorar a la comunidad que así lo requiera.

TELEFONÍA MÓVIL

Candelas, Gil y Pomares (2010) definen la telefonía móvil:

Es una comunicación entre dos individuos dotados de terminal de telefonía móvil, el emisor y el receptor, que serían los dos teléfonos, el mensaje es aquello que se quiere comunicar, el

medio sería el aire, la antena receptora y/o satélites en su caso y el protocolo es el lenguaje empleado para el entendimiento entre ambos individuos, por ejemplo el idioma”. (p.15)

Telefonía móvil, también conocida como telefonía celular, como una red de comunicación o red de telefonía móvil y un terminar con acceso a dicha red, que son los teléfonos celulares.

Estos últimos son dispositivos inalámbricos y portátiles, que además de su función básica de establecer comunicación con otros dispositivos telefónicos, funcionan con conexiones de internet, tienen frecuencias radiales, tienen capacidad para descargar videos, música, televisión, cámara de fotos, mensajes de texto, entre otros.

De acuerdo a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (2010), el crecimiento del sector de las telecomunicaciones tuvo un rápido avance en el desarrollo de las políticas y de las tecnologías de cada país, siendo el principal motor de crecimiento la tecnología móvil celular que pasó de 50% en el año 2009 a 70% en el año 2010.

MARCO METODOLÓGICO

Sampieri (2008) señala que la investigación cuantitativa es aquella que usa la recolección de datos, sigue un patrón predecible y estructurado, es un estudio objetivo; además pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o muestra de una colectividad mayor denominado universo o población y generalmente busca que los estudios efectuados puedan replicarse.

Por tanto, el modelo de la presente investigación es cuantitativo, debido a que cumple con las premisas anteriores que lo caracterizan, tales como son: un estudios que trabaja a una muestra de treinta y seis organismos públicos, la población o colectividad mayor son los organismos públicos que forman parte del Sistema Nacional de Control iscal y el estudio definitivo o resultado puede replicarse en otros organismos que requieran la interacción con los ciudadanos.

La corriente epistemológica de la presente investigación es la fenomenología. San Martín (1998), define la fenomenología como el estudio de los fenómenos tal como son experimentados por el hombre y, por lo tanto, permite el estudio de las realidades cuya naturaleza y estructura peculiar solo pueden ser captadas desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y experimenta. (p. 148)

En cuanto al tipo de investigación, es de campo, que según Sierra Bravo (citado en Ramírez, 2000) lo define como “una investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p.76).

Es un proyecto factible que según el Manual de Trabajos Especiales de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (UPEL, 2006) se define como la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de una organización o grupo social. Consta de las siguientes etapas: diagnóstico y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución y análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto.

En cuanto al tipo de investigación, es de campo, que según Sierra Bravo (citado en Ramírez, 2000) lo define como “una investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p.76).

En esta Investigación, el universo está conformado por mil quinientos dieciséis (1.516) organismos públicos que conforman en Venezuela el Sistema Nacional de Control Fiscal. Tal como se señala a continuación en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001):

Los órganos que forman parte de ese Sistema Nacional de Control Fiscal los que se indican a continuación: 1. La Contraloría General de la República. 2. La Contraloría de los Estados, de los Distritos, Distritos Metropolitanos y de los Municipios. 3. La Contraloría General de la Fuerza

Armada Nacional. 4. Las unidades de auditoría interna de las entidades a que se refiere el artículo 9, numerales 1 al 11, de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (Art 9)

En cuanto a la población, la misma será seleccionada de forma intencional del universo de organismos antes descrito; según Ramírez (2000) la muestra intencional implica que el investigador obtenga información de la población escogida de acuerdo con criterios previamente establecidos, seleccionando unidades de tipo representativas.

De esta manera, del universo de mil quinientos dieciséis (1.516) organismos públicos que conforman en Venezuela el SNCF, la población sujeta a este estudio serán los entes que ejercen las funciones de contralorías, entre las que destacan las veinticuatro (24) Contralorías Estadales, las veinticuatro (24) Contralorías Municipales de los trescientos treinta y tres (333) Municipios que existen en el país.

En este último grupo de organismos, se consideró suficiente para la presente evaluación, tomar en cuenta una (1) contraloría municipal por cada Estado, lo que reduce la población a 24 contralorías municipales, de las 333 existentes. Estas fueron seleccionadas al azar entre las contralorías municipales existentes en cada Estado.

Es importante señalar, que debido a la dinámica que tiene Venezuela en relación a la creación, eliminación, fusión de organismos públicos, ministerios y demás empresas del Estado, la población que se consideró en esta Investigación, fueron los organismos que integran o forman parte del SNCF, fue recabado de las páginas Web de la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (www.sunai.gob.ve) y de la Contraloría General de la República (www.cgr.gob.ve) al mes de julio 2012.

En cuanto a la muestra, la misma fue tomada por muestreo probabilístico; Sampieri (2008) define las muestras probabilísticas como los subgrupos de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se
Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu,
www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

Efectivamente, en esta investigación la muestra fue de tipo probabilístico, porque se evaluaron los Portales o páginas Web de los organismos que integran el Sistema Nacional de Control Fiscal y tomando en cuenta que todos los organismos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Con los siguientes datos:

N = Población	64 organismos
Nivel de confianza	95%
Se = Nivel máximo de error	5%
P = Porcentaje estimado de la muestra	0.9

El nivel de confianza o riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar los resultados. El nivel máximo de error es la desviación estándar de la distribución muestral.

$$n \text{ (muestra)} = n' / 1 + (n' / N)$$

De donde:

$$n' = p (1 - p) / (se) (se)$$

$$n \text{ (muestra)} = 36$$

De los cálculos anteriores, se obtuvo una muestra de treinta y seis (36) organismos para evaluar su presencia en Internet, es decir, su portal o página Web.

Sampieri (2008) señala que una Muestra Probabilística Estratificada, es un subgrupo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. Esto aumenta la precisión de la muestra.

El muestreo estratificado, según Weiers (2004) consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos con respecto a algunas características de las que se van a estudiar. A cada uno de estos extractos se le asignó una cuota que determinó el número de miembros del mismo que componen la muestra.

A fin de obtener una muestra por cada estrato de la población, según Sampieri (2008), se debe obtener un número que representa una

fracción constante que al ser multiplicada por el total de la población de cada estrato, nos determina el número de la muestra por cada nivel.

Donde:

Ksh = Fracción constante

N = Población

n = Muestra

$Ksh = n / N$

$Ksh = 36 / 64 = 0.5625$

Este número constante (0,5625) fue aplicado a cada nivel de organismos públicos que conforman la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, obteniendo una muestra exacta que fue aplicada en cada nivel. Así por ejemplo, en el nivel de las contralorías estatales, se multiplicó 24 por la constante (0.5625) obteniendo como resultado, 13,5. El detalle en el cuadro 3.

Para el grupo de organismos (contralorías estatales) la muestra fue de 14 organismos, seleccionados de forma selectiva consecutiva, es decir, en orden alfabético, empezando por la Contraloría Estatal de Amazonas, Anzoátegui, Apure, Aragua, Barinas, Bolívar, Carabobo, y así sucesivamente, hasta llegar a la contraloría número 14 que fue la Contraloría Estatal de Miranda.

Para el grupo de organismos (contralorías municipales) la muestra fue también de 14 organismos, a partir de Miranda, se continuó la selección igualmente de forma selectiva consecutiva, continuando en forma alfabética con Monagas hasta llegar a Zulia, donde se inició nuevamente con Amazonas.

Cuadro 3: Población y Muestra

Órganos del Sistema Nacional de Control Fiscal	Población	Muestra
Contraloría General de la República; Contraloría del Distrito Capital; Contraloría de la Fuerza Armada Nacional	3	2
Contralorías Estadales	24	14
Contralorías Municipales	24	14
Unidad de Auditoría Interna de los órganos y entidades a los que incumbe el ejercicio del Poder Público Nacional	13	6
Totales	64	36

Fuente: La autora (Junio 2012)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Al analizar los resultados de los datos suministrados por los organismos públicos que formaban parte de la muestra, se observó que la tercera parte de la población sujeta a estudio, es decir, once (11) organismos, representados por el treinta y un por ciento (31%), no tiene presencia en Internet y no cuenta con un Portal o página Web. Se pudo detectar, que estos organismos en su mayoría, son entes municipales ubicados en el interior del país, donde se observa que el desarrollo tecnológico es escaso, haciéndose más difícil la conectividad y el acceso a Internet.

El resto de los organismos, es decir, veinticinco (25) organismos, representado por el sesenta y nueve por ciento restante (69%), si cuentan con un portal o página Web, mediante la cual se ofrece al ciudadano información de su estructura organizacional e información documental propia del ente.

Igualmente, de los veinticinco (25) organismos que cuentan con un portal o página Web, diecisiete (17) tienen interacción con los ciudadanos y las empresas, mientras que ocho (8) no tienen interacción con usuario, ni empresas.

Por otra parte, ninguno de los organismos entrevistados presenta en su página Web la opción de completar algún trámite o pago mediante un medio de pago virtual (tarjeta de crédito o débito), esto se debe a la razón de ser o misión de los organismos que formaban parte de la muestra, es decir, no son recaudadores de tributos o entidades bancarias receptores de fondos nacionales.

Por el contrario, los veinticinco (25) organismos que cuentan con un portal o página Web, señalan que si tienen conexión con otros organismos del Estado, tal es el caso de los enlaces que tienen con los siguientes organismos: Ministerio Público (<http://www.ministeriopublico.gob.ve>), Defensoría del Pueblo (<http://www.defensoria.gob.ve/dp/>), Contraloría General de la República (<http://www.cgr.gob.ve/>), entre otros.

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu, www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

Por otra parte, una décima parte de los organismos entrevistados, es decir, un once por ciento (11%), representado por cuatro (4) organismos, tiene comunicación con sus empleados a través de la página Web.

Igual número de organismos, es decir, cuatro (4) organismos, los cuales están representados por el once por ciento (11%), afirmaron al responder el cuestionario, que si ofrecen información relacionada con la Simplificación de Trámites Administrativos. Asimismo, opinaron estar avanzando en la adecuación de su plataforma tecnológica a la Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los órganos y Entes del Estado.

Estos cuatro (4) organismos, coincidentalmente son Institutos grandes, ubicados en la ciudad de Caracas y con Gerencias o Vicepresidencias de Informática o Sistemas, que prestan apoyo para lograr estas innovaciones tecnológicas.

Cuando se quiso indagar sobre el tipo de herramientas tecnológicas que ofrece el organismo a la comunidad, sus respuestas fueron tabuladas en el cuadro número 4:

Cuadro 4: Herramientas tecnológicas de organismos

Herramientas Tecnológicas	Respondieron Si	Porcentaje (%)
Tiene el organismo correo electrónico	20	56
Información sobre el SNCF	19	53
Cuenta con buzón de sugerencia	14	39
Información sobre denuncias	13	36
Información sobre rendición de cuentas	3	8
Video conferencias	2	6
Telefonía móvil celular (mensajes texto)	2	6
Chat institucional	1	3
Virtualización	0	0

Fuente: La autora. Año 2012

- De los veinticinco (25) organismos que cuentan con un portal o página Web, veinte (20) de ellos respondieron tener correos electrónicos (E-Mail) para comunicarse con los ciudadanos.
- Diecinueve (19) indicaron reflejar en su página Web información relacionada con el Sistema Nacional de Control Fiscal, estos entes eran contralorías estatales y municipales, cuya relación con la Contraloría General de la República es más directa que otros organismos del Estado.
- Catorce (14) de ellos tienen en su página Web buzón de sugerencias para fomentar la participación ciudadana.
- Trece (13) ofrecen información relacionada con las denuncias, en este caso también se trata de contralorías estatales y municipales, cuya relación con las comunidades es más directa debido a su razón de ser.
- Solo tres (3) organismos indicaron tener en su página Web información sobre participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Sin embargo, en la pregunta 26 del cuestionario, donde se les preguntó por otras actividades relacionadas con participación ciudadana que desarrollara el ente, cinco (5) organismos mas respondieron afirmativamente a este punto, solo que no a través de la página Web, sino a través de charlas y talleres dictados a los ciudadanos de las comunidades cercanas.
- Dos (2) organismos encuestados, respondieron que si contaban con video conferencia.
- Dos (2) organismos respondieron tener comunicación con los ciudadanos a través de la telefonía móvil celular.
- Solo un organismo (1) señaló contar con chat institucional.
- En cuanto a si los organismos cuentan con presencia en las redes sociales, dieciocho (18) organismos, lo que representa el cincuenta por ciento (50%) respondieron de forma positiva. De ellos, los dieciocho (18) indicaron tener presencia en twitter, cuatro (4) en facebook, uno (1) en blog social, uno (1) en flikrs y uno (1) en youtube.
- Se puede observar que la red twitter es la más utilizada por los organismos, por ser la más versátil y fácil de utilizar, sobre todo para las actualizaciones de noticias eventos. De igual manera, esta red social es fácil de seguir a través de los teléfonos celulares, es decir, no hace falta estar frente a un computador para tener esta conexión.

- Facebook se encuentra en segundo lugar de preferencia con cuatro (4) organismos y el ente (1) que utiliza el blog social es porque este blog sustituye su Portal o página Web.

En relación a la inquietud de si cuentan o no con una oficina de Atención al Ciudadano, los treinta y seis (36) organismos entrevistados, representado por el cien por ciento (100%), respondieron contar con una Oficina de atención directa a la comunidad o al ciudadano, independientemente de tener presencia en la Web o contar con una página Web. Lo que significa que en esta materia se está cumpliendo con la normativa legal que rige la materia que data del año 2007, cuando la Contraloría General de la República, dictó las Normas de Participación Ciudadana, en las que solicitaba a los organismos y entes públicos crear dichas oficinas en un plazo de dos años.

Sin embargo, a pesar de que los treinta y seis (36) organismos que formaron parte de la muestra, cuentan con una Oficina de Atención Ciudadana, solo tres (3) de ellos, es decir, el ocho por ciento (8%), tienen un sistema automatizado en esas oficinas, a fin de llevar un registro de sus denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.

Lo antes señalado obedece, a que estos organismos que cuentan con un sistema automatizado para registrar en una base de datos la información recibida de los ciudadanos, son los mismos organismos que cuentan con una robusta plataforma tecnológica y con una gerencia o vicepresidencia propia en materia tecnológica o de sistema.

CONCLUSIONES

Venezuela ha tenido importantes avances en materia de Gobierno Electrónico durante el período sujeto a evaluación, uno de ellos es el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales 2007-2013, que abarca los sectores públicos, privados y comunitarios. Este Plan está dividido en cinco líneas generales: Acceso masivo a las TIC. Soberanía e independencia tecnológica, transformación del Estado, uso y aplicación de las TIC como herramientas habilitadoras del desarrollo y Modelo comunicacional inclusivo.

En este sentido, el país cuenta con un amplio ordenamiento jurídico que rige la materia tecnológica, tales como: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, el Decreto sobre el Acceso y Uso a Internet, así como, la Ley sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentación entre Organismos y Entes del Estado.

Sin embargo, para lograr la interconectividad entre los organismos públicos, de acuerdo con la Ley que rige la materia promulgada en el año 2012, destacan entre otras, las siguientes necesidades: Especificaciones técnicas para el estándar de interoperatividad que facilite el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los entes del Estado; Directrices para la creación del Registro Automatizado de Solicitudes para las Oficinas de Atención al Ciudadano; Características técnicas de los Sistemas de Información Interoperables para la gestión de los servicios del Estado; Especificaciones técnicas para la creación de Repositorios Digitales; Calidad de datos, documentos e información; Adecuación de la plataforma tecnológica del Poder Público; Lineamientos para las especificaciones técnicas de Metadatos para Servicios de Información Interoperantes; Especificaciones técnicas de los servicios Web; Reglamento interno para el funcionamiento del Comité Nacional de Interoperatividad.

La diferencia más resaltante, entre las páginas Web de los organismos públicos que formaron parte de la muestra, se destaca que cuatro (4) entes del Estado tienen comunicación con sus empleados a través de sus páginas Web o de una intranet, mientras que veintiún (21) organismos no tienen esta comunicación tecnológica con sus funcionarios.

Solo un (1) organismo cuenta con chat institucional, mientras que veinticuatro (24) no tienen esta herramienta para establecer comunicación directa y en tiempo real con la comunidad. Igual sucede con la video conferencia, dos (2) organismos utilizan este avance tecnológico con sus empleados y público en general, mientras que

veintitrés (23) Entes no cuentan con tecnología de punta que les permita el uso de esta herramienta.

En relación a las semejanzas tecnológicas: Los veinticinco (25) organismos que tienen página Web, tienen conexión con otros organismos del Estado, tales como la Contraloría General de la República, Ministerio Público, Tribunal Supremo de Justicia, entre otros.

De los Entes u Organismos encuestados, ninguno de ellos tienen implementación de medios de pago en su página Web y tampoco cuentan con la herramienta de la computación en las nubes (Cloud Computing), para fomentar la participación ciudadana y el control social, esto se debe por una parte al acceso restringido que tienen los ciudadanos a las tecnologías, a pesar de los esfuerzos que ha realizado el Gobierno con los Infocentros y por la otra, a las dificultades que presentan algunas regiones en Venezuela con el acceso a Internet por la ubicación geográfica que éstas tienen.

Por el contrario, los treinta y seis (36) organismos encuestados en esta investigación (con o sin página Web), cuentan con una Oficina de Atención Ciudadana para atender a la comunidad. Es decir, que de acuerdo a estos resultados de esta investigación, los ciudadanos y ciudadanas, es decir, la comunidad en general se encuentra atendida por los organismos públicos, aun sin utilizar los avances tecnológicos.

RECOMENDACIONES

Los avances en materia de Gobierno Electrónico, implementados en Venezuela han sido apropiados en cuanto a normativa legal se refiere. Sin embargo se recomienda a los órganos competentes, divulgar esta amplia normativa legal de obligatorio cumplimiento y establecer seguimiento y control permanente y continuo a fin de determinar su implementación en los plazos establecidos.

Tomando en cuenta las diferencias y semejanzas de las páginas Web de los organismos públicos seleccionados, en relación a la participación ciudadana en Venezuela, se recomienda que los organismos que no cuentan con página Web y tengan la proyección de tenerla, tomen este

trabajo como modelo de acción e incorporen la interacción Gobierno – Comunidad para una efectiva comunicación con los ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernárdez M. (2007). **Diseño, Producción e Implementación de E-Learning**. Indiana USA. Global Business Press.
- Callejo L., González E., Fernández M. y Ruiz M. (2004). **Las Tic. Un Reto para los Nuevos Aprendizajes**. Madrid. Narcea Ediciones.
- Candelas F., Gil P. y Pomares J. (2010). **Redes y Transmisión de Datos**. Alicante España. Publicación de la Universidad de Alicante.
- Carballo, Y. Cattafi, R., Sanoja, A. y Zambrano, N. (2006). **Gobierno Electrónico en Venezuela**. Reporte Técnico RT 2006-09. Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239. Escuela de Computación. Facultad de Ciencias. Universidad Central de Venezuela. Disponible: <http://www.ciens.ucv.ve/escomp/> (Consulta: 2012, Julio 11)
- Cardona, F. (2005). **Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la relación Administración Pública-Ciudadano**. Barcelona. España. Universidad del Rosario.
- Casadevall I. y Requena J. (2005). **Sociedad del Conocimiento**. Barcelona. Editorial UOC.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5908** (Extraordinaria). Febrero 19, 2009.
- Decreto 825 (2000). Decreto mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.955**. Mayo 22, 2000.
- Decreto 1.204 (2000). Decreto Ley Sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.076**. Diciembre 13, 2000.
- Decreto 3.390 (2004). Adopción de software libre desarrollado con estándares abiertos. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.095**. Diciembre 28, 2004.

Negotium

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences**

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se
Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu,
www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

**PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD
2011-2012**

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

Fundación Infocentro. (2007). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.648**. Marzo 20, 2007.

Gálvez S y García I. (2006). **Java a Tope. Java Mail en Ejemplos**. Málaga España. Editorial de la Universidad de Málaga.

García O. (2011). **El Impacto de las TIC en el mundo de hoy**. Revista virtual Tecnología e Internet. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/impacto-de-las-tic-en-el-mundo-de-hoy.htm> (Consulta: 2012, Julio 08)

Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (2001). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37313**. Octubre 30, 2001.

Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos. (1999). **Gaceta Oficial Extraordinario de la República Bolivariana de Venezuela, 5.393**. Octubre 22, 1999

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.575**. Diciembre 16, 2010.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. LOCGRSNCF. (2001). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37347**. Diciembre 17, 2001.

Ley sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los órganos y Entes del Estado. (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.945**. Junio 15, 2012.

Ministerio de Ciencia y Tecnología. (2001). **Plan Nacional de Tecnologías de Información**. Disponible: <http://www.cnti.gob.ve/> (Consulta: 2012, Julio 05)

Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación. (2012). **Avances en la Implementación de la Interoperatividad en Venezuela. Integrando los Servicios del Estado**. Caracas. Informe Centro Nacional de Tecnología de Información

Niño J. (2011). **Sistemas Operativos Monopuestos**. México. Editex.

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. (2008). **Conceptos Generales en el Marco del Gobierno Electrónico la Tecnología y su relación con los ciudadanos..** V Foro de Gobierno Electrónico. Perú. Disponible: <http://www.ongei.gob.pe/quienes/conceptos/00.htm> (Consulta: 2012, Agosto 06)

Negotium

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales /
Scientific e-journal of Management Sciences**

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela / REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr , Stanford Edu, www.bib.umontreal.ca, Google Scholar, [+++]

Cita / Citation:

Carrera Pedroza, Rosa Elena (2013)

PROGRESS ON ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTED IN VENEZUELA PERIOD 2011-2012

www.revistanegotium.org.ve / núm 24 (año 8) 19 -54

Oracle and Microsoft. (2002). **Mapa para el E-Gobierno en el mundo en desarrollo.**

Disponible: <http://www.cca.org.mx/funcionarios/cursos/ge/contenidos/modulo4/material/mapa.pdf> (Consulta: 2012, Julio 13)

Paz, A. (2010). **Estudio de Usabilidad de Interfaces de Usuario en Portales de Video.** Proyecto de Investigación no publicado para la Maestría en Gestión de Contenidos Digitales. Universidad de Barcelona. España.

Ramírez T. (2000). **Como hacer un Proyecto de Investigación.** Caracas. Editorial Panapo.

Sampieri J. (2008). **Metodología de la Investigación** (4ta. ed). México. Editorial Mc Graw-Hill.

San Martín, J. (1998) **Fenomenología y Cultura en Ortega.** Madrid: Editorial Tecnos S.A.

Turban E. (2006). **Comercio Electrónico una Perspectiva Empresarial.** Nueva Jersey. USA. Pearson Prentice Hall.

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2010). **Informe sobre la Sociedad de la Información 2010.** Disponible: http://www.itu.int/newsroom/press_releases/2010/08-es.html (Consulta: 2012 Julio, 21)

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** (4ta ed) Caracas FEDUPEL.

Villatoro, V. (2006). **Ventajas y Desventajas de la implantación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Guatemalteca.** Proyecto de Investigación Maestría en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala

Weiers, R. (2004). **Introducción a la Estadística para Negocios.** (5ta ed) México. Editorial Thomson.