



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA
DE GESTIÓN PÚBLICA EN VENEZUELA**

AUTORES:

Cumana, Willber
Marval, Willians

**Trabajo de Curso Especial de Grado presentado como requisito
parcial para optar al título de LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN.**

Cumaná, Diciembre de 2009

INDICE

DEDICATORIA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	IV
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
NATURALEZA DEL PROBLEMA	3
<i>El Problema.....</i>	<i>3</i>
OBJETIVOS	8
<i>Objetivo General</i>	<i>8</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>8</i>
JUSTIFICACIÓN.....	9
METODOLOGÍA.....	10
<i>Nivel de Investigación</i>	<i>10</i>
<i>Diseño de Investigación</i>	<i>11</i>
<i>Fuentes de Información.....</i>	<i>11</i>
<i>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....</i>	<i>12</i>
 CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES DEL GOBIERNO	
ELECTRÓNICO Y LAS TICS COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN	
PÚBLICA.....	14
1.1 GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	14
1.1.1. <i>Definiciones de Gobierno Electrónico.</i>	<i>14</i>

1.1.2.	<i>Importancia del Gobierno Electrónico.</i>	16
1.1.3.	<i>Características del E-Gobierno.</i>	17
1.1.4.	<i>Ventajas y desventajas del E-GOB.</i>	19
1.2.	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs).	21
1.2.1.	<i>Definiciones de las TICs.</i>	21
1.2.2.	<i>Importancia de las TICs.</i>	23
1.2.3.	<i>Características de las TICs.</i>	24
1.2.4.	<i>Ventajas y desventajas de las TICs.</i>	25
1.3.	GESTIÓN PÚBLICA.	26
1.3.1.	<i>Definiciones de Gestión Pública.</i>	26
1.3.2.	<i>Importancia de la Gestión Pública.</i>	27
1.3.3.	<i>Relación de Gobierno Electrónico y Gestión Pública.</i>	28

**CAPITULO II: GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA
DE GESTIÓN PÚBLICA EN VENEZUELA. 30**

**CAPITULO II: GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA
DE GESTIÓN PÚBLICA EN VENEZUELA. 30**

2.1.	GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO PARA LA GESTIÓN DEL GOBIERNO.	30
2.1.1.	<i>Gobierno Electrónico como instrumento de gestión del gobierno y los entes gubernamentales. (Gobierno-Gobierno).</i>	32
2.1.2.	<i>Gobierno Electrónico como herramienta de información entre la gestión del gobierno y la sociedad. (Gobierno-Ciudadano).</i>	36
2.1.3.	<i>E-Gobierno como pieza fundamental en la comunicación entre el Estado y las organizaciones y/o empresas privadas. (Gobierno-Empresa).</i>	40
2.2.	GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO DE CONTROL DE LOS ENTES GUBERNAMENTALES EN VENEZUELA.	43
2.3.	BASES LEGALES.	45

<i>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2000) ...</i>	45
<i>Ley Orgánica de Telecomunicaciones, (2000)</i>	46
<i>Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, (2005).....</i>	47
<i>Ley Especial Contra Delitos Informáticos, (2001).....</i>	48
<i>Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, (2001)</i>	49
<i>Ley de Infogobierno, (2006)</i>	50
<i>Decreto 825 Internet Prioritaria, (2000).....</i>	51
<i>Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Identificación, (2001).....</i>	53

CAPITULO III: PROYECTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA.	54
3.1. OBJETIVOS DE E-GOB EN VENEZUELA.	54
<i>Objetivos.</i>	54
3.2. PROYECTOS DE E-GOB EN VENEZUELA.	58
3.3. ÁREAS DE APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN VENEZUELA.	65
CONCLUSIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	71
HOJA DE METADADTOS	76

DEDICATORIA

A **Dios** por darme la oportunidad de estar en este mundo y ayudarme al logro de esta meta.

A mis padres **Williams Cumana** y en especial a **Benilde Brito** porque sin su ayuda, comprensión, esfuerzo y apoyo no hubiese alcanzado este triunfo.

A mis hermanos **Williams** y **Willder** para que esto les sirva de ejemplo y dedicación para el logro de sus metas. Mi triunfo es el de ustedes.

A mis Abuelitas **Graciela Cumana y Rosa Brito** por su apoyo y estar siempre pendiente de mí.

A mis **primos(as)** que esta meta les sirva de ejemplo en el transcurso de sus estudios y sigan el camino del bien.

A mis **amigos “los loquitos”** para que esto les sirva de impulso al logro de sus objetivos y tengan presente que con dedicación y perseverancia se puede alcanzar lo anhelado.

A todas aquellas personas que me apoyaron y que de una u otra manera forman parte de este triunfo.

WILLBER CUMANA

DEDICATORIA

Quiero dedicarles este trabajo fruto de mi esfuerzo a todas aquellas personas que me apoyaron y que de una u otra manera forman parte de este triunfo.

Primeramente a **DIOS** por acompañarme en todos los momentos importantes de mi vida.

A mi Madre **Marisol Márquez** por su amor y por impulsarme a lograr mis metas. Te quiero Madre.

A mi Padre **Willyans Marval** por su apoyo incondicional, orientación y modelo de perseverancia. Te quiero Padre.

A mis hermanos **Yonelia, Gustavo, Onelia y Virginia**, que este trabajo los motive a ser cada día a ser más y mejor.

A mi esposa **Erika**, por servirme de estímulo y compañía. Te amo mucho mi reina.

A mi hijita hermosa **Cecilia**, mi ilusión mas grande.

A mis tíos y tías, en especial **Yuraima, Yolanda, Dioleida, Julio, Asdrúbal, Betty, y Nelly**, y a todos por su cariño y apoyo.

A mis abuelas **Yolanda, Onelia, Betty**, y mis abuelos **Mirello, Chilo**,

Cesar.

A mi suegra querida **Carmencita** que nos ha apoyado a mi esposa y a mí.

A todos mis primos y en especial a **Darviela (Reinaldo), Rubén, Ricardo, Raimundo, Fernando, Sergio, Felipe, Rafael, Gabriel, Yaritza, Yoscari, Oscar, Susana, Margy, Daniel, Adolfo, Melitza, Daniela**, y a todos, para que tengan presente que no hay imposible.

A mis amigos (as), **Nacho, Joseira, Carlitos, Arismer, Roberto, Andreina, Gabriela, Douglas**, verdaderos ejemplos de solidaridad y amistad.

WILLIANS MARVAL

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi mayor gratitud a todas las personas que contribuyeron al logro de unas de mis metas.

A **Dios** por guiarme y escucharme en todo momento, brindarme sabiduría, salud y la capacidad para realizar mis metas.

A mis Padres **Williams Cumana y Benilde Brito** por darme la vida, guiarme por el camino del bien, por todo su apoyo y ayuda incondicional para obtener este gran triunfo .Los amo.

A mis hermanos **Williams y Wilder** por su ayuda y constante apoyo.

A mis primas **Greys y Claudis** por brindarme su ayuda cuando las necesite y ser parte de mi formación.

A mis **Tíos** por sus consejos, disposición para ayudarme y apoyarme siempre.

A la **Universidad de Oriente Núcleo de Sucre**, mi gran casa de estudio por abrirme las puertas de sus aulas para agrandar mis conocimientos y convertirme en un profesional.

A las profesoras **Beatriz Ramírez y María Centeno**, mis asesoras, por brindarme su colaboración desinteresada en la realización de mi trabajo de grado.

A mi compañero de Curso Especial de Grado **Willians Marval** por la ayuda y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

A mi novia **Leinysmar Rivera** por su apoyo, comprensión, paciencia, dedicación, enseñanzas y por ser un gran estímulo para el logro de esta meta. T.Q.M.

A mis compañeros y amigos de la UDO **Wilman, Emilio, Raquel, Edilis** y en especial a **Henry Reyes (Katire)** y **Marielis Cabello** gracias por su amistad y apoyo incondicional durante toda mi carrera.

A todas aquellos (familiares, amigos y demás personas) que de una u otra forma siempre estuvieron a mi lado en los momentos buenos y malos y contribuyeron ofreciéndome su apoyo incondicional.

A todos muchísimas gracias..!

WILLBER CUMANA

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a **DIOS**, Todopoderoso por despertar en mí el deseo de superación y crecimiento personal.

A ti **Madre** por tu inestimable apoyo y amor infinito, me ayudaste a enfrentar las dificultades.

A ti **Padre** que con tu ejemplo de lucha, me brindaste la mejor imagen a seguir.

A mi compañero de tesis **Willber Cumana** por trabajar conmigo en esta investigación.

A las profesoras **Beatriz Ramírez** y **María teresa Centeno** por su reconocida praxis educativa, fundadas en los asideros de calidad.

Y a todas las personas que me han acompañado durante toda mi vida y han estado al pendiente de mí.

A todos gracias...

WILLIANS MARVAL

RESUMEN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación son utilizadas con más fuerza que nunca por las organizaciones gubernamentales con la finalidad prestar un mejor servicio y respuesta de sus acciones y de esta manera tratar que todas las personas que integran nuestros países de alguna u otra forma estén inmersas en su manejo. El objetivo de esta investigación es dar una visión teórica de los beneficios que el uso del Gobierno Electrónico puede ofrecer a las actividades realizadas por los entes gubernamentales y a la mejoría de la relación Gobierno – Empresa – Ciudadano mediante el uso de estas herramientas. Mediante el uso de textos, documentos legales, y otros documentos de fuentes secundaria, pudimos obtener información suficiente para dar a conocer el valor del Gobierno Electrónico utilizado dentro de las organizaciones gubernamentales Venezolanas, abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

Palabras Claves: Gestión Pública, Tecnologías, Gobierno Electrónico, Tecnología de la Información, Herramientas Tecnológicas, TICs.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la llegada de internet ha acortado las fronteras con lo cual las barreras existentes entre lugares diferentes han desaparecido, también ha creado un nuevo modelo de comunicación que está permitiendo facilitar la interacción entre las personas y algunas empresas, las cuales tienen presencia en este nuevo espacio virtual.

Las llamadas tecnologías de información y comunicación (TICs), también están siendo utilizadas por los diferentes gobiernos para realizar labores de gestión pública con lo cual se crea una mejor comunicación, y se mejora la calidad de los servicios que una determinada empresa pública puede ejercer. El nuevo gobierno electrónico permite que las personas realicen trámites a través de internet, que pudieran hacerse en una oficina, con lo cual se facilita la prestación de un servicio determinado, de una manera mucho más fácil y cómoda.

Esto ha permitido reducir la brecha digital ya que las personas se han ido integrando de una manera gradual a esta nueva sociedad del conocimiento en donde el gobierno es mucho más accesible y transparente en su gestión, mejorando la eficiencia de la administración pública.

Por otra parte, la aplicación de Gobierno Electrónico como una herramienta de comunicación entre los órganos del Estado y los diferentes actores de la vida pública en el país ha fomentado de alguna u otra forma la participación de los ciudadanos y las empresas en el establecimiento de

parámetros en la distribución de los recursos de los organismos gubernamentales gestionan, aumentando la capacidad de respuesta en cuanto a las necesidades y peticiones que se tengan.

Es por ello que se nos hace factible la realización de este trabajo de investigación, ya que lo que se busca es estudiar el Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública en Venezuela para dar a conocer todas las ventajas que la aplicación de tecnologías de información y comunicación generan, en la gestión del Estado aumentando la eficiencia y la eficacia de la administración pública que por consiguiente traerá mayor control sobre la gestión de los entes del gobierno.

Por lo tanto, este trabajo está estructurado de la manera siguiente:

Capítulo I: Aspectos Generales del Gobierno Electrónico y las TICs como Herramienta de Gestión Pública.

Capítulo II: Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela.

Capítulo III: Proyectos de Gobierno Electrónico en Venezuela.

Mostrando finalmente las conclusiones a las cuales llegaron los autores.

Naturaleza del Problema

El Problema

Actualmente, a nivel mundial se manejan tecnologías que hace más de diez años se visualizaban distantes. Se ha dado un desarrollo significativo en estas tecnologías, generando un fuerte impacto en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana y en la actividad económica de las distintas sociedades. Todo ello ha facilitado el quehacer de la vida diaria de las personas y ha logrado una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de varios tipos de procesos. El desarrollo de tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder.

Entre estas tecnologías se encuentran las tecnologías de información y comunicación (TICs), las cuales son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario (Ocampo, 2003).

En este sentido, los distintos gobiernos del mundo con su rol de liderazgo y de actores principales en el establecimiento de un clima de crecimiento y de bienestar, y también como los órganos que se encargan de la conducción y la administración del Estado, tienen el deber de hacer uso de las TICs para la transformación y modernización del mismo, elaborando herramientas y redes Web para brindar información de su gestión a las personas.

Una de las herramientas tecnológicas que se emplean en la modernización del Estado se le conoce como Gobierno Electrónico o E-Gobierno (E-GOB), y constituye un instrumento novedoso que incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular la Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco más transparente. (Castoldi 2002).

En América Latina no se ha dado un gran auge tecnológico en comparación con los países de Asia, Europa y el norte de América, lo cual ha traído un retraso al tratar éstos de ponerse al día en cuanto a las herramientas de Gobierno Electrónico y de las TICs, en general. Dichos países han tenido que integrarse para hacer uso de estas tecnologías y así no quedar marginados en el ámbito internacional. Es por eso que muchos de ellos han querido llevar o han llevado, al sector gubernamental este tipo de estrategias de integración pero no sólo suministrando a todas las instituciones y entes que conforman el gobierno, sistemas automatizados, sino definiendo directrices y políticas para la masificación del acceso y la calidad de los servicios públicos, capacitando a los operadores y funcionarios públicos para el uso de las TICs.

Es claro que los países del sur de América deben entender que la tendencia tecnológica es una razón para reflexionar sobre la cultura política existente en esa región, dándose la oportunidad de utilizar estas redes para buscar el ideal democrático, o darse una buena gestión en la administración del Estado.

Las actividades llevadas a cabo para la integración tecnológica de los países de América del Sur, se mencionan en la Carta Iberoamericana de

Gobierno Electrónico, aprobada por la IX Cumbre de los Ministros de Administración Pública y Reformas de Estado, llevada a cabo en Mayo de 2007, y se planteó que dichos gobiernos se han comprometido de manera firme a reducir la brecha digital y convertir la sociedad de la información y el conocimiento en una oportunidad para todos, especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados.

Es por esta razón que el uso del E-Gobierno en Latinoamérica se da como una decisión estratégica ante los cambios que van desde ser una sociedad industrial a una sociedad basada en el conocimiento en donde prevalece una forma de gobierno mucho más eficiente, eficaz, accesible y transparente en su gestión integrando al Estado, a las empresas y a los ciudadanos (Ocampo, 2003).

En Venezuela a partir del año 2000, el gobierno ha adelantado proyectos en el área de las TICs y se formuló un basamento legal en el cual se propuso el Plan Nacional de Tecnologías de Información, el Plan Nacional de Telecomunicaciones, dictando los decretos 825 y 3.399, además de leyes, decretos y reglamentos en materia de Telecomunicaciones, Ciencia, Tecnología e Innovación, así como creación de nuevas Fundaciones de Ciencias y Tecnologías (Fundacites), Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. En el año 2006, se discutió la Ley de Infogobierno que fue aprobada en primera discusión por la Asamblea Nacional; esta Ley está basada en principios que tienen que ver con la democratización de las TIC y el fomento de la infocultura.

Sin embargo, se ha dado el uso del Gobierno Electrónico; pero este no refleja los logros y la transparencia en el manejo de los recursos del país, trayendo como resultado una contradicción con la visión teórica de E-

Gobierno que ha establecido el Ministerio de Ciencias y Tecnologías en su página Web (www.mct.gob.ve) y otros portales de gobierno en línea (www.gbiernoenlinea.ve/msc.view.inder.pag), entre otros, en donde se establece que: “con el uso del Gobierno Electrónico en Venezuela se busca ir más allá de la mejora en la gestión del Estado, se busca incorporar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del gobierno, garantizar la democracia participativa y la inclusión social”; y ninguno de estos aspectos se ha dado por diversas razones, entre ellas la falta de difusión respecto al uso de este instrumento o el difícil acceso a Internet por gran parte de los ciudadanos, bien sea por falta de recursos o de tiempo.

Con la implementación del Gobierno Electrónico, el gobierno venezolano presenta tres visiones las cuales muestran las metas a lograr. Una de ellas es que el Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado, los cuales conforman la gran mayoría de habitantes del país. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación (Gallegos, 2005).

Otra visión es que el Gobierno Electrónico no es la tecnificación de la burocracia existente, sino que tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en la Administración Pública, para crear procedimientos asociados a viejos y nuevos servicios que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano (Berrizbeitia, 2005). Por último, el Gobierno Electrónico es un medio para que el Estado dé respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los

retrasos innecesarios (Mendoza, 2005). En estas percepciones se destaca el aspecto social asociado al gobierno electrónico y a las Tecnologías de Información y Comunicación, que no son vistas sólo como medios para ampliar el alcance de la gestión gubernamental y política, sino como instrumentos de acercamiento y participación social.

En concreto, lo que se busca con el Gobierno Electrónico en Venezuela es mejorar la gestión del Estado y la interacción que tiene con los actores sociales, económicos y políticos. Se trata de mejorar la gestión pública, su eficiencia, efectividad, transparencia, contraloría, la interacción entre sus entes y la interacción con actores externos, en especial, acercar el Estado al ciudadano a través del desarrollo de plataformas tecnológicas, de servicios y de la formación de los individuos en el uso de las mismas (Carballo, Cattafi y otros, 2006).

Dado que el Gobierno Electrónico es un instrumento que mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, reduce la brecha informativa entre el gobierno y la sociedad, surge la necesidad de analizar el Beneficio que el uso del Gobierno Electrónico proporciona a la Gestión Pública en Venezuela. Lo cual permitirá conocer:

¿De qué forma el E-Gobierno se utiliza como herramienta de control a los entes del Estado?

¿Cómo contribuye el E-GOB en la transparencia de la gestión pública en Venezuela?

¿Cómo contribuye el uso del Gobierno Electrónico en la eficiencia y la eficacia de la gestión pública en Venezuela?

¿Cómo el uso del E-GOB reduce la brecha informativa entre el gobierno y la sociedad?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el uso del Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública en Venezuela.

Objetivos Específicos

- Identificar los beneficios que proporciona el uso del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela.
- Describir el tipo de control que se da en los entes del Estado mediante el uso del Gobierno Electrónico.
- Determinar la incidencia del E-GOB en la transparencia de la gestión pública en Venezuela.
- Determinar la contribución del E-GOB en la eficiencia y eficacia de la gestión pública venezolana.
- Describir el acceso que tiene la sociedad a la información gubernamental mediante el uso del Gobierno Electrónico.

Justificación

La presente investigación plantea la necesidad de hacer uso de instrumentos de gobierno electrónico para mejorar cualitativamente la gestión pública de Venezuela, con el fin de dar a conocer la integración que se puede establecer, mediante el uso de esta herramienta, entre los elementos fundamentales de la sociedad, como son los ciudadanos, las empresas y las instituciones públicas, lo que permitirá estar a la par con los avances tecnológicos y especialmente en la actualidad cambiante desde el punto de vista de la información y comunicación. Estos cambios requieren que se origine un proceso de aprendizaje tecnológico para los ciudadanos, empresas y las instituciones gestionadas por el gobierno, para hacer uso del E-GOB y así aumente en la gestión pública la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la accesibilidad, y se cree un vínculo entre esos tres elementos, manejados por el gobierno, en cuanto a la gestión de los recursos del país.

Por otra parte se justifica su estudio, porque sus resultados servirán de orientación o referencia para futuras investigaciones sobre el tema, y podrá ser considerado por los ciudadanos, empresas e instituciones públicas al momento de tener una perspectiva sobre Gobierno Electrónico y del beneficio que su uso pueda traer en la relación de éstos con los distintos niveles del Estado Venezolano.

Metodología

Nivel de Investigación

Indica el grado de profundidad con que se realiza el estudio. Fidias G. Arias (2006:24), afirma que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

En este sentido, la investigación es descriptiva porque se basó en el análisis, registro y descripción de las características más trascendentales del fenómeno a estudiar o acontecimiento determinado en lo que respecta a su aparición y desarrollo dentro del mismo.

En consecuencia, la investigación que se llevó a cabo se fundamentó en el análisis del gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela motivo por el cual fue de vital importancia conocer los aspectos más relevantes de su estructura y funcionamiento, para una evaluación y análisis de la problemática existente.

Diseño de Investigación

Arias (2006: 27) define: la investigación documental como:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

El diseño de esta investigación corresponde al documental, ya que las técnicas e instrumentos que se emplearon para el desarrollo del estudio, estuvieron sustentados por fuentes bibliográficas, electrónicas, entre otras, para conocer a profundidad el tema.

Fuentes de Información

Son herramientas que hacen referencia a toda aquella información que apoya la realización de un trabajo de investigación, tales como las fuentes primarias y secundarias, aunque existen algunas otras que pueden ser utilizadas de acuerdo a las necesidades del investigador.

Al respecto, Dankhe (1986:185) afirma:

Las fuentes de investigación primarias (directas) constituyen el objetivo de la investigación documental o bibliográfica de la lectura, y proporcionan datos de primera mano". Y que "las fuentes de investigación secundarias, son compilaciones, resúmenes y listados de referencia publicados en el área de conocimiento específico (son listados de fuentes Primarias) es decir, reposan información de primera mano.

La investigación realizada se apoyó en la utilización de estrategias secundarias en estudios documentales, y cuyo contenido está íntimamente relacionado con el objeto de estudio.

Las fuentes secundarias que se utilizaron son las recopilaciones y resúmenes de los estudios anteriores, tales como; tesis., monografías y libros relacionados con el tema de estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, entre otros.

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión (tipo likert), etc.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son herramientas cuyo propósito fundamental es servir de ayuda al investigador en la búsqueda y recopilación de datos necesarios para desarrollar la investigación. Durante el desarrollo de la investigación del Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública se utilizó el análisis documental y el fichaje.

En el análisis documental se recolectaron datos de fuentes secundarias. Libros, Boletines, revistas, folletos, y periódicos los cuales se utilizaron como

fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés. El instrumento que se acostumbra utilizar es la ficha de registro de datos. (<http://www.uladech.edu.pe>).

Según página web: <http://www.monografias.com>

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otros.

Ahora bien, en el diseño documental utilizado para esta investigación, fue empleada la técnica del análisis documental, desarrollando interpretaciones razonadas de datos obtenidos de fuentes secundarias, como libros de autores que mencionan o hacen referencia al objeto de la investigación; y en esta se utilizaron instrumentos como: computadoras y unidades de almacenamiento (CD, memorias externas) entre otros.

CAPITULO I: Aspectos Generales del Gobierno Electrónico y Las TICs como Herramienta de Gestión Pública.

1.1 Gobierno Electrónico.

Para nuestro criterio se refiere al uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de que el gobierno aumente su capacidad de respuesta a las necesidades de todos los sectores del país, integrándolos y facilitando los requerimientos de información que necesiten.

1.1.1. Definiciones de Gobierno Electrónico.

El gobierno electrónico se refiere a incorporar las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la interacción gobierno – gobierno y gobierno – ciudadanía. Varios autores han señalado diferentes definiciones al respecto.

Según la Ley de Infogobierno, (2006:2).

Es un modelo de gestión pública que se fundamenta en el uso intensivo de las tecnologías de información para proveer medios ágiles, confiables, efectivos y eficaces de información, comunicación y participación de los ciudadanos, para la prestación segura y directa de servicios, y que tiene como objetivo fundamental transformar al Estado como resultado de las mejoras de los procesos y el aumento de la eficiencia y transparencia en el Poder Público, generados por el uso de las Tecnologías de Información.

Por otra parte, Gallegos, Arturo 2005. (En línea: <http://www.gobiernoenlinea.ve>): sostiene que:

En Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación.

Mientras que Castoldi (2002:112), considera que el concepto incluye:

Todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual.

No obstante, Ocampo (2003:2) dice que hay quienes lo conciben como: "Un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano".

Otro punto de vista es el planteado por Valenti, Anta y Bendersky (2007), en su trabajo, el cual plantea una definición de Gobierno Electrónico visto desde la perspectiva del gobierno, y esta es la siguiente:

Para el gobierno, el gobierno electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia y más agilidad. En definitiva, esto permitirá una mejor prestación de servicios al país en su conjunto.

De acuerdo con lo antes mencionado podemos decir que el Gobierno Electrónico es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir la brecha informativa entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos de un país, mediante el uso de las TICs, específicamente la internet, para que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales.

1.1.2. Importancia del Gobierno Electrónico.

Según página web: <http://gobiernoelectronicogobierno.blogspot.com>
(2009/07):

La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

Para Gutiérrez y Rojas (2008:18) el Gobierno Electrónico

Es un compromiso permanente del gobierno con el ciudadano, mediante un intercambio eficiente y eficaz de los servicios, información y comunicación que el Estado ofrece. Por consiguiente, el e-gobierno no sólo va más allá que colocar computadoras en el sector público sino de utilizar las facilidades que éste ofrece por medio de las TICs como instrumento para acercar al ciudadano a sus gobernantes y a los procesos del gobierno, así como la posibilidad de que los dirigentes lleguen con sus políticas y acciones a toda la población.

De acuerdo con Gutiérrez y Rojas (2008:18) existen diferentes servicios que brinda el Gobierno Electrónico para los ciudadanos, empresas y al sector público entre ellos tenemos los siguientes:

Los servicios que ofrece el Gobierno Electrónico en sus portales o páginas WEB, tanto al ciudadano como para las organizaciones es la facilidad de acceder a toda la información relativa de todos los trámites que se llevan a cabo ante la gestión pública; cada ciudadano cuenta con enlaces de telecomunicaciones en donde presenta todos los servicios de acuerdo a sus necesidades

Por medio de estos portales de E-GOB se ofrece al sector público la posibilidad de acceder a todos los niveles de gobierno; publicación de criterios y formas, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales; además busca la eficacia en los procesos y la reducción de costos del gobierno.

1.1.3. Características del E-Gobierno.

Según página Web: www2.scielo.org.ve (05/07/2009), "Gobierno Electrónico", Existen varias cualidades resaltantes que caracterizan los

Gobiernos Electrónicos, entre las cuales se destacan principalmente:

- En el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs).
- Son virtuales e interactivos.
- La prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente.
- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- Soporte jurídico de apoyo.
- Capacidad de transformar o renovar la administración pública.
- Fácil de usar: servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos.
- Conveniente: el beneficio al usar este servicio debe ser superior al que recibe de obtenerlo en forma presencial en las dependencias públicas.
- Seguridad, privacidad y registro: garantizar a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.
- Participación del sector privado: por el suministro de tecnologías y capacitación de los funcionarios públicos.
- Desconcentración de servicios de la administración pública.
- Interoperabilidad del servicio electrónico: el Gobierno Electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes

1.1.4. Ventajas y desventajas del E-GOB.

El Gobierno Electrónico ayuda a los entes gubernamentales a optimizar su capacidad de respuesta, en cuanto a las necesidades de la ciudadanía, tratando de solventar las peticiones y mejorando la capacidad de vida de la población.

Según página Web: www2.scielo.org.ve. (05/07/2009). “Ventajas de Gobierno Electrónico”.

La efectiva intervención ciudadana implica los usos democráticos directos de las nuevas tecnologías. La mayoría piensa que gracias a Internet el mundo se volverá más democrático, más participativo y transparente pues la red permite una mayor interacción entre los ciudadanos y el gobierno local.

En este sentido se plantean las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas

- Disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos. Eficiencia y eficacia.
- Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.
- Transparencia en la gestión pública. Auditoría de gestión, acceso y flujo de información continuo.
- Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.

- Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representativa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Desventajas

Según Granero, (s/f: En línea) Desventajas de Gobierno Electrónico”.

La alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la aventura mayor que la humanidad encara hoy. Por ello, cada vez que las instituciones, sean gobierno o sector privado, ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización. (05/07/2009).

Es necesario, además de aprobar el acceso a Internet u otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población, de igual forma la participación popular como por ejemplo en el caso del voto electrónico, o páginas con contenido meramente informativo-teórico. Es más bien la oportunidad de debatir temas como la corrupción, el abuso de poder y la desinformación, lo que garantizará que la red global acerque a los ciudadanos participar en la gestión pública del gobierno local. En resumen, se tienen a continuación algunas desventajas:

- Falta de una base tecnológica y física para el establecimiento de un Gobierno en Línea.
- Insuficiencia de relación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales.

- Desequilibrio político y recesión económica.
- Presencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.
- Falta de regulación que proteja los datos que circulan en la red y la inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno.

1.2. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).

Podemos decir que de acuerdo con todos los avances que ha traído consigo la nueva era tecnológica, las TICs representan el pilar fundamental de los progresos técnicos sociales, económicos, culturales y educativos de la humanidad, trayendo consigo importantes aportes que permiten el desarrollo material, social e intelectual de la sociedad.

1.2.1. Definiciones de las TICs.

Las TICs hacen referencia a las Tecnologías de la Información y Comunicación, sin embargo para aproximarnos a lo que esta palabra abarca, se citan a continuación las siguientes definiciones:

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela:

Las TICs se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) - constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional - y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces). (2002).

Ahora bien, las TICs es entonces la combinación de la digitalización actual y la tradicional, ofreciendo el intercambio de información.

En todo caso, la fuente (<http://portal.cnti.ve.>), refiere a las TICs como aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir la información de manera instantánea y constituyen, por lo tanto, la base sobre la cual se construye la Sociedad de la Información. Bajo este aspecto, la tecnología ha permitido responder de manera rápida a las nuevas necesidades de información, por medio de los continuos avances científicos, enfatizando así la importancia de la elaboración de conocimiento funcional a partir de la información disponible, facilitando una mayor comprensión y participación de las sociedades.

Según González, (s.f. documento en línea) por TICs se entiende

Un concepto difuso empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet y, especialmente, el aspecto social de éstos. Por tanto, las TICs se deducen como una noción indefinida utilizada para destinar lo referente a la automatización vinculada al espacio virtual fundamentalmente con los ciudadanos.

Revisadas las definiciones anteriores, para efectos de esta investigación, las TICs serán concebidas como herramientas de desempeño que le permiten al ser humano facilitar sus labores, proporcionando, rapidez y eficiencia por medio de una serie de hardware y software que dotan de recursos operativos, permitiendo procesar, almacenar y distribuir grandes volúmenes de información en un tiempo breve y a un gran número de receptores.

1.2.2. Importancia de las TICs.

Actualmente, los ascensos en las designadas TICs, que incluyen los equipos, aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones, están teniendo un gran efecto. De tal manera, se habla de una nueva sociedad denominada Sociedad de la Información, la cual viene a sustituir a los modelos anteriores.

Es importante contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las TICs, permiten obtener y procesar más información que los medios manuales. Como cualquier tecnología, se debe tener presente que las TICs son sólo una herramienta (potente y flexible) para la gestión de muchos sectores. Es incuestionable que las tecnologías son un elemento indispensable y es un continuo desarrollo dentro de la sociedad, es por ello que los gobiernos deben estar conscientes de que el uso de las TICs es un punto clave para su supervivencia.

La aplicación de las TICs abre nuevos e interesantes canales, tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. En tal sentido, las TICs cumplen un papel determinante, por lo que los ciudadanos en general y los gobiernos específicos, de aquellos países desarrollados, han comprendido su lógica individual, la cual inducen, y han tratado de organizar estas tecnologías para incrementar el bienestar de la humanidad. Pero las han concebido como un instrumento que contribuye al logro de los objetivos nacionales, tanto sociales como económicos.

1.2.3. Características de las TICs.

Según Gutiérrez y Rojas (2008). Entre las características más específicas de las TICs se pueden mencionar:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y benefician en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.
- Resulta un gran alivio económico a largo plazo. Aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
- Parámetros que poseen en calidad técnica de imágenes y sonidos, es decir, no se trata sólo de manipular información de forma rápida y transportarla a lugares separados, sino también de que la disposición y seguridad de la información sea elevada.
- Se relaciona con una mayor preocupación por los procesos más que los productos.

1.2.4. Ventajas y desventajas de las TICs.

Si bien es entendido que la necesidad de comunicarse puede ser indispensable para el conocimiento de las TICs y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la vida humana, se hace necesario también reconocer las consecuencias que traerá al utilizar estas nuevas tecnologías ya sean beneficiosas o desventajas.

A continuación se expresarán algunas de las ventajas y desventajas que genera el uso de las TICs en el desarrollo de las actividades humanas.

Ventajas

Según Gutiérrez y Rojas (2008) las TICs tienen como ventajas:

- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Potenciar a las personas, a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Ofrecer nuevas formas de trabajo.
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.

Desventajas

En este sentido, Millán y Rodríguez (2006) citado por González y Seijas, señalan las siguientes desventajas:

- La seguridad es una de las mayores preocupaciones, puesto que fundamentándose en el anonimato que facilita la red, ésta se presta para el fraude.
- Puede ser usada como medio para publicar rumores injustificados, calumnias y falsedades.
- La preocupación de cómo está siendo afectada la cultura de cada país

1.3. Gestión Pública.

Actualmente el concepto de gestión pública está sufriendo cambios profundos en su espacio, ya que las actividades realizadas por los entes gubernamentales deben acoplarse a lo que son las nuevas tecnologías informativas que vienen surgiendo y cambiando constantemente, de esta forma los gobiernos se ven en la necesidad de actualizar la manera de realizar sus actividades o el modo en que le dan respuesta al colectivo. Estas actualizaciones y cambios en la gestión pública lo que buscan es la mejoría en la capacidad de respuesta y la reducción de la burocracia administrativa existente.

1.3.1. Definiciones de Gestión Pública.

Según: (<http://www.cnti.gob.ve/index.php?view>): la gestión pública es la “interrelación de los individuos con el Estado, en su calidad de ciudadanos organizados en una colectividad, con la finalidad de hacer valer sus derechos e influir favorablemente en sus políticas y funcionamiento” (28/07/2009).

Por otra parte (<http://www.econ.upf.edu/~ortun/publicacions/RAE95>): “Gestión Pública es gestión con las limitaciones derivadas del carácter

público del cometido” (28/07/2009).

También la pagina Web (<http://www.emagister.com/tutorial/gestion-publica-tps-1063687.htm>) se plantea la gestión pública como:

La articulación estratégica de las acciones de una entidad de su misión y objetivos, de acuerdo con las prioridades fijadas en los planes de desarrollo, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones reflejadas en el presupuesto.

Según el Decreto Ley N° 26162, Ley del Sistema Nacional de Control, Disposiciones Finales “Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo”.

Se puede decir que la gestión pública habla de la conducción de una organización tratando de manejar de la mejor forma los recursos como se planteó en la administración. Por lo tanto la gestión pública se refiere a todas las actividades realizadas por los entes gubernamentales para su funcionamiento y la prestación de sus servicios, buscando respuestas a las necesidades de las personas y las organizaciones, es decir administrar de la mejor forma los recursos del Estado dando respuestas a las inquietudes colectivas.

1.3.2. Importancia de la Gestión Pública.

Para las instituciones gubernamentales

Es importante ya que busca la mejor administración de los recursos del país, estableciendo parámetros que las instituciones gubernamentales deben cumplir para que la distribución de esos recursos se realicen de la mejor manera, y dichas instituciones cumplan con dar bienestar a la población y cubrir sus necesidades. (Elys Mora 2001).

Para las empresas

Es importante, ya que el gobierno abre espacios para que desempeñen sus actividades de la mejor manera posible, cumpliendo con las exigencias de las instituciones que se encargan de la administración pública, y que dichas empresas cumplan con los requisitos y documentación que se les solicite, velando porque todas tengan las mismas oportunidades y la competencia se dé en las mismas condiciones para cada una de ellas. (Elys Mora 2001).

Para la sociedad

Es importante, ya que el establecimiento de la gestión pública busca la mejor administración de los recursos del Estado para que las personas puedan satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible. Lo que busca una buena gestión pública es dar prioridad a los planes encaminados a desarrollar a la población y brindar apoyo a las comunidades para proporcionar una mejor calidad de vida a los ciudadanos. (Elys Mora 2001).

1.3.3. Relación de Gobierno Electrónico y Gestión Pública.

El gobierno electrónico está relacionado con la gestión pública de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que

dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la gestión pública el E-GOB busca hacer valer los derechos de la colectividad; sin embargo, lo hacen de distintas formas. La gestión pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el E-Gobierno hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo de un país.

El E-GOB, mejora la capacidad de respuesta de los entes gubernamentales haciendo que dichos entes hagan uso de las TICs para mejorar sus servicios mediante la creación de portales Web donde las personas realicen cualquier actividad o busquen respuestas de cualquier interrogante que tengan.

Por otro lado, mejora la capacidad de respuesta ya que el personal que labora en estos entes podrá trabajar con las redes internas que permiten reducir la burocracia y mejorar el servicio. También pueden establecerse o crearse redes externas que comuniquen organizaciones gubernamentales para lograr atender a un número mayor de personas y de esta manera disponer de un gobierno interconectado donde el ciudadano tenga participación en los procesos; para que éste tenga facilidad para realizar sus transacciones, de tal forma que el ciudadano tenga noción de lo que se realiza en los entes gubernamentales y los movimientos y acciones que estas organizaciones realizan con los recursos del país.

CAPITULO II: Gobierno Electrónico como herramienta de Gestión Pública en Venezuela.

2.1. Gobierno Electrónico como instrumento para la gestión del gobierno.

Para hablar de gobierno electrónico como un instrumento de gestión gubernamental, se debe tener presente el ascenso que se ha experimentado en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación por parte de las administraciones gubernamentales.

Los autores Valenti, Anta y Bendersky (2007), en su trabajo plantean una progresión que deja ver la evolución del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación a través del tiempo, y esta es la siguiente:

Primero, a mediados de los años setenta: se da la etapa de informatización de la administración pública, que ha consistido en la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación para automatizar la gestión de sus procesos internos. Esta fase ha sido el origen del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en el sector público y ya ha pasado por diferentes renovaciones tecnológicas (desde sistemas Host hasta los sistemas cliente/servidor y Netcentric, en el caso de los países más avanzados).

Segundo, desde finales de los años noventa: se da la fase de desarrollo de portales Web como modelo de presencia en Internet, principalmente con oferta de contenidos pero no tanto de servicios, ya que esto requiere muchas

veces de la reingeniería de procesos internos, que son complejos y de elevada intervención manual, y de modificaciones del marco legal. Es en esta etapa donde nace el concepto de gobierno electrónico o e-Government.

Por último, desde principios de 2000: etapa de participación activa del gobierno en el desarrollo de la sociedad de la información. Los gobiernos empiezan a planificar su estrategia de gobierno electrónico, crece la oferta de servicios de gobierno electrónico y surgen los portales en forma de ventanilla única, dirigidos a ciudadanos o empresas.

Por nuestra parte, pensamos que el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) y su evolución histórica, ha ayudado a que surjan nuevas ideas de cómo realizar una gestión gubernamental más abierta, donde sus procesos internos puedan ser más claros y éstos puedan estar al alcance de todos aquellos que quieran tener información sobre las actividades y procesos que se realizan dentro de los organismos gubernamentales.

Los autores Valenti, Anta y Bendersky (2007) anteriormente citados, plantearon una definición de E-GOB desde la perspectiva del Estado, estableciendo que éste mediante el uso del E-Gobierno y de las TICs buscan mejorar aspectos tales como: el control de los recursos, la transparencia en la gestión, agilizar los procesos, en fin la mejora de la eficiencia y la eficacia de la gestión gubernamental.

Al concretar, en la gestión gubernamental se deben dar innovaciones que se traduzcan en servicios para el ciudadano, para las empresas y para los trabajadores que laboran en las instituciones públicas, y buscando alcanzar un resultado en tres áreas específicas de trabajo tales como:

Gobierno-Gobierno, Gobierno-Empresa y Gobierno-Ciudadano.

2.1.1. Gobierno Electrónico como instrumento de gestión del gobierno y los entes gubernamentales. (Gobierno-Gobierno).

Para nosotros el gobierno electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. Este depende funcionalmente de muchas ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan todos los niveles del gobierno.

Actualmente los gobiernos a nivel mundial han querido reducir el atraso burocrático de las operaciones en la administración pública, estas modificaciones en los procesos administrativos dentro de los entes gubernamentales se denominan La Nueva Gestión Pública, según Araujo y Serna (2007), y la herramienta más idónea para que dichos cambios establezcan la nueva gestión en las operaciones gubernamentales según estos autores es el Gobierno Electrónico, ya que éste se plantea como una ayuda para mejorar los servicios prestados por los entes gubernamentales.

Según nuestra opinión, el Gobierno Electrónico se establece para crear un clima de claridad en el funcionamiento de los entes gubernamentales, se trata de establecer herramientas de comunicación que ayuden a reducir de una manera u otra la burocracia que predomina en los entes gubernamentales. Con la reducción de la burocracia se logra maximizar la capacidad de repuestas de estos organismos y reducir el tiempo de ejecución de las distintas actividades que se manejan.

De esta manera Gutiérrez y Rojas (2008), establecen algunos beneficios que se pueden constituir con la implementación de una herramienta de Gobierno Electrónico que funcione correctamente dentro de la administración de los organismos del gobierno. Estos beneficios son los siguientes:

- Una ganancia en eficiencia y efectividad por un mejor uso y manejo de la información, ya sea en el soporte al establecimiento de políticas o en la administración de programas. Las tecnologías de Intranet pueden ofrecer la posibilidad de establecer bases de conocimientos y mecanismos de trabajo inter-departamental. Las conexiones de Extranet entre organizaciones pueden permitir llevar a cabo gestiones de forma rápida y económica.
- Fortificar la seguridad en las instituciones públicas, permitiendo mayor iniciación, claridad y responsabilidad a la vez que protege al individuo; perfeccionando ampliamente la actuación del gobierno, su volumen de respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos; certifica políticas y programas de guía, comprometiendo a las personas como parte en la creación de las mismas.
- Fortalece la unión nacional, creando nuevos espacios públicos de encuentro, debate y estudio de la comunidad, su asociación dentro de la misma, sus intereses comunes, valores y diferencias.
- Sirve de vía a una economía innovadora y competitiva mediante el apoyo a la creación de conocimiento y su expansión a través de las redes de trabajo.

De igual manera se puede establecer una relación Gobierno–Gobierno que según Martín Parrilla, (s.f. documento en línea) es el “Espacio de comunicación virtual (informática) entre el gobierno municipal y otros tipos de gobierno como, el gobierno federal, nacional, estatal, departamental o provincial”.

Se refiere a que el gobierno debe girar en torno a la participación y el desarrollo de una plataforma para la realización de trámites de modo que puedan ofrecer servicios en línea a otros tipos de gobiernos. Permitted a las instituciones del gobierno mostrar información sobre cómo se hacen los trámites, qué servicios proveen, qué hace la institución o quiénes son, es una fase unidireccional donde se provee información a los organismos.

El objetivo principal del E-gobierno con los gobiernos locales es ofrecer un sitio de agencia gubernamental que brinda asesoría, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público en general. Los servicios que se ofrece entre gobiernos por medio de un portal que ofrezca servicios de E-Gob es la publicación de normas y procedimientos, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales. Este servicio funcional, forma parte del servicio genérico de información.

Según Gutiérrez y Rojas (2008), el término Gobierno Electrónico implica la total transformación de todas las instancias del Estado para que funcionen de manera electrónica, es decir, se trata de que los diversos sistemas del gobierno se puedan comunicar internamente entre ellos, de forma tal que puedan ofrecer un mejor servicio y que éstos puedan tener acceso a la red desde cualquier parte y a través de cualquier dispositivo electrónico. Para

fortalecer el funcionamiento interno de los entes gubernamentales se tienen las siguientes características:

- Mejorar la eficiencia, en este caso en la reducción de costos y tiempo de los procesos.
- Gestión de procesos en planeamiento, monitoreo y control de desempeño de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos y otros).
- Articulaciones estratégicas dentro del Estado, a través de los niveles (nacional, federal, regional, estatal, provincial, municipal, local), para fortalecer la capacidad de análisis, desarrollo e implementación de estrategias y políticas gubernamentales.
- Descentralización y potenciamiento en transferencia y atribuciones para acercar las decisiones y los procesos a los lugares en que se manifiestan los requerimientos.

Por lo tanto, consideramos que el gobierno electrónico aplicado en las instituciones gubernamentales trae consigo la automatización de los procesos internos, la mejora en la capacidad de respuesta de éstos entes a los ciudadanos y la capacitación del personal en lo que se refiere a las nuevas tecnologías y en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación o TICs.

2.1.2. Gobierno Electrónico como herramienta de información entre la gestión del gobierno y la sociedad. (Gobierno-Ciudadano).

Una de las razones por las cuales se establecen herramientas o instrumentos de Gobierno Electrónico, es para darles a los ciudadanos mayor acceso a la información que ofrecen los entes del gobierno y para que la sociedad se integre o tenga una participación en la administración del Estado.

Para mejorar la relación de servicio del gobierno al ciudadano, empresa e inversionista, se tiene que hacer uso intensivo de tecnologías de la información y comunicación, que permita prestar un servicio eficiente y eficaz. Un gobierno sin paredes, sin puertas, ni horarios.

En otro sentido según Valeria Betancourt (2008), Coordinadora del Programa de Políticas de Información y Comunicación de América latina; propiciar la participación ciudadana a través de procesos de gobierno electrónico no tiene que ver con trasladar el movimiento y la participación de las personas al espacio virtual, sino con mejorar su capacidad para participar en el manejo del Estado y para tomar decisiones informadas sobre su propio desarrollo. En definitiva, para incrementar la participación de los ciudadanos/as en los procesos democráticos.

Entonces, al establecer una relación entre Gobierno-Ciudadanía mediante el uso de las TICs y del Gobierno Electrónico, se deben tomar en cuenta aspectos como: el acceso a la información gubernamental por parte de los ciudadanos, también hacer uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de los entes gubernamentales para prestar sus servicios, cómo los ciudadanos hacen uso también para acceder a esos

servicios. Por último, propiciar la participación ciudadana en donde la sociedad pueda emitir opiniones y establecer críticas constructivas de cómo el gobierno puede invertir en el Estado y de cómo se están realizando las actividades gubernamentales o de qué forma el gobierno puede invertir los recursos del Estado. Así mismo, se desarrollará una mejor comunicación entre el gobierno y la ciudadanía y de esta manera el gobierno pueda conocer las necesidades de la comunidad y así poder darle soluciones a las mismas.

Es por ello que podemos mencionar algunos beneficios que se dan al aplicar herramientas de Gobierno Electrónico.

Según Gutiérrez y Rojas (2008:19), los beneficios del Gobierno Electrónico para los ciudadanos son:

- Mejor acceso, con servicios disponibles donde y cuando existe una demanda.
- Despacho a través de diversos medios: en taquilla, a través de un centro de atención telefónica y en-línea.
- Segmentación del mercado, con servicios ajustados para cubrir las necesidades de grupos dentro de un mercado particular.
- Mejor respuesta al feedback sobre el contenido y la calidad de los servicios.
- Agrupamiento de servicios en torno a episodios de vida o eventos comunes.
- Análisis comprehensivo de datos referentes a patrones de uso.
- Participación de los usuarios en el rediseño y mejora de servicios.

De esta manera se puede visualizar la relación Gobierno – Ciudadano que según Martín Parrilla, (s.f. documento en línea) es el “Espacio virtual de comunicación entre los gobernantes y los ciudadanos, de forma que se produzca un fortalecimiento de la democracia y la transparencia de las acciones del gobierno local (e-democracia)”.

Este autor quiere decir que el e-gobierno debe girar en torno a la participación ciudadana por medio de un sitio virtual en donde puedan intercambiar información con los gobernantes. Esta herramienta virtual no debería solo mejorar la eficiencia técnica del gobierno sino mejorar la comunicación directa con la ciudadanía, creando formas innovadoras de ampliación de la democracia directa, en ese sentido, de participación ciudadana activa.

El acceso a la información pública y la existencia de servicios públicos en línea pueden ser definitivos, si están debidamente implementados, para que los ciudadanos interactúen local y nacionalmente con sus gobiernos, para el ejercicio de mecanismos de control social y evaluación de la gestión y desempeño de los mismos.

A través del gobierno electrónico los usuarios pueden conocer por ejemplo: si el límite de tiempo para cancelar sus impuestos está por vencerse, también pueden realizar pagos a través de Internet o si desea formar una empresa puede conocer los requisitos a seguir por medio de un portal de E-Gob, gestionar los trámites y pagar los aranceles a través de Internet sin tener que perder tiempo en hacer colas e ir de un sitio a otro.

Según Gutiérrez y Rojas (2008), los servicios que ofrece un portal de gobierno al ciudadano es la disposición de toda la información relativa a

todos los trámites que se llevan a cabo ante la administración pública, permitiendo acceder a la gestión automatizada del trámite en particular, desde el portal gobierno hasta el sitio Web del órgano o ente gubernamental que sea responsable de la ejecución de la competencia relacionada al trámite de interés, facilitándole al ciudadano el seguimiento a su solicitud. Este servicio funcional, forma parte del servicio genérico transaccional. Para mejorar la relación entre los gobiernos y los ciudadanos se tienen las siguientes características:

- Comunicación con los ciudadanos, proporcionándole información suficiente sobre las actividades del sector público y exhibiendo plena disposición para responder a consultas acerca de sus decisiones y acciones.
- Participación ciudadana para promover el interés, el involucramiento y la participación activa de los ciudadanos en las decisiones y acciones del sector público.
- Desarrollo de servicios para mejorar la calidad, accesibilidad, oportunidad y costo de los servicios previstos por el sector público.

Por lo tanto, para nosotros, el establecimiento del gobierno electrónico como una herramienta de comunicación y fortalecimiento de la relación Gobierno-Ciudadano, trae consigo la mejora en la participación ciudadana en los procesos llevados a cabo por el gobierno a través de foros o redes establecidas para fomentar esa participación, donde los ciudadanos puedan emitir su opinión y de esta manera sea escuchada por las organizaciones gubernamentales, también la mejora en los servicios que los entes prestan a los ciudadanos, y por ende una mayor eficiencia y eficacia a la hora de dar respuesta a las necesidades colectivas.

2.1.3. E-Gobierno como pieza fundamental en la comunicación entre el Estado y las organizaciones y/o empresas privadas. (Gobierno-Empresa).

En el establecimiento de un punto de vista en el cual las instituciones públicas y sus trabajadores, los ciudadanos y las empresas dan a la aplicación de las tecnologías de información y comunicación y del gobierno electrónico, las empresas dan un punto de vista de negocios, de comercialización, y de encontrar un beneficio o lucro mediante la relación de negocios con el gobierno.

De esta manera el Gobierno Electrónico representa un beneficio para las empresas privadas ya que éstas podrán realizar sus operaciones de proveeduría de insumos para el funcionamiento de los entes, ofrecer servicios a las organizaciones gubernamentales, pagar los impuestos mediante esta herramienta, y realizar otras actividades.

Podemos mencionar algunos beneficios que trae el E-Gobierno para las empresas, que Gutiérrez y Rojas (2008:19) nombran en su trabajo; estos son los siguientes:

- El sector público no sólo interactúa con las empresas como un cliente o un proveedor.
- Adicionalmente, es el responsable de una amplia jerarquía de funciones reguladoras y de soporte que pueden ser facilitadas.

De esta manera podemos establecer una relación Gobierno – Empresa que según Martín Parrilla, (s.f. documento en línea) Como un “espacio virtual de servicios para dar soporte al desarrollo del tejido empresarial de la localidad”.

Para nosotros, las empresas requieren de opciones tecnológicas las cuales les permitan ser más eficientes, competitivas y productivas, facilitando la entrada a los mercados y accediendo a la información, adiestrando al personal a través de cursos on-line para actualizar el conocimientos de éstos en cuanto a la operación de alguna maquinaria específica y la información sobre oportunidades de expandirse hacia nuevos mercados donde estas empresas se puedan establecer.

El Gobierno Electrónico sirve de herramienta para la transformación de una sociedad industrial para satisfacer las múltiples demandas de servicios que exige la sociedad, además ayuda a las organizaciones a reducir los costos operativos ya que a través de portales web se facilitan los trámites para la creación o constitución de nuevas empresas, reduciendo los recaudos necesarios para la formación de éstas. Así mismo los entes gubernamentales y las empresas puedan tener mayor acceso a contratos con la administración pública, y puedan realizar licitaciones mediante portales web donde el gobierno pueda escoger cuál es la más conveniente.

Con respecto a los empleados, estos brindan satisfacción en el lugar de trabajo, incrementando la productividad, ya que podrán acceder a la información realizando transacciones a través de internet lo que traerá como consecuencia que los empleados realicen tranquilos y satisfactoriamente su trabajo y así eleven su perfil profesional (en cuanto a calificación y tareas de valor añadido, etc.). Las empresas deben tener nuevos valores para

enfrentar el cambio que están ocasionando el uso de las TICs.

Según Gutiérrez y Rojas (2008), al igual que el servicio al ciudadano, el Gobierno Electrónico, permitirá poner a la disposición de los actores del sector productivo, toda la información de los trámites, permitiendo también acceder a la gestión automatizada del trámite en particular, desde el portal gobierno hasta el sitio web del órgano o ente gubernamental que sea responsable de la ejecución de la competencia relacionada al trámite de interés, facilitándole al empresario el seguimiento a su solicitud estableciendo un mejor servicio en las transacciones.

Para mejorar y potenciar la relación de los organismos gubernamentales y empresas se tienen las siguientes características:

- Interacción del gobierno con empresas mediante la provisión digital de información y de apoyo a trámites, sistematización de procesos y prestación de servicios con mejor calidad, conveniencia y costos.
- Desarrollo de comunidades que contribuya al fortalecimiento de capacidades sociales y económicas en ámbitos locales.
- Construcción de redes asociativas como alianza entre organizaciones para lograr objetivos económicos y sociales, con intervención del sector público.

2.2. Gobierno Electrónico como instrumento de control de los entes gubernamentales en Venezuela.

En los distintos entes que conforman el organigrama organizacional del gobierno venezolano existen dificultades a la hora de realizar las diferentes tareas y actividades que éstos realizan para su correcta administración. Estos son problemas que se presentan a la hora de controlar los recursos que estos entes manejan.

Estos problemas de control en la administración gubernamental se pueden solventar mediante la aplicación del Gobierno Electrónico, ya que éstas herramientas permitirán el flujo constante de información con la creación de redes internas (intranet), las cuales permitirán la comunicación entre departamentos y dependencias en una misma organización, o de las redes externas (extranet), las cuales permitirán establecer una comunicación eficiente y eficaz desde un ente gubernamental a otro directamente.

Con el uso de las nuevas tecnologías se pueden solventar problemas de control administrativo en las organizaciones del Estado, ya que en la mayoría de los casos el órgano de control interno no ayuda a mantener un orden en los distintos recursos que se manejan y asignan a cada actividad que se ejecute o se lleven a cabo en estas instituciones.

La aplicación del Gobierno Electrónico como herramienta de gestión en los organismos del gobierno en Venezuela, puede enfrentar y dar solución a problemas administrativos como el control de recursos (humanos, financieros, tecnológicos, entre otros), ya que se establecerá un flujo constante de información que permitirá corregir cualquier tipo de desviación, mediante la creación de redes internas que comuniquen a todos los

departamentos y dependencias el cual ayudará a realizar un seguimiento a los recursos asignados para cualquier actividad.

A través del E-Gobierno se pueden controlar los recursos humanos o la fuerza laboral, mediante el monitoreo de las actividades realizadas por los trabajadores y de que éstos cumplan cabalmente sus funciones a través de la aplicación de tarjetas de identificación automatizadas que evidencie la hora de llegada y de salida del empleado o trabajador.

De igual forma, también se pueden controlar los recursos financieros, ya que los gerentes o personas encargadas de la administración de estos entes deben reflejar en las páginas Web de la organización la asignación de recursos monetarios para cada actividad que se realiza mostrando estados de cuentas los cuales reflejen el flujo de recursos para una actividad.

Por otra parte, la aplicación del E-GOB como herramienta de gestión en los entes gubernamentales facilitará el control de los recursos tecnológicos, ya que se hará un monitoreo, examen o prueba del personal para determinar la capacidad y conocimientos necesarios para manejar las nuevas tecnologías; además se deben realizar cursos de capacitación en cuanto al manejo de estas al personal que no tenga un conocimiento y conducción mediante el manejo y el adiestramiento frente a un computador.

Por esta razón, es que la aplicación de un instrumento de Gobierno Electrónico permitirá a la administración pública controlar distintos aspectos importantes de las organizaciones gubernamentales, y así hacer más eficaz y eficiente su gestión dando claridad y transparencia a todas sus actividades, y cumplir con los objetivos del Estado el cual es el deber de dar respuesta a las necesidades de la sociedad de la mejor manera posible.

2.3. Bases legales.

En Venezuela existen diversas leyes que se encargan de regular el uso y funcionamiento de las TICs y el Gobierno Electrónico entre ellas hacemos mención a las siguientes:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2000)

La Carta Magna establece el interés que existe en los diferentes sectores (economía, educación, turismo, políticas, entre otros) del país sobre la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones para el desarrollo de la nación, así como para la seguridad y soberanía nacional.

En su Artículo nº 110

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, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En este artículo se plasma el interés del Estado en impulsar la ciencia y la tecnología y todas aquellas actividades de innovación, para el desarrollo del país, a través de un adiestramiento mediante cursos, charlas, foros, bibliotecas, Infocentros, entre otros, aportados por las instituciones públicas y

privadas que ayudan de manera educativa a satisfacer las necesidades tecnológicas que tiene la ciudadanía, para que de esta manera estén a la par con los avances tecnológicos y así puedan realizar y contribuir con todas aquellas actividades científicas y tecnológicas que sean fundamentales en el desarrollo de la nación, permitiendo esto que se puedan cumplir o se cumplan con los principios éticos y legales que rigen las actividades de investigación científica, humanísticas y tecnológicas.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones, (2000)

La importancia de esta Ley en materia de tecnología es establecer el marco legal que regula todas las transmisiones de información que se realicen por medio electrónico, es decir, en materia de las TICs el propósito es asegurar el acceso en condiciones de igualdad a todas las personas.

En su Artículo nº 1

Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes. Se excluye del objeto de esta Ley la regulación del contenido de las transmisiones y comunicaciones cursadas a través de los distintos medios de telecomunicaciones, la cual se regirá por las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias correspondientes.

Esta ley lo que busca es mantener los derechos de los ciudadanos establecidos en la Constitución, aplicando estos derechos a las actividades que realicen las personas haciendo uso de las TICs, es decir salvaguardar el

respeto a los derechos, al honor, a la intimidad, al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y la infancia.

Un ejemplo se ve en las transacciones de compra venta por internet a través de páginas como Mercado Libre, donde los usuarios realizan sus compras utilizando sus tarjetas de crédito, pero antes de realizar la compra son advertidos que sus claves u otros aspectos personales pueden ser violados al hacer uso de éstos a través de internet.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, (2005)

En su Artículo nº 1 Objeto de esta Ley

La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y 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.

En su Artículo nº 2 Se plasma el Interés Público “Las actividades científicas, tecnológicas, de innovación y sus aplicaciones son de interés público y de interés general”.

En su Artículo nº 3. Sujetos de esta Ley

Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad.

Esta Ley desarrolla los principios referidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y define los lineamientos que orientan las políticas y estrategias para la actividad científica.

Una de esas políticas y estrategias, utilizadas por el gobierno a través de la puesta en marcha de esta Ley, es la aplicación de los infocentros, que según: (<http://www.fundacite-carabobo.gob.ve/index.php>), tienen como finalidad garantizar el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación a fin de impulsar y fortalecer los procesos de organización y desarrollo de las comunidades. De esta manera se ve la motivación para que las personas se vinculen a las nuevas ciencias, y se de una relación entre las tecnologías y la sociedad venezolana.

Ley Especial Contra Delitos Informáticos, (2001)

En su Artículo nº1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta Ley.

Esta tendrá como objetivo, la protección de los sistemas que utilizan tecnología de información, también el establecimiento de sanciones para aquellos que realicen ilícitos o delitos de índole informática o que hagan uso de estas tecnologías.

Esta Ley se aplica, por un lado, a los usuarios, ya que al hacer cualquier registro a través de la red en diferentes páginas, surge una señal de alerta que le muestra o advierte las consecuencias de utilizar los datos personales a través del internet.

Por otro lado, las personas que incurran en ilícitos de este tipo serán sancionados con penas que van desde privación de libertad hasta pago en efectivo de los daños causados.

Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, (2001)

En su Artículo nº1. Objeto y Aplicabilidad del Decreto-Ley

El presente Decreto-Ley 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.

Esta Ley otorga y reconoce eficacia y valor jurídico a las firmas electrónicas; verifica los efectos de la firma autógrafa y establece los requisitos que dan seguridad e integridad a los mensajes de datos.

El organismo que controla lo concerniente a esta Ley y la acreditación de firmas electrónicas es la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUSCERTE), cuya misión es consolidar el sistema nacional de seguridad de la Información y garantizar el funcionamiento confiable del Sistema Nacional de Certificación Electrónica, de igual manera tiene como visión ser reconocida por la contribución en la aplicación de políticas de inclusión que afiancen la transformación del país y la calidad de vida, mediante el uso masivo de Plataformas Tecnológicas seguras.

Esta se encargara de dar cumplimiento a la ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónica y de las sanciones a los ciudadanos y empresas que incurran en ilícitos de este tipo.

Ley de Infogobierno, (2006)

En su Artículo nº1

Esta ley tiene por objeto establecer las normas, principios y lineamientos aplicables a las tecnologías de información que generen y utilicen los sujetos a que se refiere el artículo 4 de esta ley, con el fin de mejorar la gestión pública y hacerla transparente, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información en sus roles de contralor y usuario, además de promover el desarrollo nacional que garantice la soberanía tecnológica.

Esta Ley establece principios tales como: democratización de las Tecnologías de la Información y Comunicación, el libre uso de las tecnologías, adaptabilidad cultural, fomento de la infocultura, la incorporación de las TICs en la educación, entre otros.

En pocas palabras lo que plantea es el acercamiento de las tecnologías de la información y comunicación a la sociedad, para que de alguna u otra forma el ciudadano común esté consciente de los cambios que se dan en los procesos dentro de los organismos gubernamentales.

Estos principios son aplicados a los órganos y entidades públicas nacionales, estatales, municipales, y locales del país, así como también a las instituciones autónomas como las universidades, a las personas naturales y jurídicas, a las organizaciones de cualquier tipo, consejos comunales entre otros.

Decreto 825 Internet Prioritaria, (2000)

En su Artículo nº1. “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”.

En su Artículo nº2. 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.

En su Artículo nº3

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.

Formula el camino y el uso de Internet a todos los niveles para mejorar la calidad de vida de la nación; desarrolla lo planteado en el Plan Nacional de Telecomunicaciones sobre la Sociedad de la Información, donde algunas de sus misiones a largo plazo son:

- Disponer de una red integrada y conectada con el mundo entero, donde el acceso a la información debe ser de uso masivo.
- Aplicar eficazmente los beneficios de las telecomunicaciones en todos los ámbitos.
- Ser un país activo dentro de la Sociedad del Conocimiento, capaz de generar y compartir información.
- Divulgar contenidos que representen la cultura, valores y tradiciones nacionales.

Asimismo disponen los criterios tales como: integración, rapidez de respuesta, participación ciudadana entre otros, los cuales deberán seguir los órganos de la Administración Pública Nacional para la inserción de esta tecnología de la información a todo el país.

Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Identificación, (2001)

En su artículo N°1,

La presente Ley tiene por objeto regular y garantizar la identificación de todos los venezolanos y venezolanas que se encuentren dentro y fuera del territorio nacional, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

El objeto de esta Ley es reglamentar y certificar la identificación de las personas naturales, manteniendo un sistema de personalización seguro, eficiente y coordinado con los órganos del poder público, el cual deberá actualizar permanente y progresivamente para lograr un sistema de avanzada tecnología.

El organismo que hace uso de las TICs para dar respuesta a las inquietudes en materia de identificación es el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería (SAIME), mediante sus portales Web los usuarios pueden realizar sus actividades para conseguir sus documentos de identificación para actualizar sus pasaportes, entre otros servicios.

CAPITULO III: Proyectos de Gobierno Electrónico en Venezuela.

3.1. Objetivos de E-GOB en Venezuela.

En Venezuela existen diversos portales de gobierno electrónico en los cuales se puede acceder a las informaciones de los distintos entes del país. El gobierno con su visión integracionista y dando prioridad a los sectores marginados del país, con la aplicación del E-Gobierno busca facilitar a las personas la búsqueda de información de los servicios públicos que ofrecen las distintas instituciones del Estado.

Objetivos.

Según Calderón, (s.f. documento en línea) señala que el Gobierno Electrónico en Venezuela plantea los siguientes objetivos:

- El objetivo fundamental del gobierno electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado.

Existe en el gobierno actual un objetivo planteado, el cual es la constitución de un nuevo modelo de Estado que busca la integración de todos los sectores del país, haciendo o dando una especial atención a aquellos sectores desfavorecidos.

- Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.

El gobierno deberá incluir a todos los sectores de la sociedad (personas naturales, personas jurídicas y organismos del Estado), para que se pueda alcanzar de la mejor forma este objetivo ya que todos los integrantes de la sociedad cumplen un papel importante y deben ser tomados en cuenta a la hora de que se realice cualquier tipo de actividad o de obra que vaya en pro de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

- Contribuir mediante el uso intensivo de las TICs a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.

Los entes gubernamentales lograrán establecer una mayor rapidez a las transacciones que realiza la ciudadanía en estas instituciones al utilizar las herramientas que establecen las TICs, las cuales ayudarán a reducir la burocracia que existe en los trámites para solicitar cualquier información o trámite en los entes del gobierno.

- Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.

La reducción de la burocracia traerá una mejor administración ya que los ciudadanos serán atendidos directamente por los portales de internet que los entes del Estado implementarán y estas organizaciones podrán de esta

manera ahorrar en gastos de operación y las personas no tendrán que trasladarse a las instituciones para realizar sus trámites.

- Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperabilidad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno hacia el ciudadano.

Se busca mejorar la conexión desde los niveles más altos del gobierno hasta un nivel más cercano a los problemas cotidianos de la ciudadanía. Donde se den respuestas de una forma más inmediata a las inquietudes existentes en la población y hacer que la voz colectiva sea escuchada.

- Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.

Mediante la creación de páginas Web donde las personas puedan acceder a la información sobre las actividades que se realizan y resolver o dar respuestas a sus inquietudes.

- Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.

Dar a conocer los procesos que se realizan de una manera transparente mostrando al público todos los movimientos administrativos que allí se realizan

- Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el territorio

nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen.

Integrar a todo el país para que éste se coloque en un lugar apropiado a nivel internacional, donde se resalte la participación de todos y pueda servir de ejemplo a los países vecinos.

Como se ha venido planteando; un instrumento de Gobierno Electrónico lo que busca es dar accesibilidad, claridad y transparencia a la gestión de los entes y organizaciones gubernamentales que están encargadas de la administración de los recursos del Estado. El Gobierno Electrónico y las Tecnologías de la Información y Comunicación deben estar al alcance de toda la población en general.

Calderón (s.f. documento en línea), afirma que el gobierno electrónico en Venezuela ha alcanzado los siguientes objetivos

1. Trabajo basado en el conocimiento.

El autor quiere decir que se busca que la población venezolana esté inmersa en lo concerniente a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), tratando de integrarlos a todos al uso de estas tecnologías y a los beneficios que éstas traen para transformarnos en una sociedad basada en el conocimiento.

2. Entrega de servicios a través de la Red.

En este aspecto quiere decir que: se debe proporcionar los servicios de

red necesarios para evitar aglomeraciones en las instalaciones de los entes públicos, de esta manera hacer más cómoda y fácil la petición por parte de los ciudadanos e interesados en realizar cualquier actividad en un organismo público y hacer más oportuno, eficiente y eficaz el trabajo de los que laboran en dichas instituciones.

3. Red e Infraestructura de Información del Estado robusta y adaptable.

Redes creadas con el fin de comunicar a todas las instituciones con el fin de hacer más rápida y fácil la búsqueda de información que las personas tanto naturales como jurídicas necesiten.

4. Educación en el área de las TICs.

Educar a todas las personas que integran la sociedad venezolana, desde los niños en las escuelas hasta aquellas personas marginadas de alguna u otra forma de la acción del Estado.

3.2. Proyectos de E-Gob en Venezuela.

En Venezuela según Caraballo, Cattafi, Sanoja y Zambrano (2006), se pueden observar acciones concretas para apoyar las etapas del desarrollo del gobierno electrónico en nuestro país en planes y acciones presentes en instrumentos como el Plan Nacional de Tecnologías de Información (MCT, 2001b), la modernización del marco legal asociado al uso de recursos electrónicos, la migración hacia nuevas plataformas informáticas e incorporación de las TICs en procesos específicos de gestión de la administración pública (Intranets y portales de gobierno, voto electrónico,

cedulación y pasaportes, impuestos, seguridad social, entre otros), proyectos de desarrollo y mejora de la infraestructura tecnológica nacional para el acceso a redes de información y a redes de conocimiento (Infocentros, Infopuntos, dotación de computadores al sector educativo, etc.), formación de capital humano en Ciencia y Tecnologías, TICs y desarrollo de aplicaciones de software (Misión Ciencia, Plan de Alfabetización Nacional, Academias de Software Libre, asociación con Academia Cisco, Red Académica Reacciun2, etc.), creación de redes, promoción de cooperativas y núcleos de desarrollo en Tecnologías de Información.

A nivel del gobierno, tres experiencias de gran impacto han sido las de la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) y la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX), las cuales han permitido la gestión de sus procesos respectivos a través de Internet. Otros entes del gobierno, si bien han avanzado en la automatización de parte de sus procesos con resultados excelentes (por ejemplo, solicitud de licencias de conducir) aún deben transitar un trecho para alcanzar la integración y automatización de todo el proceso.

La comisión de Administración de Divisas (CADIVI), es el órgano regulador adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Finanzas de la República Bolivariana de Venezuela, fue creada en el año 2003 a través del decreto de control cambiario que impuso el gobierno el 5 de febrero de ese mismo año. Actualmente CADIVI hace uso de los portales de internet para las transacciones con las divisas, mediante los números de cupos de las mismas que a través de una tarjeta de crédito todas las personas obtienen para comprar bien sea por internet o en los viajes que realicen.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), es el órgano de ejecución de la Administración Tributaria Nacional de Hacienda, para mejorar la recaudación nacional. Actualmente, hace uso de los portales Web y de herramientas de gobierno electrónico para la realización del pago de impuestos como es el caso del impuesto al valor agregado (IVA), también para el impuesto sobre la renta (ISLR). Además permite realizar las declaraciones de otros impuestos mediante los portales que éste ofrece. Por otra parte hará uso de las TICs cuando se ponga en marcha el plan de facturación el cual establecerá que las empresas y comercios harán uso de un computador que elabore las facturas y éstas lleguen directamente a una base de datos del SENIAT, reduciendo así la especulación y evitando otros tipos de acciones que impidan el cumplimiento de las funciones de este órgano.

Por otra parte, la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX), actualmente conocido como Servicio Administrativo Identificación Migración y Extranjería (SAIME). El SAIME es un órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia que tiene por misión: Garantizar el derecho a la identidad de todos los ciudadanos, la regulación del flujo migratorio y el control de extranjeros de conformidad con los preceptos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en un marco de seguridad, justicia social, calidad del servicio y eficiencia, con un personal comprometido, competente y que haga uso de los recursos necesarios para satisfacer las demandas de la ciudadanía. Establecer un óptimo servicio de identificación nacional, control de ingreso y permanencia de ciudadanos extranjeros así como brindar eficiencia a través de la automatización de los servicios con alta calidad y confiabilidad a costos razonables dentro del marco que establece la Ley y de procedimientos de seguridad y control cónsono con un estado moderno.

Este órgano actualmente hace tramitaciones de peticiones y actualización de pasaportes utilizando los portales Web para mostrar cualquier información concerniente a las jornadas de cedulación, y otros servicios que ofrece.

Así mismo, se observa en Internet un serio esfuerzo por la presentación de Portales, que integren y faciliten el acceso a los diferentes entes gubernamentales a nivel nacional y local.

Internet ha servido, también, para difundir y propagar la información de los Programas Sociales Gubernamentales (misiones) y en particular de los programas de gobierno que apuntan a la inclusión de todos los sectores en el uso de las tecnologías (alfabetización tecnológica).

Como un logro a destacar, orientado a la implantación de la democracia electrónica, se puede resaltar la automatización del sistema de votación en el país, mediante el uso de computadores, los cuales envían la información del voto individual a una base de datos en la sede del Consejo Nacional Electoral (CNE), y ayudando así que el proceso se efectúe de manera más rápida y eficiente, y los resultados se obtengan a pocas horas después de terminar la jornada de votaciones. En América Latina, han avanzado en ese sentido sólo Brasil y Venezuela.

Otro aspecto a destacar, es el interés del Gobierno Nacional en introducir la temática del gobierno electrónico en los acuerdos regionales, a nivel de América Latina, en una nueva concepción de la integración regional que incorpora los aspectos sociales, científico-tecnológicos, ambientales y políticos además de los económicos. Para ello Venezuela se adhiere a la

iniciativa de desarrollo de la Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (RedGEALC), promocionado por La División de Innovaciones y Alianzas para el Desarrollo (DIAD) de la Agencia Internacional para la Cooperación y el Desarrollo (AICD) y el Instituto de Conectividad de las Américas (ICA), como un espacio de intercambio de conocimientos, expertos y soluciones en todos los temas relacionados con el gobierno electrónico, con el fin de facilitar la colaboración y el esfuerzo compartido entre los gobiernos de la región.

Los esfuerzos en materia de gobierno-e en Venezuela se pueden evidenciar en la existencia de portales que proveen información institucional y en algunos casos permiten realizar transacciones como las siguientes:

- Solicitud de Divisas – CADIVI (<http://www.cadivi.gov.ve>)
- Declaración y pago de impuestos SENIAT (<http://www.seniat.gov.ve/>)
- Portal Gobierno – Gobierno en Línea (<http://www.gobiernoenlinea.ve/>)
- Seguro Social – IVSS (<http://www.ivss.gov.ve/>)
- Gobierno Electrónico Local Alcaldías Digitales (<http://www.alcaldias.gov.ve>)
- Identificación Ciudadana – ONIDEX (<http://www.onidex.gov.ve/>)
- Implantación del sistema de votación automatizado (www.cne.gob.ve).

Planes y Proyectos Sociales:

A continuación se muestran algunos portales relacionados con los planes y proyectos tecnológicos y sociales que adelanta el gobierno nacional, según Caraballo, Cattafi, Sanoja y Zambrano (2006):

Misión Ciencia

(<http://www.misionciencia.gob.ve>) Este proyecto tiene como misión

Modelar una nueva cultura científica y tecnológica que aborde la organización colectiva de la ciencia, el diálogo de saberes, la integralidad, la interdisciplinariedad y la participación de diversidad de actores en el ámbito del desarrollo científico-tecnológico del país, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de soberanía. Incorporación masiva de actores sociales con la utilización intensiva del conocimiento y la articulación interinstitucional a través de redes económicas, sociales, académicas y políticas, para el desarrollo endógeno y la integración latinoamericana.

Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica

(<http://www.misionciencia.gob.ve/view/planAlfabetizacion/planAlfabetizacion.html>)

Entre los programas que contempla la Misión Ciencia está el Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica que tiene como objetivo propiciar espacios de encuentro de aprendizaje a las ciudadanas y los ciudadanos, proporcionándoles herramientas que permitan el acceso a la información como mecanismo de apropiación social del conocimiento apoyándolos con las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).

Infocentros

(<http://www.infocentro.gov.ve/>)

Los Infocentros son una estrategia del Gobierno Nacional cuya finalidad es garantizar el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación a fin de impulsar y fortalecer los procesos de organización y desarrollo de las comunidades y democratizar el acceso a Internet para que los ciudadanos del país utilicen las nuevas tecnologías y con ello tengan acceso a la información y al conocimiento, para el desarrollo de las capacidades de comunicación de dichas comunidades, y así generar nuevos agentes transformadores para cambios positivos en su región.

En la concepción del Infocentro se incluye el rol de facilitación en el uso de la tecnología, con apoyo a los usuarios en el uso de las herramientas informáticas que requieren para obtener información y almacenarla física o digitalmente, además realizar transacciones digitales. Ello facilita a los ciudadanos el buen uso de los servicios digitales gubernamentales informativos y transaccionales.

Centros Bolivarianos de Informática y Telemática (CBIT)

(http://fundabit.me.gob.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=74&Itemid=66),(http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/cbit_dttocapital.html)

Son centros educativos dotados de recursos multimedia e informáticos, pertenecen a La Fundación Bolivariana de Informática y Telemática (FUNDABIT), la cual es un organismo adscrito al Ministerio de Educación y Deportes (Decreto N° 1.193, el 6 de febrero de 2001, publicado en la Gaceta Oficial N° 37.137). En los CBIT se instruye a los docentes y estudiantes de educación primaria, media y diversificada sobre el uso de las TIC en sus actividades. Esto refleja un primer paso hacia el alfabetismo digital, factor clave en el uso del gobierno electrónico por parte de los ciudadanos.

Otras Misiones

(<http://www.misionvenezuela.gov.ve/>) “En este portal se definen cada una de las Misiones sociales: Barrio Adentro, Robinson, Ribas, Sucre, Mercal, Vuelan caras, Hábitat, Guaicaipuro, Zamora, Piar, Identidad y Miranda (actualizado al 2004)”.

3.3. Áreas de aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Venezuela.

Las ventajas que pueden ofrecer las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) dependerán, en gran medida, de cómo las use una determinada organización y la importancia que se les otorgue en su desarrollo. De todas maneras, se viven tiempos en los que la máxima creatividad del hombre puede marcar la diferencia, porque la nueva

economía ya no está tan centrada en los recursos naturales ni en las materias primas, sino en los flujos electrónicos de información. En esos términos, las ventajas de las TICs de acuerdo a lo descrito por Gil y López (2008), citado por: Echesuria y Montes (2008), son las siguientes:

- Facilitan las comunicaciones.
- Eliminan las barreras de tiempo y espacio.
- Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades.
- Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado.
- Potencialmente, elevan la calidad de vida de los individuos.
- Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados.
- Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro.
- Facilidad en el buen funcionamiento de actividades.
- Dan acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
- Producir exactitud de resultados.
- Menores riesgos de errores.
- Menores costos de desempeño laboral.
- Existe mejora de la calidad de aprendizaje.
- Permite a la universidad ofertar formación a las empresas sin los añadidos que suponen los desplazamientos, alojamientos de sus trabajadores.
- Permite ampliar su oferta de formación a aquellas personas o trabajadores que no pueden acceder a las clases presenciales.

- Mejora de la eficiencia en la institución educativa debido al avance tecnológico.
- Mejora el desempeño del docente, por cuanto parte del tiempo que antes se dedicaba a la clase, se invertirá en un mejor diseño curricular e investigación.

La Internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso igualitario a la información y al conocimiento.

De aquí podemos decir que las áreas de aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Venezuela vienen dadas por:

- Difusión de información al exterior de la organización gubernamental o privada, o cualquier persona natural o jurídica que haga uso de las mismas.
- Difusión de información al interior de la organización gubernamental o privada que haga uso de las TICs.
- Control de inventarios, recursos humanos y materiales.
- Información sobre proveedores (inventarios, precios, rapidez).
- Información sobre compradores (volumen, rapidez, estado de pedidos).
- Preparación o pago de nómina.
- Transacciones financieras.
- Transacciones comerciales.
- Facturación.
- Pago a proveedores.

- Aplicaciones contables.

CONCLUSIONES

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) se ven como una herramienta para la transición de ser una sociedad industrializada a ser una sociedad del conocimiento, donde todas las personas tengan acceso al mundo que lo rodea. Es bueno mencionar que las TICs han ayudado a través de los años a que los países tengan participación a los cambios tecnológicos que de una u otra forma afectan positiva o negativamente a todas las naciones del mundo.

Una de las herramientas TICs más usada por los países es la del Gobierno Electrónico ya que ésta, permite a los distintos gobiernos mostrar claramente los movimientos administrativos que realizan en la gestión de los recursos de los países.

El Gobierno electrónico en Venezuela mejora aspectos fundamentales en el funcionamiento de la administración pública, estos son:

La Accesibilidad, la cual tendrán los ciudadanos y todos los usuarios de los portales electrónicos a todos los servicios que presten estos organismos públicos del país, dotando herramientas Web donde las personas puedan hacer sus peticiones de forma inmediata sin necesidad de que se trasladen a las instalaciones de los organismos.

El Control, el cual tendrán los organismos sobre los recursos que manejan y su buena distribución, mediante el monitoreo constante del flujo de estos recursos, dejando a un lado la burocracia, usando redes internas de comunicación interdepartamental, los cuales facilitarán y mejoraran la

capacidad de respuesta de estas dependencias.

De forma similar los Negocios, que se pueden establecer con las empresas y organizaciones privadas, fomentando la creación de nuevas vías de comunicación, colocando en sus portales los requisitos que deben obtener estas empresas a la hora de realizar licitaciones para prestar sus servicios, comercializar sus bienes o productos, pagar su tributos o realizar la declaración de los mismos, dando cabida a la expansión de estas empresas y a la creación de nuevas, lo cual traerá la creación de nuevos puestos de trabajo.

Los Servicios prestados a todos los interesados en realizar transacciones que dichos entes lleven a cabo, haciendo que éstos se tramiten de la mejor manera posible y en un periodo de tiempo aceptable.

Le Mejora del personal que labora en las instituciones gubernamentales, dando oportunidad a que realicen estudios que los lleven a mejorar profesionalmente y actualizándolos en el manejo de las tecnologías cambiantes que se establecen hoy en día.

Por lo tanto, el gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, como los ciudadanos, las empresas y los trabajadores de la administración gubernamental e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

BIBLIOGRAFIA

TEXTOS

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. (5ª ed.). Caracas: Episteme.

Hurtado, J. (2004). El proyecto de investigación: metodología de investigación holística (3ª ed). Caracas: ULAC-SYPAL.

Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw - Hill. México.

Castoldi, Pablo (2002) El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. En: PRUDENTIA IURIS. No. 55. Buenos Aires - Argentina. Universidad Católica Argentina.

PAGINAS WEB

<http://www.biblioteca.universia.net>. Relaciones del gobierno-gobierno, gobierno-empresas, gobierno-ciudadano. (08/2009)

<http://www.cnti.gob.ve/index>. Centro Nacional de Tecnologías de Información. (08/2009)

<http://www.ccpsucre.org.ve>. Federación de Contadores Públicos del Estado Sucre. (08/2009)

<http://www.gbiernoenlinea.ve>. Definiciones de las TICs y E-GOB. (06/2009)

<http://www.venezuela-oas.org/Constitucion%20de%20Venezuela>. (07/2009)

http://www.octi.gov.ve/documentos/archivos/125/Ley_orgánica_Telecomunicaciones

http://www.apc.org/es/system/files/APC_Gobiernoelectronico. (06/2009)

<http://www.mct.gob.ve>. Uso del E-GOB. (08/2009)

http://www.mct.gob.ve/uploads/biblio/LEY_ORGANICA_DEL_MINISTERIO_DE_CIENCIA_Y_TECNOLOGIA.doc (07/2009)

<http://www.uladech.edu.pe>. Definición de análisis documental. (06/2009)

<http://www.emagister.com/tutorial/gestion-publica-tps-1063687.htm>.

Definición de gestión pública (06/2009).

<http://www.cnti.gob.ve/index.php?view>. Definición de gestión pública (06/2009).

<http://www.econ.upf.edu/~ortun/publicacions/RAE95>. Definición de gestión pública (06/2009)

<http://www.es.wikipedia.org>. Gobierno electrónico. (06/2009)

<http://www.saime.gob.ve>. Proyectos de E-GOB en Venezuela. (08/2009)

<http://www2.scielo.org.ve>. Características, ventajas y desventajas de E-GOB (07/2009)

<http://gobiernoelectronicogobierno.blogspot.com>. Importancia de E-GOB (07/2009).

<http://www.monografias.com>. Definiciones de las TICs y objetivos del E-GOB, planteados y establecidos (07/2009)

<http://www.ula.ve>. Universidad de los Andes (ULA). Definición e importancia de la gestión pública. (07/2009)

<http://www.fundacite-carabobo.gob.ve/index.php>. Infocentros y su finalidad. (08/2009)

<http://www.alfa-redi.org>. Revista de Derecho Informático. (08/2009)

TESIS

Romero y Alemán. (2008). **“Propuesta de un Modelo de Aplicación de las Tecnologías de Comunicación e Información (TICs) para las Cooperativas del estado Sucre”**. Tesis de Pre-grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

Echesuria y Montes. (2008). **“Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) implementadas en la formación del Contador Público en la Escuela de Administración”, UDO-Núcleo de Sucre** y su compatibilidad con el software contable de uso común en la actualidad por las empresa. Tesis de Pre-grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

Gutiérrez y Rojas. (2008). **“El Gobierno Electrónico Como Creador de Condiciones para la Apropiación de los Ciudadanos y Propiciador de una Ciudadanía e Identidad Cultural en Venezuela Basada en el Uso de las TICs”**. Tesis de Pre-grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

Yusneyi Carballo, Ricardo Cattafi, Andrés Sanoja, y Nancy Zambrano. 2006. **“Gobierno Electrónico en Venezuela”**. Tesis de Post-grado, realizado en la Universidad Central de Venezuela.

DOCUMENTOS LEGALES

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, emitida en gaceta oficial extraordinaria nº5.453, en caracas, el viernes 24 de Marzo del 2000.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones emitida en gaceta oficial nº36.920, el 28 de Marzo del 2000.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, emitida en gaceta oficial nº 38.242 de fecha 03 de Agosto del 2005.

Ley Especial Contra Delitos Informáticos, emitida en gaceta oficial nº 37.313, del 30 de Octubre del 2001.

Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, decreto con fuerza de ley nº 1.204, de fecha 10 de Febrero de 2001.

Ley de Infogobierno 2006.

Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Identificación, emitida en gaceta oficial nº 37.320 del 08 de noviembre del 2001.

Decreto 825 Internet Prioritaria, Decreto 825, gaceta oficial nº 36.955 de

fecha 22 de Marzo del 2000.

Ley del Sistema Nacional de Control, Disposiciones Finales, Decreto Ley N° 26162.

OTROS DOCUMENTOS

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Mayo de 2007.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 1965.

HOJA DE METADADTOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela.
---------------	--

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Cumana B., Willber J.	CVLAC	16.995.607
	e-mail	wcumana28@hotmail.com
Marval M., Willians J.	CVLAC	15.361.700
	e-mail	Villians666@hotmail.com

Palabras o frases claves:

Gobierno Electrónico
Tecnología de la Información y Comunicación
Gestión Pública

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Administración

Resumen (abstract):

Las Tecnologías de la Información y Comunicación son utilizadas con más fuerza que nunca por las organizaciones gubernamentales con la finalidad prestar un mejor servicio y respuesta de sus acciones y de esta manera tratar que todas las personas que integran nuestros países de alguna u otra forma estén inmersas en su manejo. El objetivo de esta investigación es dar una visión teórica de los beneficios que el uso del Gobierno Electrónico puede ofrecer a las actividades realizadas por los entes gubernamentales y a la mejoría de la relación Gobierno – Empresa – Ciudadano mediante el uso de estas herramientas. Mediante el uso de textos, documentos legales, y otros documentos de fuentes secundaria, pudimos obtener información suficiente para dar a conocer el valor del Gobierno Electrónico utilizado dentro de las organizaciones gubernamentales Venezolanas, abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Lcda. Beatriz Ramírez	ROL	A <input type="text" value="x"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	5.876.668
	e-mail	
	e-mail	
Lcda. María Teresa Centeno	ROL	A <input type="text" value="x"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	4.184.722
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2009	12	10
------	----	----

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-cumanamarval .doc	Application/word

Alcance:

Espacial: Nacional (Opcional)

Temporal: Temporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura en Administración

Área de Estudio:

Administración

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

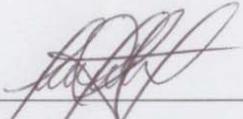
Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

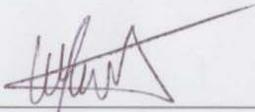
Derechos:

Nosotros, Willber Cumana y Willians Marval autores de la investigación, Garantizamos de forma permanente a la Universidad de Oriente el derecho de archivar y difundir por cualquier medio el contenido de este trabajo. Esta difusión será con fines científicos y educativos.

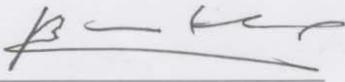
Asimismo, nos reservamos el derecho de propiedad intelectual, así como todos los derechos que pudieran derivarse de la patente de industria y comercio.



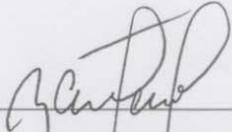
Cumana, Willber
C.I.: 16.995.607



Marval, Willians
C.I.: 15.361.700



Prof. Ramírez Beatriz
C.I.V – 4.184.722



Prof. Centeno María T.
C.I.V – 5.876.668

POR LA SUBCOMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO



Prof. Alzola Yenny
C.I.V – 9.978.152

