



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO CREADOR DE CONDICIONES  
PARA LA APROPIACION DE LOS CIUDADANOS Y PROPICIADOR DE UNA  
CIUDADANÍA E IDENTIDAD CULTURAL EN VENEZUELA  
BASADA EN EL USO DE LAS TIC

REALIZADO POR:  
Br. Dinaira Gutiérrez  
Br. Yeidy Rojas

Trabajo final de curso especial de grado presentado como requisito parcial para  
optar al título de Licenciado en Contaduría Pública

Cumaná, marzo de 2008



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO CREADOR DE CONDICIONES  
PARA LA APROPIACION DE LOS CIUDADANOS Y PROPICIADOR DE UNA  
CIUDADANÍA E IDENTIDAD CULTURAL EN VENEZUELA  
BASADA EN EL USO DE LAS TIC

REALIZADO POR:

Br. Dinaira Gutiérrez

Br. Yeidy Rojas

ACTA DE APROBACION DEL JURADO

Trabajo de grado aprobado en nombre de la Universidad de Oriente, por el  
siguiente jurado calificador, en la Ciudad de Cumaná, en el mes de abril del 2008

---

RAFAEL GARCÍA

Asesor Académico

CI. 10.462.247

## INDICE

DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO .....	IX
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	4
GENERALIDADES DEL PROBLEMA EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO PROPICIADOR DE UNA CIUDADANÍA E IDENTIDAD CULTURAL EN VENEZUELA BASADA EN EL USO DE LAS TIC.....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2. OBJETIVOS .....	10
1.2.1 General .....	10
1.2.2 Específicos .....	10
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	10
1.4 METODOLOGÍA.....	12
1.4.1 Nivel De Investigación.....	12
1.4.2 Diseño De Investigación. ....	12
1.4.3 Fuentes De Información.....	13
CAPÍTULO II .....	14
ASPECTOS GENERALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO PROPICIADOR DE CONDICIONES DE UNA CIUDADANÍA DIGITAL.....	14
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	15
2.2.1 Definiciones Del Gobierno Electrónico. ....	15
2.2.2 Objetivos Del Gobierno Electrónico.....	17
2.2.3 Importancia Del Gobierno Electrónico.....	18
2.2.3.1 Beneficios Del Gobierno Electrónico Para Los Ciudadanos. ....	19

2.2.3.2 Beneficios Del Gobierno Electrónico Para Las Empresas.....	19
2.2.3.3 Beneficios Del Gobierno Electrónico Para El Sector Público. ....	20
2.2.3.4 Obstáculos Para La Implementación De Un Gobierno Electrónico....	20
2.2.4 Componentes Del Gobierno Electrónico. ....	21
2.3 CIUDADANO. ....	22
2.3.1 Definiciones De Ciudadano. ....	22
2.3.2 Cualidades Del Ciudadano.....	23
2.4 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). ....	24
2.4.1 Definiciones De Las Tecnologías De La Información Y Comunicación (Tic).....	24
2.4.2 Importancia De Las Tic.....	25
2.4.3 Características De Las Tic. ....	26
2.4.4 Clasificación De Las Tic.....	27
2.4.5 Ventajas Y Desventajas De Lastic. ....	30
2.5 BASES LEGALES. ....	31
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>38</b>
<b>RELACIÓN BRECHA DIGITAL-GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO OBSTÁCULO EN EL USO DE LAS TIC. ....</b>	<b>38</b>
3.1 APROPIACIÓN TECNOLÓGICA Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSFORMACIÓN DE UNA CIUDADANÍA DIGITAL.....	38
3.2 RELACIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO-BRECHA DIGITAL.....	39
3.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS GOBIERNOS ELECTRÓNICOS .....	42
3.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	43
3.5 IMPACTO DE LAS TIC EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA. ....	45
3.6 ESTRATEGIAS E IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA. ....	46
3.6.1 Estrategias. ....	46
3.6.2.Capacitación En E-Government.....	50
3.7 DERECHOS DE LOS ORGANISMOS Y LÍDERES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	51

3.7.1 Organismos Y Líderes Competentes De Gobierno Electrónico. ....	52
3.7.2 Herramientas Para Mejorar La Coordinación Y La Cooperación Dentro Del Gobierno Electrónico. ....	53
3.8 POSIBLES SOLUCIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. ....	54
3.8.1 Etapas En La Implantación De Posibles Soluciones Del Gobierno Electrónico. ....	55
3.8.2 Elementos De Las Posibles Soluciones Del Gobierno En Electrónico.....	56
CAPITULO IV .....	58
RÉGIMEN ELCTRÓNICO EN LA APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DEL CIUDADANO .....	58
4.1 RÉGIMEN ELECTRÓNICO.....	58
4.1.1 Voto Electrónico .....	58
4.2 DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS. ....	61
4.2.1 Las Firmas Electrónicas. ....	61
4.2.2 Mensajes De Datos Y Correos Electrónicos Personales. ....	63
4.3 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (SI). ....	64
4.4 REFERENTES CULTURALES.....	66
4.4.1 Cultura.....	66
4.4.2 Definición De Referentes Culturales. ....	66
4.5 INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LOS REFERENTES CULTURALES. ....	67
4.6 CAMBIOS HABITUALES EN LA INTEGRIDAD DE LOS CIUDADANO.....	67
4.6.1 Tecnológico.....	68
4.6.2 Económico.....	69
4.6.3 Moral Y Ética.....	70
4.7 INTEGRACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. ....	70
4.7.1 Gobierno-Gobierno. ....	71
4.7.2 Gobierno-Ciudadano.....	72
4.7.3 Gobierno-Empresa. ....	74
CAPITULO V .....	76

SÍNTESIS DE UNA TEORÍA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO APLICADO EN LOS ÁMBITOS SOCIAL-POLÍTICO-CULTURAL-TECONLOGICO EN VENEZUELA .....	76
5.1 IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN TODOS LOS ÁMBITOS (SOCIAL-POLÍTICO-CULTURAL-TECNOLÓGICO).....	76
5.1.1 Gobierno Electrónico En Lo Social. ....	76
5.1.2 Gobierno Electrónico En Lo Político.....	84
5.1.3.- Gobierno Electrónico En Lo Cultural.....	88
5.1.4 Gobierno Electrónico En Lo Tecnológico. ....	89
5.2 TEORÍA SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO. ....	92
CONCLUSIONES .....	95
BIBLIOGRAFÍA .....	98

## **DEDICATORIA**

**A DIOS TODO PODEROSO**, por iluminar mis caminos, metas alcanzadas y darme la oportunidad de disfrutar de la vida al lado de mi familia.

**A mi mamá Luisa Jiménez**, por haberme acompañado en momentos difíciles que pasé durante mis estudios.

**A mis Hermanos**, por su apoyo, consejos y motivaciones a los cuales espero que este triunfo le den cabida para que logren sus metas.

**A mis Tíos**, especialmente a Nieves, Miriam y Marlene Jiménez, por estar siempre allí, brindándome su apoyo durante toda mi carrera.

**A mis Amigas**, especialmente a, Carbelis Arenas, Keyla Trujillo, María Franco, Mariangela Castañeda, Petrica Mata, Maryuskis Velásquez, Susan Young, Mariela García, por su cariño, apoyo, confianza y sus gratos consejos.

En fin a los que de alguna manera me impulsaron al logro de esta carrera, me guiaron por el camino correcto gracias al apoyo, confianza y los sabios consejos que me han brindado mis seres queridos.

Dinaira Gutiérrez

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este triunfo a las personas que estuvieron conmigo en los momentos más difíciles e importante de mi vida, a los que de alguna manera me impulsaron al logro de esta carrera, me guiaron por el camino correcto gracias al apoyo, confianza y los sabios consejos que me han brindado mis seres queridos.

**A DIOS** por guiar nuestros pasos y darnos la fuerzas necesarias para vencer las dificultades que cada día se presentaban y poder alcanzar las metas propuestas.

**A MIS PADRES** Carmen y Rafael que fueron pilares fundamentales de mi educación y su apoyo en todo momento para yo alcanzar una nueva meta.

**A JUAN MONTAÑO** por ser mi compañero y brindarme su ayuda y apoyo incondicional durante toda mi carrera.

**A MI HIJO** que es motivo de inspiración para lograr este triunfo.

**A MIS HERMANOS** para motivarlos porque nunca es tarde alcanzar los sueños.

**A MIS AMIGAS de la UDO**, especialmente a Keyla Trujillo, María Franco, Mariangela Castañeda, Petrica Mata, Maryuskis Velásquez por su cariño, apoyo, confianza y sus gratos consejos.

**YEIDY ROJAS**



## **AGRADECIMIENTO**

**AL PROFESOR RAFAEL GARCÍA** por su espíritu de colaboración y motivador en la realización de esta investigación.

**A EDUARD GUEVARA** por brindarnos asesoría en aquellos aspectos necesarios que ayudaron mucho al desarrollo de nuestro tema.

**A TODOS LOS COMPAÑEROS** de clase por compartir y aportar conocimientos en todo momento.

A todos y cada uno de los seres que contribuyeron en la realización de este trabajo, y por ende a todas esas personas que nos ayudaron a trazar y lograr cada meta propuesta.

DINAIRA y YEIDY

## **RESUMEN**

En la actualidad el avance de las nuevas tecnologías y el continuo acceso de los ciudadanos a la red, trajo como consecuencia abrir caminos a nuevas posibilidades en el campo del gobierno. De este modo, surge el Gobierno Electrónico, el cual se basa en el aprovechamiento de las TIC para lograr incluir sectores de la población que se encuentran al margen de la acción del estado, adquiriendo su propia dimensión, características para convertirse en el elemento sustantivo a partir del cual se puede producir la transparencia de la nación, cambiando el entorno de las personas en cuanto a la forma de comunicarse, de interrelacionarse de manera clara y eficaz. Este progreso fue una superación para la sociedad debido a la implementación de estrategias de régimen electrónico permitiendo mejorar la relación entre los ciudadanos y las organizaciones dando conocimiento de la utilización de los servicios en línea y un mayor beneficio de los mismos a la ciudadanía. En este aspecto, cabe resaltar que debe existir algún tipo de proporción entre el desarrollo tecnológico como la creación de una plataforma tecnológica con el que cuente el gobierno para que pueda cumplir sus funciones; la exigencia de responder a las progresivas demandas de los usuarios similar a los problemas para aumentar el nivel de recursos fiscales; la obligación de la ciudadanía de tener una relación más directa y transparente con los procesos que se desarrolla en el Sector Público; además establecer canales directos de comunicación y control hacia la esfera política. Esta infraestructura electrónica permitirá garantizar la conectividad e interoperabilidad del estado venezolano con la sociedad. Finalmente el e-gobierno es innovador y beneficioso por sí mismo, además permite mantener informado al estado venezolano y participar abiertamente sobre las decisiones de gobierno, con omisión de que los valores político-burocráticos, las normas y los procedimientos permanezcan invariables.

## INTRODUCCIÓN

El surgimiento y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) constituye uno de los avances civilizatorios más importantes en la historia de la humanidad. Como medio de comunicación bidireccional han impactado en la forma de hacer negocios, de divertirse, de educarse y de comunicarse entre los ciudadanos. Por consiguiente, las TIC han afectado las estructuras de las organizaciones, el enfoque, la misión, los procesos de trabajo y las estrategias. Su ritmo de crecimiento no tiene precedente, supera cualquier fenómeno anterior en la historia.

La utilización de las TIC como herramientas dentro del proceso de integración entre el ciudadano y el gobierno permite adoptar los cambios de manera positiva y enriquece las potencialidades humanas para enfrentar los retos de la Sociedad de la Información. Es importante enfatizar que el gobierno es potenciador, no sólo como usuario de las TIC, sino potenciador de un modelo de actividades productivas emergentes en el esquema de nueva economía.

Canga Larequi, citado por González y Seijas (2006), define las TIC como un estudio sistematizado del conjunto de procedimiento que está al servicio de la información y comunicación. Bajo este contexto, las TIC se refieren al uso de nuevas herramientas tecnológicas diseñadas para emitir sonidos, textos e imágenes, los cuales se relacionan con equipos de computación, redes y bases de datos destinados a perfeccionar las comunidades tecnológicas.

Entendiéndose que la era informacional tiene una perspectiva heterogénea en los países en vías de desarrollo y en Latinoamérica, las organizaciones no quieren permanecer atrasadas en un escenario que parece estar movilizado por la fuerza de los

datos. Los entes gubernamentales en Latinoamérica comienzan a dar sus primeros pasos en el campo del Gobierno Electrónico, incorporando la prestación de algunos servicios en línea, intentando incrementar su eficacia y eficiencia.

Así mismo, la solicitud de mayor orden fiscal en una economía globalizada plantea la exigencia de los ciudadanos por una administración más transparente y responsable de los servicios públicos, en término de facilidad y calidad. Como en muchos otros países de Latinoamérica, en Venezuela el Gobierno Electrónico es el empleo de las TIC, ya que facilita una participación ciudadana amplia en el debate y la toma de decisiones.

El modelo de Gobierno Electrónico es un facilitador de servicios que permite el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno. En efecto, la proyección y el establecimiento de instalaciones tecnológica permitirán la automatización y transparencia de los procesos de gestión interna entre los países digitalizados.

La significación del Gobierno Electrónico en Venezuela está fundado en la estructura de red por lo que la interdependencia, el vínculo no lineal y los procesos fijos argumenten la acción de los funcionarios públicos y de los organismos públicos y privados, para lo cual las TIC representan un excelente dispositivo dada su ordenación lógica, su tipo de funcionamiento y las características de sus elementos constituyentes. De igual manera este entorno virtual debe obtener su propio espacio, su propia exclusividad hasta convertirse en el elemento único a partir del cual se pueda obtener la transformación del estado.

El Gobierno en línea, como también se denomina Gobierno Electrónico hoy en día hace parte de las preferencias que el estado ha establecido como herramienta eficiente y competitiva a nivel local e internacional, garantizando a sus ciudadanos la

posibilidad de acceder a información relevante y actual de las diferentes instituciones que conforman el gobierno e incluso en algunas oportunidades.

Mediante la incorporación de las TIC en la sociedad de hoy ha emergido una nueva forma de prestar servicio o garantizar una participación y transparencia en la gestión pública, esta iniciativa es lo que se ha venido conociendo como Gobierno en línea, el cual permitirá que el ciudadano participe en redes informáticas para así gestionar sus necesidades, conocer las decisiones y los servicios que ofrecen los entes del gobierno. Es por ello que se deben implementar mecanismos que consoliden la participación ciudadana, sabiendo que existe voluntad política en incorporar las TIC para el bienestar colectivo.

Desde esta perspectiva, la investigación realizada, busca explicar el propósito del Gobierno Electrónico como creador de las condiciones para la apropiación de los ciudadanos en el uso de las TIC en Venezuela.

# **CAPITULO I**

## **GENERALIDADES DEL PROBLEMA EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO PROPICIADOR DE UNA CIUDADANÍA E IDENTIDAD CULTURAL EN VENEZUELA BASADA EN EL USO DE LAS TIC.**

### **1.1 Planteamiento Del Problema**

El creciente dinamismo del mundo actual ha generado importantes cambios en la vida de las personas, de las organizaciones y de la sociedad en general. En las últimas tres décadas, los adelantos tecnológicos han ayudado al mejoramiento de los sistemas productivos y, en consecuencia, a la efectividad de sus resultados. Además, se destacan las innovaciones en la informática y las telecomunicaciones, las cuales facilitan la información rápida y eficaz entre diversos contextos, organismos y planes de la actividad humana. Su dimensión, alcances y utilidad permiten denominarlas como “revolución de las comunicaciones “.

Según página Web: [www.ertic.inictel.net](http://www.ertic.inictel.net), “Las TIC”.

“Actualmente el mundo participa de esta progresiva presencia de las TIC que en muchos ámbitos sociales está construyendo una nueva manera de concebir el proceso de desarrollo, el que está conduciendo a que las TIC condicionen el aspecto económico de los países en todas sus etapas. Ello puede verse claramente en los países “avanzados” o también denominados “desarrollados”, quienes gozan de una elevada penetración de las TIC; en ellos la expansión del crecimiento de productos y servicios vinculados a las TIC dominan crecientemente la economía y la sociedad. En cambio, en los países en desarrollo, como el nuestro, la influencia de las TIC, progresivamente empieza a ser cada día más importante”. (12/12/2007).

El establecimiento de las TIC ha creado modificaciones en el desempeño de los países en un ritmo cada vez mayor, al mismo tiempo que profundizan la comunicación y la interacción entre ellos.

En los últimos años, los progresos en la tecnología de información producidos como resultado del auge y crecimiento de Internet han ayudado en la creación de una economía vertiginosa y confiable, estos desarrollos tecnológicos han aumentado considerablemente creando portales de servicios en línea que se han transformado en herramientas de comunicación al alcance de los nuevos y más exigentes usuarios.

Según página Web: [www.eca.usp.br](http://www.eca.usp.br). “Mercado digital”.

“El rápido desarrollo de esta "nueva era tecnológica" con base en la información, o bien, como se le está denominando, hacia una "Sociedad de la Información sin control y sin secretos", ha alterado radicalmente el viejo paradigma fordista. Se trata de la recomposición estratégica del mercado en términos de ventajas competitivas de costo, diferenciación y alcance de los productos (bienes y servicios) que se ofrecen. Por supuesto, este nuevo Paradigma Tecnoeconómico surge, sin lugar a dudas, de las persistentes presiones competitivas tecnológicas para mantener la rentabilidad y la productividad de los sectores industriales pero también de los límites percibidos al crecimiento del viejo estilo de producción masiva”. (12/12/2007).

En este momento el país refleja una gran variedad de mercados digitales, dirigidos hacia los diferentes sectores de la economía que se encuentran en ambientes virtuales, definidos por medios electrónicos para realizar actividades de intercambio comercial en la prestación de servicios en línea, que sean rápidos, concisos, ahorro de tiempo y de dinero.

En la medida en que se vaya implementando el e-gobierno se va mostrando que éste coloca al ciudadano en el centro de la red, logrando que los ciudadanos busquen,

generen y usen el conocimiento, participen abiertamente en los decretos de gobierno, desarrollen capacidades cooperativas basadas en el respeto, el honor, la justicia y la equidad, comprometidos con la transformación del país.

Según Backus, citado por Páez A. e Iribarren C. (2001), recomienda que la implementación del Gobierno Electrónico debe estar basado en un programa de pasos pequeños y precisos, pero bajo una visión a largo plazo. Sugiere como modelo de ejecución el refrán “Think big, Start small and scale Fast” (piense grande, empiece pequeño y crezca rápido). Es decir que la realización del mando electrónico en las instancias gubernamentales es un trabajo peligroso para llevarlo a todas las divisiones de la sociedad venezolana, no es un fin inmediato por el contrario, debe verse como parte de un gran proyecto de largo plazo, el cual se irá cumpliendo por varias fases; el propósito es llevar esa tecnología al resto de la población, para que las comunidades sean partícipes, de tal manera que pueda cumplirse el objetivo, el cual es el de dar potestad al pueblo a través del conocimiento, ya que el país mantiene una gran deuda con los sectores mayoritarios de la localidad que no tienen acceso a las tecnologías de información.

Conforme se trata de un proyecto de largo plazo y de grandes posibilidades, cuyos beneficios no se verán en un corto plazo, ya se están dando pasos firmes en esa dirección. Aunque en Venezuela existe un sistema de telecomunicaciones, que proporciona servicios básicos tanto en el sector público como en el privado, gracias a eso, es posible tener admisión a Internet, a la economía digital, a la sociedad y al Gobierno en línea.

Según Directorio de Gobierno Electrónico, citado por página Web: [www.gobiernoenlinea.ve](http://www.gobiernoenlinea.ve). Indica que si en el país ya se está llevando a cabo este diseño, es factible demostrar que es suficiente la plataforma existente (computadoras, redes y procesamiento electrónico de datos, telefonía móvil, satélite, banda ancha



para transmisión de voz, de datos y utilización de nuevos materiales como la fibra óptica), puesto que permite la entrada a los servicios en líneas.

Los recursos humanos y materiales que se han constituido en este momento no permiten que el estado pueda iniciar los desafíos diseñados con la economía digital, el Gobierno Electrónico y la incorporación de las TIC en los ámbitos organizacionales e institucionales, a esto se suma el fenómeno de fuga de capacidades que comienzan a considerarse en el país, en diversas áreas del conocimiento, pero cada vez se siente más el impacto en las carreras enlazadas en las TIC.

En el contorno del estado, la mayoría de los organismos públicos no tienen sus medios automatizados y mucho menos poseen sus servicios en línea, acceso a Internet y la plataforma para la comunicación entre ellos y con la sociedad, a lo que se agrega la prestación escasa y de baja calidad de los servicios al ciudadano.

Según página Web: [www.cities.lyon.fr](http://www.cities.lyon.fr). “Por qué un Gobierno Electrónico”.

“El Gobierno Electrónico implica una compleja relación entre tecnologías, procesos, estructuras y culturas al servicio de ciudadanos y usuarios para facilitar el acceso en línea a la información y los servicios. Está enfocado a aplicar las TIC a toda las funciones gubernamentales, considerando que las redes que permiten crear contienen el potencial para transformar las estructuras y operaciones de los Gobiernos y ejercer un papel proactivo en el desarrollo de su propia comunidad”. (12/12/2007).

La idea de un Gobierno Electrónico, requiere de una plataforma tecnológica y un nivel de credibilidad técnica e institucional con la que no cuenta actualmente ninguna institución gubernamental del estado venezolano, esto asociado a la escasez de facultades necesarias en TIC.

las posibilidades de ampliar la oferta de servicios en los sectores de gobiernos locales en el país, se encuentran limitadas por dos necesidades básicas:

- Las necesidades de desarrollar un sistema o estructura tecnológica apropiada, seguidas de las orientaciones correspondientes que soporten los procesos que son necesarios implementar para ampliar la oferta de servicios y estrechar relaciones beneficiosas.
- La formulación y difusión de políticas públicas específicas a la conformación y evolución de iniciativas de Gobierno Electrónico en el país.

El desafío de llevar las TIC a todos los sectores de la economía productiva no está limitado, por el contrario, debe verse como parte de un gran proyecto extenso, el cual se irá cumpliendo por diversas etapas en las distintas empresas productivas y la red-productivas.

La generalidad de las prácticas de Gobierno Electrónico abordadas por el gobierno local se encuentra en una etapa inicial de su naturaleza en las diferentes organizaciones, la información que predomina es de carácter pasiva, ya que no origina la participación de los componentes de la e- gobernabilidad, viéndose definida las posibilidades de generar una relación activa e innovadora de la forma tradicional de relación entre elementos conformadores de la gobernabilidad.

Se necesita la implementación de mecanismos para un conocimiento tecnológico en todas las instancias del gobierno, lo cual significa una labor de mediano plazo en donde la inclusión de computadoras constituyen apenas un paso en esa dirección, puesto que la integración de los empleados con la tecnología a través del adiestramiento continuo en estas cambiantes tecnologías representaría sin duda un gran avance en ese campo.

No obstante, las TIC no son una medicina para solucionar todos los problemas del crecimiento, tales como la pobreza, la calidad de vida y entre otros, la igualdad de oportunidades. Por ello, las políticas dirigidas al desarrollo de las TIC deben ser propuestas por estrategias que reduzcan la sustancial brecha entre los que tienen y los que no tienen conocimiento e información.

Sin duda, la presente investigación se orientó hacia el análisis del propósito transformador del Gobierno Electrónico como creador de las condiciones para la apropiación de los ciudadanos y propiciador de la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las TIC, en función de esto se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la relación entre Brecha Digital y e-gobierno, como obstáculo en la consolidación de una ciudadanía digital?

¿Cuáles son las modificaciones necesarias en la concepción teórica dominante de “Gobierno Electrónico” para comprenderlo en el marco de los nuevos referentes culturales?

¿Qué teoría explica los mecanismos de Gobierno Electrónico en el entorno socio-político-cultural-tecnológico Venezolano?

## **1.2. Objetivos**

### 1.2.1 General

Analizar el propósito del Gobierno Electrónico como creador de condiciones para la apropiación de los ciudadanos y propiciador de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las TIC en Venezuela.

### 1.2.2 Específicos

- Establecer la relación E-government –brecha digital como obstáculo en la consolidación del concepto de una genuina ciudadanía digital.
- Resemantizar el régimen electrónico con la finalidad de comprender los cambios en los referentes culturales que determinan la relación gobierno-ciudadano.
- Sintetizar una teoría sobre Gobierno Electrónico adaptado al entorno socio-político-cultural-tecnológico Venezolano

## **1.3 Justificación**

Para los ciudadanos es necesaria esta investigación, puesto que les permite tener una visión del Gobierno Electrónico mediante el uso de las TIC, siendo fundamental integrar al individuo a la utilización de la tecnología y así entender los mecanismos que se manejan dentro del e-gobierno.

Dado el espacio virtual de comunicación entre el gobierno-ciudadano se fortalecerá la democracia participativa y la transparencia de las acciones del gobierno

local, dando cabida al sujeto a intervenir activamente a los servicios públicos, con más información a cualquier hora.

En cierta forma ayudará a resolver una gama de problemas prácticos, tales como:

- La información que el gobierno quiera extender (noticias, regulaciones políticas, etc.).
- La información con respecto al empleo de las TIC, es decir, el gobierno la utiliza pero puede estar a disposición del usuario (la metodología para investigar en línea, reflexiones teóricas, entre otras).
- La información referente a demandas o requisitos públicos como por ejemplo: indicadores de desempeño, datos personales, informe de gestión o cuentas auditadas, con la finalidad de la creación de una ventanilla única que permita la entrada a todos los trámites que se puedan realizar a cualquier nivel gubernamental.

Aunque es un tema planteado hace muchos años, la ciudadanía no tiene noción del mismo, ni de su vinculación con las TIC. Por lo tanto, el desarrollo de la investigación facilita llenar algún espacio de conocimiento a la sociedad Venezolana con respecto al Gobierno Electrónico, esto será posible si el gobierno tiene voluntad política para asumir una estrategia de evolución y perfeccionamiento de democracia.

Es posible, que la información que se obtenga de esta investigación, pueda servir de base teórica para comentar o sustentar la teoría existente sobre el Gobierno Electrónico y su relación con el ciudadano y el aprovechamiento de las TIC. En vista de que se van a plantear diversas variables, se dará a conocer el comportamiento de las mismas, en la cual se establecerá la relación de cada una de ellas (social-político-

económico-tecnología), de tal manera que será beneficioso al ciudadano.

A través de esta investigación se logra una exploración en temas pocos conocidos por las personas, tecnológicamente hablando. Será conveniente, la importancia de esta búsqueda, ya que pretende analizar el propósito del Gobierno Electrónico como creador de condiciones para la apropiación de los ciudadanos y propiciador de la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las TIC. De allí que, la presente investigación podría usarse de forma referencial en informaciones futuras interesadas en el tema y objeto estudiado.

## **1.4 Metodología**

### 1.4.1 Nivel De Investigación.

Según Hernández Sampieri, Roberto (2003), Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Por lo tanto, El nivel de la investigación será explicativo, ya que busca conocer los orígenes que produce el Gobierno Electrónico en el apoderamiento propiciador de la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las TIC.

### 1.4.2 Diseño De Investigación.

En esta investigación será necesario de una disciplina hermenéutica porque se logrará interpretar, expresar, explicar, o interpretar el tema propuesto. Ya que está dada por las confusiones del lenguaje, que usualmente llevan a conclusiones

diferentes e incluso confrontadas en lo que respecta al significado de un texto. El camino a recorrer entre el lector y el pensamiento del autor suele ser largo y complicado. De tal manera, es beneficioso usar todos los medios que están a nuestro alcance para llegar a la meta propuesta.

Según Joseph Kockelmans, citado por Martínez (1996), considera que la hermenéutica moderna no es un proceso especial, sino un método interpretativo que sigue el curso natural del modo humano de comprender, el proceso en que las personas normales buscan el sentido de los fenómenos del mundo que los rodea.

#### 1.4.3 Fuentes De Información.

La fuente de información a utilizar va hacer la fuente secundaria, debido a que la información recabada será por medio de textos, revistas, páginas de Internet y otros referidos al proyecto planteado.

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS GENERALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO PROPICIADOR DE CONDICIONES DE UNA CIUDADANÍA DIGITAL.**

#### **2.1 Antecedentes De La Investigación.**

Según página Web: [www.redalyc.uaemex.mx](http://www.redalyc.uaemex.mx). “Referencias de modelos de Gobierno Electrónico”. Especialmente el Modelo de Gobierno Electrónico para la Alcaldía rural del Municipio Autónomo Colón. (Albanio Alcántara Acosta/ Jesús J. Cendros Guasch). En donde se dan a conocer ciertos aportes de cada autor con respecto al tema planteado en dicho proyecto

Existen diversas investigaciones que son referencias en el análisis del modelo de Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Colón, las cuales serán citadas a continuación. Comenzando por el estudio de Pocovi y Farabollini (2002) en su investigación de campo: Gobierno Electrónico: Un Cambio Estructural. La integración de la información como requisito, a través de una plataforma tecnológica común, accesos simples a los datos, facilidad de operación y vistas única de la información institucional.

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

Seguidamente Araujo (2004) en su trabajo de grado titulado “Lineamientos para establecer el Gobierno Electrónico en los entes locales”, permite conocer de la brecha digital de otros municipios aledaños al municipio Colón, los lineamientos que requieren estas



Alcaldías para poder plantear un buen modelo de Gobierno Electrónico.

Del mismo modo, el estudio de González (2005) titulado Gobierno Electrónico en el sector salud del Estado Trujillo; consecutivamente el estudio de Guárico (2005), Modelo de gestión estratégica para la implantación de Gobierno Electrónico en los registros y notarias públicas del Estado Zulia, dentro del cual plantea la automatización de los procesos inherentes al funcionamiento de la Alcaldía del Municipio Autónomo Colón. (25/11/2007).SIC

## **2.2 Gobierno Electrónico.**

El Gobierno Electrónico es sujeto y objeto de la adaptación de las TIC; sujeto porque influye en la creación de un marco regulador de las telecomunicaciones que fomenta la competencia y que haga mas factible el acceso a los ciudadanos; y objeto porque brinda oportunidad a nuevas tecnologías con la finalidad de aumentar su eficiencia, eficacia y legitimidad política.

En resumidas palabras, el Gobierno Electrónico se entenderá por las diferentes definiciones.

### **2.2.1 Definiciones Del Gobierno Electrónico.**

Según Gallegos Arturo, citado por página Web: [www.ciens.ucv.ve](http://www.ciens.ucv.ve). “Gobierno Electrónico en Venezuela” (2005):

“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. 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” (25/11/2007).

Según Berrizbeitia Jorge, citado por página Web: [www.ciens.ucv.ve](http://www.ciens.ucv.ve).

“Gobierno Electrónico en Venezuela” (2005):

“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. (25/11/2007).

Según Mendoza, citado por página Web: [www.ciens.ucv.ve](http://www.ciens.ucv.ve). “Gobierno Electrónico en Venezuela” (2005):

“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” (25/11/2007).

De acuerdo a estas apreciaciones se explica las visiones de los tres autores mencionados anteriormente. Es decir, Gallegos refiere al aspecto social simultáneamente con las TIC, las cuales no pueden ser vistas sólo como un mecanismo para aumentar la eficacia de la gestión gubernamental y política, sino que se debe ir más allá de mejorar la tarea del país, favorecer la evolución del estado y facilitar servicios permanentes, oportunos y efectivos a la población en general, también se busca agregar decisiones orientadas para ampliar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación. Por consiguiente, Berrizbeitia se enfoca en fomentar el desarrollo local, la soberanía tecnológica, la democracia participativa y la inclusión social, también trata de cómo se incrementa la formación de los ciudadanos en el uso de las tecnologías y las soluciones del Gobierno Electrónico encaminado al nuevo modelo de sociedad que se desea construir. Finalmente Mendoza busca que este nuevo modelo de gobierno de respuestas oportunas a las

exigencias del ciudadano para evitar los retrasos innecesarios.

### 2.2.2 Objetivos Del Gobierno Electrónico.

Según Gallegos Arturo citado por página Web: [www.ciens.ucv.ve](http://www.ciens.ucv.ve). “Gobierno Electrónico en Venezuela” (2005). Señala:

- 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.
- Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el estado.
- Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.
- 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.
- 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.
- Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
- Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.
- 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.

Estos objetivos son formulados para reformar la acción del estado en su gestión y su dominio relacionado con los sectores existentes (económico, social y político), Tratar de mejorar la dependencia entre el gobierno y el ciudadano a través del desarrollo de una plataforma tecnológica, de servicios y de la formación de individuos. Para corregir la gestión pública se debe tener en cuenta su eficiencia, efectividad, transparencia, contraloría y la interacción con los factores externos.

### 2.2.3 Importancia Del Gobierno Electrónico.

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 TIC 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 todos la población.

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 este nuevo portal de gobierno 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 este portal 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.

#### 2.2.3.1 Beneficios Del Gobierno Electrónico Para Los Ciudadanos.

- 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.

#### 2.2.3.2 Beneficios Del Gobierno Electrónico Para Las Empresas.

- El sector público no solo 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.

### 2.2.3.3 Beneficios Del Gobierno Electrónico Para El Sector Público.

- Los nuevos métodos de trabajo también ofrecen beneficios potenciales para el funcionamiento interno del gobierno. Estos incluyen 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 ofrecen la posibilidad de establecer base 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.
- fortifica 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.

### 2.2.3.4 Obstáculos Para La Implementación De Un Gobierno Electrónico.

Debe señalarse que aplicar o poner en funcionamiento los servicios de e-gobierno es necesario tener presente algunos obstáculos:

- Deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un Gobierno en línea.
- Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales.
- Inestabilidad política y recesión económica.
- Existencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.
- Carencia de regulación que proteja los datos que circulan en la red y la inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno.

#### 2.2.4 Componentes Del Gobierno Electrónico.

Según fuente: es.wikipedia.org. “e- gobierno”. Para lograr un estado de la era de la Información, se necesita desarrollar una serie de componentes que revisan al Gobierno Electrónico a lo largo y ancho del mismo:

- **Provisión de Servicios Electrónicos**, el gobierno del futuro que implica el desplazamiento hacia una forma de pensar orientada al ciudadano (cliente), en donde ellos pueden acceder con mayor facilidad a mayor número de servicios, provistos en línea, en cualquier momento, en cualquier lugar, pasar de “formarse detrás de la línea” a “estar en-línea”. Los servicios deben estar integrados y ser “cliente-céntricos”.
- **E-Business para el Gobierno Electrónico**, compras y adquisiciones de bienes y servicios del estado ordenados y / o pagados electrónicamente.
- **Intercambio de Información**, reducción de la cantidad de transacciones basadas en papel en las operaciones gubernamentales. Uso de Intranets y

Extranets entre los órganos y dependencias del estado y entre sus funcionarios.

- **Política de Comercio Electrónico**, el Gobierno Electrónico requiere de un entorno de políticas públicas y marcos regulatorios que promuevan el comercio electrónico.
- **Tecnología**, los encargados del componente tecnológico deben comprender las necesidades y oportunidades para transformar la visión en realidad.  
(12/12/2007)

## 2.3 Ciudadano.

### 2.3.1 Definiciones De Ciudadano.

Según fuente: [es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org). “Ciudadano”.

“Un ciudadano es un miembro de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y lleva una serie de deberes y una serie de derechos, de los cuales los más importantes son los derechos de participación política, el principal de ellos el derecho al voto, que es la seña de identidad de las modernas democracias representativas predominantes en el mundo.  
(12/12/2007).

En este sentido, el ciudadano es sujeto de una sociedad de régimen, en la cual tiene tanto deberes como derechos de participación política.

Según fuente: [www.psicofxp.com](http://www.psicofxp.com). “Ciudadano”.

“Un ciudadano, es una persona lo suficientemente individualista como para no dejarse ser masificado y ser solo un número más, un manso corderito. Pero siendo individualista No es egoísta, y es lo suficientemente solidario como para darse cuenta que TODOS somos



parte de una sociedad y que los problemas de mi vecino son míos también. (12/12/2007).

Dentro de este marco, un ciudadano es individual para no dejarse generalizar, puesto que no es egoísta, es solidario con la sociedad.

### 2.3.2 Cualidades Del Ciudadano.

Según fuente: [www.prohumana.cl](http://www.prohumana.cl). “Características de ciudadano”.

- **Público y el medio ambiente**, es decir el ciudadano debe minimizar la producción de basura, ayudar a reciclar, cuidar parques y plazas, y colaborar en el amparo del ambiente.
- **Respeto por las normas del tránsito**, el ciudadano tiene que usar el cinturón de seguridad, respetar al transeúnte y hacer cumplir la señalización de calles y carreteras.
- **Prevención de enfermedades**, el ciudadano debe cuidar lo que se come, realizar actividades físicas, controlar preventivamente la salud.
- **Pago de impuestos y tasas de servicio**, debe pagar los impuestos, tasas de servicios y otros tributos oportunamente; ya que el gobierno Local necesita recursos para prestar un buen servicio.
- **Exigencia de transparencia y rendición de cuentas**, el ciudadano, debe exigir conocer el uso de los recursos.
- **Organización, opinión, propuestas**, refiere a que el ciudadano se debe Organizar en asociaciones barriales o cívicas, opinar y hacer proposiciones de acción al gobierno local.
- **Desarrollo de una cultura cívica de la ciudadanía**, en este caso el gobierno

local debe estimular la educación cívica ciudadana, comenzando en edades tempranas y predicando con el ejemplo (probidad de las autoridades locales).

- **El ciudadano actúa como agente de las políticas públicas**, en los buenos municipios los ciudadanos comparten con las autoridades y funcionarios la preocupación e iniciativa por la correcta aplicación de las políticas públicas. (12/12/2007).

## **2.4 Tecnología De La Información Y Comunicación (TIC).**

### 2.4.1 Definiciones De Las Tecnologías De La Información Y Comunicación (Tic).

Los adelantos en los medios de comunicación, están respaldados en los progresos de la tecnología. El ser humano se mantiene en una indagación constante de nuevas maneras de hacer la vida cada vez más cómoda y agradable.

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

Según el PNUD en el Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela:

"Las TIC 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 TIC 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>. (12/12/2007), refiere a las TIC 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 fuente: [www.monografias.com](http://www.monografias.com) (12/12/2007), por TIC 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 TIC se deduce como una noción indefinida utilizada para destinar lo referente a la automatización vinculada al espacio virtual fundamentalmente con los ciudadanos.

#### 2.4.2 Importancia De Las TIC.

Actualmente, los ascensos en las designadas TIC, 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.

En fin, es importante contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las TIC, permiten obtener y procesar más información que los medios manuales. Como cualquier tecnología, se debe tener presente que las TIC 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 TIC es un punto clave para su

supervivencia.

La aplicación de las TIC 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 TIC 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.

#### 2.4.3 Características De Las TIC.

Según fuente: [www.monografias.com](http://www.monografias.com) “Las TIC”.

Entre las características más específicas de las TIC se pueden mencionar:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y beneficia 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, de tal forma que no sólo los resultados que se puedan alcanzar sea esencialmente, a los procesos que se pueden seguir para llegar a ellos. (12/12/2007).

#### 2.4.4 Clasificación De Las TIC.

El uso de estas tecnologías tiene la capacidad de transformar, transferir, integrar y controlar los procesos de información, gracias al poder de la computación, la cual se ha traducido en ahorro y eficiencia.

En esta perspectiva, Cervilla (2006) citado por González y Seijas, señala que las TIC se clasifican de la siguiente manera:

- Intercambio Electrónico de Datos (EDI).
- Planificación de los Recursos de la Organización o sistemas integrados.
- Intranet.
- Internet.
- Sistemas de Negocios Electrónicos.
- Sistemas de Gerencia de Relación con el Cliente.
- Sistemas de Información Gerencial (SIG).

Posteriormente se describen cada una de ellas:

**Intercambio Electrónico de Datos (EDI)**, es un conjunto relacionado de datos, ordenados acorde a normas de mensajes pactadas, para la concesión por medios electrónicos, capacitados en un formato capaz de ser leído por el computador y de ser procesado automáticamente y sin imprecisión.

En el EDI, las interacciones entre las partes tienen lugar por medio de aplicaciones informáticas que actúan a modo de interfaz con los datos locales y pueden intercambiar información estructurada. El EDI establece cómo se estructuran, para su posterior transmisión, los datos de los documentos electrónicos y define el significado de cada elemento de datos. Para transmitir la información necesita un servicio de transporte adicional (por ejemplo, un sistema de tratamiento de mensajes o de transferencia de ficheros).

Debe enfatizarse que el EDI respeta la independencia de las partes involucradas, no aplica limitación alguna en el procesamiento interno de la información intercambiada o en los mecanismos de transmisión.

**Planificación de los Recursos de la Organización**, es un medio que mecaniza los procesos operativos y los relacionados con la administración de los recursos del sector público, e integra sus datos para facilitar el acceso desde cualquier lugar de la organización.

El propósito primordial de este medio es brindar apoyo a los ciudadanos dentro de la dependencia pública, tiempos vertiginosos de respuesta a sus problemas así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.

**Intranet**, es un sistema de ordenadores privada establecida en los modelos de Internet. La Intranet utiliza tecnologías de Internet para vincular los recursos informativos del gobierno, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde bases de datos legales a sistemas de gestión de documentos. Las Intranets pueden incluir sistemas de seguridad para la red, tableros de anuncios y motores de búsqueda.

**Internet**, es una red de comunicación de datos de alcance general que conecta redes internas de computadoras diferentes. Internet actúa gracias a máquinas que mueven los datos a través de las redes y a una formalidad única de comunicación.

Internet es una importante herramienta de comunicación y de información para los venezolanos que navegan. Sin embargo, no sólo son los usos que se le ha dado sino que se ha transformado en parte elemental y usual de estos usuarios, permitiendo lograr la productividad, la integración social y la autoestima.

**Sistemas de Acciones Electrónicas**, son sistemas que le añaden valor a procesos de organizaciones existentes, utilizando Internet como dispositivo habilitador, innovador y diferenciador.

**Sistemas de Gerencia de Relación con el Ciudadano**, estos sistemas se encargan de facilitar una infraestructura constituida por servicios, ya que le pueda permitir a la organización ofrecer ofertas diferentes al ciudadano.

**Sistemas de Información Gerencial (SIG)**, es un sistema formado por usuario-máquina, el cual refiere que algunas tareas son excelentes si son hechas por el hombre, mientras que otras son muy bien desarrolladas por la máquina, para predecir información que apoye las actividades, y las funciones de toma de decisiones gubernamentales. Este sistema utiliza equipos de computación y software,

procedimientos, manuales, modelos para el análisis, la planeación, el control y además una base de datos.

#### 2.4.5 Ventajas Y Desventajas De Las TIC.

Si bien es entendido que la necesidad de comunicarse puede ser indispensable para el conocimiento de las TIC 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 TIC en el desarrollo de las actividades humanas.

##### VENTAJAS:

Según la fuente: [www.monografias.com](http://www.monografias.com). "Las TIC".

- 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. (12/12/2007).



## 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.

## 2.5 Bases Legales.

En Venezuela existen diversas leyes que se encargan de regular el uso y funcionamiento de las TIC y el Gobierno Electrónico entre ellas tenemos:

### **La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.**

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.

### **La Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

La importancia de esta Ley en materia de tecnología es establecer el marco

legal que regula todas las transmisiones de información que realicen por medio electrónico, es decir, en materia de las TIC el propósito es asegurar el acceso en condiciones de igualdad a todas las personas.

### **La Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación.**

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.

### **La Ley Especial contra Delitos Informáticos.**

Tiene por objeto la protección de los sistemas que utilizan tecnología de información, además previene y sanciona los delitos cometidos contra dichos sistemas. En esta Ley se establece las penas por circunstancias agravantes y atenuantes por las violaciones cometidas.

### **La Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.**

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.

### **Decreto 825.**

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, asimismo disponen los criterios que 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.**

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.

### **2.6 Bases Históricas.**

Según página Web: <http://www.bcn.cl>. “Gobierno Electrónico”

El Gobierno Electrónico se dio en Dinamarca, en la década de los años 70, cuando diversas corporaciones se organizaron para distribuir información mediante sistemas informáticos. Este interés se extendió en diversos países occidentales y a Estados Unidos en la década de los 90, esencialmente con la expansión de Internet que se dio en aquella época, a tal punto que se crearon políticas gubernamentales para regir el desarrollo y operación del Gobierno Electrónico.

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, aceptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para volver a inventar las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las TIC se imagina como la clave para hacer más efectivo, eficaz y con mayor calidad democratizar los gobiernos.

En el caso latinoamericano, la introducción de las TIC, y las primeras experiencias en Gobierno Electrónico se dieron en Chile en el año 1991, cuando el Gobierno de Patricio Aylwin creó el Grupo Informático del Ministerio del Interior

que dio un análisis del aspecto de la tecnología en el sector público. En 1994, durante la presidencia de Eduardo Frei Ruiz-Tagle, se creó el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del estado, que se consagró en resolver los problemas encontrados y a generalizar la aplicación de la tecnología en el sector público mediante la elaboración de un Plan Informático General, desarrollo de proyectos, intercambio de información estratégica, asesorías y capacitaciones.

En los países más avanzados, Brasil y Chile, el uso de Internet en el gobierno surgió como un tema serio de discusión gubernamental en el año 1995. Chile y Brasil tienen las decisiones más duraderas y también las más fortalecidas. México y Venezuela, cuyas estructuras fueran caracterizadas como fuertes pero emergentes, presentan estrategias de e-gobierno como parte integral de sus respectivas estrategias globales de Sociedad de la Información. En 1998 se creó la Comisión Nacional para las TIC, por el hecho de realizar un análisis prospectivo sobre el desarrollo de las tecnologías de información en Chile y sobre eso elaborar una propuesta para potenciar su extensión. Producto del trabajo de esta comisión fueron la legalización del documento electrónico y la firma digital, una red que interconectó ministerios, servicios y organismos públicos y la puesta en marcha del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del estado. La primera estrategia de e-gobierno apareció en Chile en 1999, con el capítulo 4 del documento “Hacia la Sociedad de la Información.”

Desde 1999 Venezuela vive una situación muy singular. En ese año ganó Hugo Chávez las elecciones para Presidente de la República y con él, se inició uno de los procesos políticos más profundos por el que haya pasado el país luego de la Guerra de Independencia, según afirmaciones hechas por los historiadores venezolanos Mario e Iraida Sanoja.

A partir de la Asamblea Constituyente que se realizó luego de la toma de

posesión, el país tiene una nueva Carta Magna: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la cual consagra: mejorar la República para establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica, y pluricultural.

Por ello y en función de estos mandatos, que el estado venezolano ha venido desarrollando diversos mecanismos de participación ciudadana en los más variados ámbitos, uno de los cuales es el medio digital, mediante la puesta en marcha de su Gobierno en línea, creando portales y páginas Web en cada uno de los cinco (5) poderes constituidos en Venezuela como son: el Ejecutivo, el Legislativo, el Judicial, el Electoral y el Ciudadano, tanto a nivel nacional como regional.

El recorrido histórico que ha tenido esta idea, así como la relación de la participación ciudadana y esta nueva forma de hacer gobierno ha permitido que el estado formulara el decreto 825, mediante el cual el uso de Internet es obligatorio en las instancias gubernamentales, además de representar un medio para el acceso y difusión de ideas y nuevos conocimientos, proporcionando servicios de diversa índole a los ciudadanos en forma más eficiente.

En agosto de ese mismo año, el gobierno comienza a desarrollar el modelo de los Infocentros por medio del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT), como la primera piedra del Gobierno Digital al mismo tiempo que una vía para socializar el acceso a la red y disminuir la brecha digital, acercando al ciudadano común a todas las instancias del gobierno.

En agosto del año 2001, el Centro Nacional de Tecnología de la Información, (CNTI) elabora la Agenda de gobierno. Esto, junto a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación; la Ley de Telecomunicaciones; la Ley de Firmas Digitales y Mensaje de Datos, la cual reconoce eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica y de toda información inteligible en formato electrónico, el Decreto con rango y

fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, el Plan Nacional de Tecnologías de la Información, la Ley especial sobre Delitos informáticos y la Ley de Licitaciones, entre las más significativas, conforman el sustento legal en el cual se afianza la puesta en marcha del Gobierno Electrónico venezolano.

De igual modo, en noviembre de 2004, el presidente Chávez planteó el Nuevo Mapa Estratégico de la Revolución Bolivariana (donde se esbozan los 10 grandes objetivos de la misma). Pronunciando y Mejorando la nueva estrategia comunicacional, ampliando las capacidades del estado y el aceleramiento en la Construcción del Nuevo Modelo Democrático de Participación Popular, reforzando el apoderamiento nacional, utilizando como herramientas la creación de Portales Web de las instancias locales, regionales y de las diversas misiones, así como potenciando el portal Gobierno en Línea y el del Ministerio de Información como instancias de difusión centralizadora de información en el ciberespacio.

Según Chávez, citado por página Web: [www.cibersociedad.net](http://www.cibersociedad.net). En su discurso ante la Asamblea Nacional, comienzo del año 2006, llamó a trascender la "democracia representativa" y a fortalecer el movimiento popular y la Democracia Participativa y Protagónica como principal objetivo político: "No puede haber gobierno sin la participación real del pueblo". Agregaba, además, que "El pueblo es el que debe controlar los poderes y conservar herramientas para controlarlos, para frenarlos cuando haya que frenarlos, para cambiarlos cuando haya que cambiarlos. Por eso la necesidad de hacer un esfuerzo consciente y mayor de repercutir la libertad representativa y darle cada vez más vida a la nueva democracia particular emerge el Gobierno Electrónico el cual permite la búsqueda de una nueva democracia participativa en donde el ciudadano tenga autonomía de expresar y conocer el manejo de la gestión pública del gobierno local.

El actual modelo de gobierno que vive el país y la necesidad de profundizar en

la investigación real de un gobierno representativo y protagónico, demanda estudios que orienten la toma de decisión en la puesta en marcha de un Gobierno Electrónico en nuestro país, es por demás necesaria en aras de darle un seguimiento a los objetivos que le dieron vida y al cumplimiento de los mismos, así como ayudar en la formulación de políticas públicas que aceleren la solución de los problemas confrontados.

### **CAPÍTULO III**

## **RELACIÓN BRECHA DIGITAL-GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO OBSTÁCULO EN EL USO DE LAS TIC.**

### **3.1 Apropiación Tecnológica Y Su Incidencia En La Transformación De Una Ciudadanía Digital.**

La apropiación tecnológica produce cuando los individuos captan las formas y significados de las TIC, siendo éstos aptos para utilizarlas de acuerdo a sus propios intereses y necesidades. En este sentido, se diferencia uso y apropiación, de acuerdo al primero, los individuos coinciden con las TIC sin participar en un proceso previo de reconocimiento de sí mismos. La apropiación, en cambio, permite al ciudadano profundizar plenamente en la importancia de sus decisiones. Si se reflexiona sobre el acceso a las TIC y la alfabetización social, necesarios para establecer una plataforma tecnológica que sustenta un proceso de comunicación entre los ciudadanos. La apropiación se crea en la medida en que se causa una adaptación entre personas y productos culturales, como es el caso de los flujos de información en Internet, Por lo tanto es necesario analizar la entrada y uso de las TIC desde un punto de vista que vaya más allá de lo tecnológico e instrumental, en este caso, desde un punto de vista comunicacional y social. El avance de una reflexión en el proceso comunicativo, sólo se completa cuando se lleva a cabo en prácticas sociales, y este camino depende fundamentalmente de la traducción de los códigos y de sus significaciones. Para que esto sea posible, el individuo que decodifica debe conocer los significados de las TIC, de lo contrario, no puede seguir la lógica de la misma, la importancia de avanzar en el conocimiento y planeación de los flujos de información se hace sumamente relevante al estudiar la aproximación y empleo de las TIC y las posibilidades de su apropiación social.



Considerando que las TIC, son instrumentos de comunicación social mediante el cual se producen relaciones sociales en la interacción entre personas iguales y de diversas cultura, entre comunidades locales y el resto del mundo, entre la ciudadanía y el estado, exigen también la atención, observación y análisis de los efectos que su implementación y utilización generan en la cotidianidad individual de los usuarios. Sin embargo, las condiciones que garanticen un impacto real y positivo en términos de apropiación social siguen siendo motivo de incertidumbre. Aunque las políticas de masificación del acceso y alfabetización digital apuntan al cierre de la brecha digital, en tanto propician el derecho a la comunicación como plataforma para la democratización de la información, todavía no se ve hasta qué punto esta equidad y este derecho redundan en nuevas prácticas sociales en quienes han sido alfabetizados. Pese a que la preocupación por el impacto social de las TIC está creciendo, todavía no se ha generado una línea de implementación y de análisis definidamente cualitativo. Si bien, varias investigaciones existentes en esta materia mantienen una preocupación constante en torno a determinado número de factores problemáticos que surgen de la relación entre masificación de las TIC y su apropiación social, sigue predominando el modo cuantitativo de asumirla tanto desde la política pública y como problema de análisis social.

### **3.2 Relación Gobierno Electrónico-Brecha Digital.**

La brecha digital es la diferencia de oportunidades, entre los usuarios de las TIC y se entiende como la distancia entre la poca capacidad para el uso de Internet en una extensa variedad de actividades especialmente de tipo comercial, educacional y de gobierno. Este término es usado para describir las desigualdades existentes en nuestra sociedad moderna, ya que no se trata de disponer el acceso a una red amplia, sino de hacer posible que la información se convierta en conocimiento útil para los usuarios. El uso de las TIC contribuye a la formación de un proceso democrático y participativo dentro de la población y representa un compromiso para identificar los

problemas ocasionados por dicha brecha.

En Venezuela el acceso a Internet no mejora, lo cual no se debe a la brecha digital, sino al contexto institucional e interna en las que viene funcionando la globalización y las nuevas tecnologías.

Según Juliana Martínez, citado por página Web: [www.cnti.gob.ve](http://www.cnti.gob.ve). “Brecha Digital”.

“Esquematiza diferentes visiones de Internet, diferenciando a grandes trozos dos enfoques (dominante y alternativo). Además sostiene que en la visión dominante el problema a resolver es la brecha digital, mientras que en la alternativa es la desigualdad social y económica que a su vez produce mencionada brecha. Por otro lado, el principio que debe orientar las acciones es la universalización del acceso a la Internet, una vez lograda la conectividad, espontáneamente se logrará todo lo demás, es decir, usos apropiados, creación de contenidos, etc. Se trata de un argumento similar al que señala que el crecimiento económico directamente permitirá una redistribución de la riqueza (efecto derrame)”. (20/01/2008).

Esta analista, que de acuerdo con la visión alternativa, afirma que la brecha digital es producto de otras brechas, las cuales de no ser atacadas continuarán promoviendo e incluso aumentando la brecha digital y viceversa. En cambio, el enfoque dominante, la conectividad por sí misma no resolverá el verdadero desafío: el que las personas y los grupos usen y se apropien de la Internet en forma equitativa, universal y solidaria. En otras palabras estas dos visiones (alternativa y dominante) buscan posicionar a los ciudadanos en situaciones de bienestar social, teniendo como visión el uso de las TIC, elaborando estrategias a nivel nacional que les ayude a crear una sociedad basada en el conocimiento y un crecimiento económico y social para un desarrollo eficiente, ecuánime y sostenible.

El giro que ha dado la tecnología ha traído novedades importantes para los ciudadanos, por el hecho de que la misma puede significar más poder para ellos y puede hacer más eficiente la labor de las instituciones públicas. La principal amenaza que plantea Internet es conforme a las oportunidades que se le fijan en los distintos planos. El desarrollo de estas 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.

Se puede hablar de un Gobierno Electrónico para Venezuela, la nueva Sociedad de la Información y el Conocimiento, considerablemente estimulada por una utilización siempre progresiva y penetrante de las TIC, ayudando los cambios tecnológicos en el país. Entendiéndose que las TIC permiten a gran escala proporcionar de una mejor y mayor información, dado a que éstas representan un excelente conector de funcionamiento para la creación del Gobierno Electrónico, logrando la transformación del estado.

Según Deakins, citado por página Web: [www2.scielo.org.ve](http://www2.scielo.org.ve). “Gobierno Electrónico”. Señala una definición más operativa en términos de la automatización de las Interacciones Gobierno - Gobierno y Gobierno - Ciudadano, donde se permite a cualquiera, donde quiera y en cualquier momento estar en línea para obtener información, completar transacciones, comunicarse con sus representantes electos (gobernantes y legislativos), de manera económica, rápida y eficiente. Esta enunciación aclara que en el mecanismo interno de la gestión pública, la tecnología mejora los procesos de la misma, aun cuando sea sistematizada y no utilizada por el ciudadano, se espera que esta mejore y facilite la solución de los problemas que el ciudadano requiere del gobernante.

### 3.3 Características De Los Gobiernos Electrónicos

Según página Web: [www2.scielo.org.ve](http://www2.scielo.org.ve), “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 (TIC).
- 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.
- Cumplir con una serie de requisitos inherentes a sus objetivos:
- 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. (20/01/2008).

### **3.4 Ventajas Y Desventajas Del Gobierno Electrónico.**

El Gobierno Electrónico puede optimizar la calidad de vida y capacidad de respuesta de los servicios públicos, para lograr un estado innovador a fin de favorecer el acercamiento y el intercambio entre el gobierno y ciudadano con el apoyo de las TIC.

Según página Web: [www2.scielo.org.ve](http://www2.scielo.org.ve). “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”. (20/01/2008).

#### **VENTAJAS**

- Disminución del tiempo de 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. Auditoria 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, citado por página Web: [www2.scielo.org.ve](http://www2.scielo.org.ve). “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”. (20/01/2008).

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.

### **3.5 Impacto De Las TIC En El Gobierno Electrónico En Venezuela.**

Hoy en día el uso de las TIC está considerablemente extendido, ocasionando transformaciones en todos los ámbitos del estado. El efecto de las TIC en la sociedad se hace sentir cada día más en todos sus entornos; siendo uno de ellos la globalización, la cual es una consecuencia del impacto de las TIC en los procesos organizativos y sociales. El fenómeno de la globalización lleva a las comunidades a reflexionar, acerca de los efectos relacionados con las desigualdades sociales, la situación de las culturas minoritarias, el respeto a los derechos humanos, el papel que debería tener el gobierno dentro de este proceso de transformación. En la sociedad de la información, el objetivo fundamental del Gobierno Electrónico sería el de posibilitar que el ciudadano sea capaz de construir su propio proceso de información. Los beneficios y aportes que se desprenden de la utilización de las TIC hacen que se lleve a cabo un nuevo modelo de gobierno adecuado relacionado directamente con la participación ciudadana, el cual se ha venido constituyendo como un elemento posible y factible para la modernización del estado y el reforzamiento de la democracia participativa.

En Venezuela se ha visto un elevado nivel declarativo y significativas acciones en materia jurídica para desarrollar el Gobierno Electrónico en presencia de importantes indicadores de operadoras internacionales en materia de

telecomunicaciones que evidencian enormes avances en cuanto al desarrollo de los servicios públicos. Ahora bien, el Gobierno Electrónico no quiere decir solamente información digitalizada y en línea al ciudadano, implica además la integración de la información y de la comunicación intergubernamental en cuanto a proceso técnico como organizacional, ambos conducidos por la visión de la experiencia del usuario; la ruptura del aislamiento de los procesos interjurisdiccionales de las estructuras organizacionales y de los sistemas de información; y el gobierno debe trabajar en un ambiente digital, aprendiendo y utilizando la tecnología de la Información, lo que significa mucho más que tener un portal.

### **3.6 Estrategias E Identificación De Áreas Para La Elaboración De Proyectos De Gobierno Electrónico En Venezuela.**

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Venezuela ha contado con la participación de organismos tanto públicos como privados en la transformación del estado Venezolano, brindando mejores servicios públicos y favorecer la aproximación e intercambio entre el gobierno y el ciudadano con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación, esto requiere que los gobiernos asuman nuevas estrategias que les permitan tener un desarrollo tecnológico al alcance de la sociedad. Además se han venido trazando una serie de estrategias que buscan consolidar un Gobierno Electrónico que lleve al país a un mayor desarrollo.

#### **3.6.1 Estrategias.**

Según página Web: <http://ciruelo.uninorte.edu.co>. “Gobierno Electrónico”.

- Ejecutar un plan que coadyuve en las oportunidades para poder acceder,



universal y colectivamente, a redes digitales de información (teléfono, fax, cable, etc.), para luego alcanzar nuevos niveles de oportunidades como otro medio: Internet. Para lograr este objetivo, el Gobierno Nacional ha puesto en marcha el Plan Nacional de Telecomunicaciones. Este plan tiene como meta revertir el proceso de desequilibrio existente en los servicios básicos con el proceso de apertura del sector; para esto se creó el Fondo de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones. Este fondo tiene como misión la creación de mecanismos institucionales que motiven la participación del sector privado y las organizaciones no gubernamentales (ONG). También se creó el Fondo de Servicios Universales; éste permitirá la participación de nuevas tecnologías. Estos fondos mencionados aplicados y coordinados con los demás planes nacionales y regionales que desarrollarán en Plan Nacional de Tecnología de la Información, tienen un enfoque hacia los sectores sociales menos favorecidos, atendiendo las demandas de las pequeñas empresas, y de esta manera lograr un desarrollo armónico de las regiones y localidades.

- La creación de una base de recursos humanos en tecnología de información y comunicación. Para el desarrollo de este objetivo es vital la motivación de profesionales calificados. En este sentido, el Gobierno Nacional está creando políticas para la incorporación de la sociedad venezolana al uso de las tecnologías y contenidos digitales. Para esto se ha creado a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología lo que se ha llamado «Agenda para el Desarrollo de la Información de la Colectividad y los Contenidos» (Agenda DICC). El objetivo de esta agenda es convocar a los sectores productivos y académicos y gobierno para concertar sobre temas de interés nacional. Estos actores tienen que ver con el desarrollo de la información con sus problemas y soluciones, y ellos son los investigadores, gerentes públicos y privados, empresarios, líderes comunitarios y sociales, junto a las ONG, expertos tecnológicos, autoridades nacionales, regionales y locales, cuyo único fin es la búsqueda del bien o bienestar común.

- Acelerar la modernización del estado mediante el uso necesario de las TIC con la finalidad de facilitar la comunicación intra, inter y extra gubernamental con la sociedad en general e incentivar la calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos instituciones y organizaciones.
- Promover las TIC en el sector productivo público y privado, a fin de elevar su competitividad en el marco de la economía digital mundial, con la finalidad de desarrollar un escenario seguro y confiable a través de un marco regulador acorde.
- Fortalecimiento del sector académico y de investigación, así como establecer alianzas con el sector privado y gobierno para abordar la formulación e implantación de soluciones, debido al cambio generado por la globalización, que exige una mayor participación ciudadana y nuevos soportes de la educación.
- Otra política es la promoción del uso del software libre, mediante el cual se brinda a sus usuarios amplios derechos de uso, difusión y modificación, es decir, otorgamiento de licencias libres que permiten al usuario copiar, inspeccionar, modificar, mejorar y corregir errores. Asimismo, el estado creó el Fondo Intergubernamental para la Descentralización, el cual tiene por finalidad apoyar técnica y financieramente el proceso de descentralización, fundamental para la consolidación del Gobierno Electrónico. Para apoyar esta iniciativa se creó la Ley de Asignaciones Económicas Especiales (LAEE), que tiene como función contribuir al desarrollo sustentable del país tanto en lo económico como en lo social, promoviendo proyectos que contribuyan al resarcimiento de los daños ambientales causados por la explotación y exploración de minas hidrocarburos, y en las áreas de innovación tecnológica, salud, vivienda, agricultura deporte, entre otros. De estos recursos debe destinarse el 5% para proyectos de investigación e innovación tecnológica. Existe además el Fondo

Intergubernamental para la Descentralización (FIDES). que es un organismo que apoya el proceso de descentralización y desarrollo regional. Es una organización que de los recursos asignados para los estados y municipios, se destina el 1% para proyectos de ciencia y tecnología.

- Adicionalmente se han promulgado nuevas leyes en el país, como por ejemplo: la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que creó el Fondo de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones (FIDETEL) dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). El Decreto Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, de fecha 28 de febrero de 2001, que tiene por objeto otorgar y reconocer eficiencia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su formato material, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación Digital. La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación; a través de la misma el (MCT) coordina las actividades del estado que en el área de tecnologías de información fueren programadas, actuando como un organismo rector del Ejecutivo Nacional. De igual forma, el Gobierno Nacional ha declarado el uso de Internet como política prioritaria a través del decreto presidencial 825, promulgado el 10 de mayo de 2000, y publicado en la Gaceta Oficial el 22 de mayo de 2000, el cual considera factores contemplados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la que se reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación, sus aspiraciones y los servicios de información. El propósito es que los servicios públicos ofrezcan la realización de los trámites administrativos por la red, por lo menos en un 80% y que el 50% de las transacciones efectuadas por el estado puedan realizarse vía electrónica. (20/01/2008).

Sin una buena planificación, no se puede desarrollar un Gobierno Electrónico

con enfoque nacional orientado a los ciudadanos y al estado, por tanto, debe estar formado por el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información. La estrategia para el desarrollo de una nación radica en la eficiencia con que se llevan a cabo los servicios que ofrece el gobierno a la sociedad y su capacidad de interacción con los ciudadanos. Así se vuelve eficaz y eficiente, proporcionando servicios de mayor calidad y fácil acceso, estimulando la actividad económica, sirviendo de apoyo en la difusión de programas y rendición de cuentas, sirviendo de guía en la autogestión del ciudadano, incrementando la comunicación tanto al interior como al exterior del gobierno.

### 3.6.2. Capacitación En E-Government.

Para la transformación del estado se necesita un proyecto de capacitación en función de los objetivos de cambio previamente determinados apoyando a los funcionarios en el entendimiento de sus dimensiones, en la adquisición de nuevos conocimientos, no se debe disminuir la firmeza de los nuevos actores, en tanto varía el ambiente de trabajo de las personas, las reformas afectan tanto al contenido de las tareas como las coyunturas de los sitios de trabajos. De este modo se señalan a continuación los siguientes adiestramientos:

- Permite desarrollar habilidades y capacidades para conceptualizar la importancia de sociedad del conocimiento y del Gobierno Electrónico así como sus implicaciones en el desarrollo estratégico de los programas de Reforma y Modernización del estado.
- Reconocer la importancia del uso de las TIC y su incorporación en el gobierno, de las aplicaciones, condiciones y exigencias tecnológicas y organizacionales de los sistemas para Gobierno Electrónico. Así como de

los componentes de seguridad, medios de pago y transacciones del Gobierno Electrónico.

- Desarrollar un conjunto de habilidades de gestión por medio de la utilización de diferentes estrategias de planificación, de desarrollo de servicios digitales, de comunicación, etc.
- Analizar e incorporar criterios al marco normativo que regulan y condicionan el desarrollo del Gobierno electrónico.
- Interpretar y colaborar en los planes estratégicos institucionales en el contexto de las políticas gubernamentales y proyectos de Gobierno Electrónico.
- Desarrollar capacidades para la elaboración y ejecución de proyectos de desarrollo estratégico del Gobierno Electrónico.

Se presentan modelos a la hora de realizar proyectos innovadores para adquirir conocimientos y desarrollar habilidades para gestionar los desafíos y oportunidades que plantea para el estado y los gobiernos locales los cuales se deben orientar para facilitar a los participantes la adquisición de conocimientos y habilidades que les permitan analizar, decidir, implantar y optimizar las iniciativas en materia de Gobierno Electrónico para la mejora del gobierno, la gestión pública y facilitación de servicios a la ciudadanía.

### **3.7 Derechos De Los Organismos Y Líderes De Gobierno Electrónico.**

Los líderes son personas de alto rango en cada entidad de gobierno. La función de cada uno de éstos se diferencia y cambia a medida que el Gobierno Electrónico se desarrolla, la perspectiva que tienen estos dirigentes es única para atender asuntos de e-gobierno interinstitucionales. En particular, se encuentran bien ubicados para

fomentar la coordinación y la colaboración, así como para identificar y resolver problemas que una sola dependencia no podría solucionar.

### 3.7.1 Organismos Y Líderes Competentes De Gobierno Electrónico.

Según pagina Web: [www.portal.cnti.ve](http://www.portal.cnti.ve). “Líderes de Gobierno Electrónico”.

Estos son individuos de alto rango en cada uno de los Ministerios y sector público en general. Sus responsabilidades específicas son:

- Soportar al Ministerio de Ciencia y Tecnología en la implementación seguimiento de la estrategia.
- Liderizar el cambio en sus respectivas organizaciones.
- Colaborar en la obtención de un compromiso sostenido a la estrategia en sus respectivas organizaciones.
- Asistir al Ministerio de Ciencia y Tecnología en la identificación de iniciativas que puedan ser implementadas globalmente.
- Desarrollar los modelos de negocios para sus respectivas iniciativas.
- Asegurar la adherencia a los estándares y políticas definidos por el Ministerio de Ciencia y Tecnología en la implementación de sus respectivas iniciativas.
- Liderar la transformación de los procesos internos.
- Implementar las recomendaciones emanadas de las revisiones periódicas ejecutadas por el Centro Nacional de Tecnologías de Información. (20/01/2008).

El personal que labora en el sector público necesita entender cómo las nuevas tecnologías, principalmente Internet, crean nuevas posibilidades en la forma en que comúnmente ejecutan sus actividades y solicitará desarrollar habilidades en el uso y aplicación de las TIC. La eficiencia del gobierno está relacionada íntimamente con la calidad de su gente y sus competencias, por lo tanto se debe trabajar en la creación de un ambiente de trabajo competitivo que contemple el desarrollo de planes de carrera, planes de entrenamiento y mejoramiento profesional basados en un modelo de competencias. Esto indudablemente permitirá una mayor identificación del personal con el proceso de cambio y por lo tanto ocasionará un gran impacto en la calidad de los servicios prestados al ciudadano. Adicionalmente permitirá el posicionamiento del ente gubernamental como un organismo competitivo frente a organizaciones de servicio privadas.

### 3.7.2 Herramientas Para Mejorar La Coordinación Y La Cooperación Dentro Del Gobierno Electrónico.

El Gobierno Electrónico necesita de una coordinación y cooperación por parte de los dirigentes para asegurar la interoperabilidad, evitar la repetición de tareas, afirmar una acción vinculada a una serie de áreas trascendentales como la seguridad y la vida privada, ofrecer la capacidad necesaria para brindar servicios perfectamente formados. La necesidad de coordinación y apoyo se vuelve más indispensable a medida que el país empieza a poner en marcha los beneficios interactivos más complicados. Los líderes pueden ayudar a crear las condiciones esenciales para fomentar la cooperación y contribución dentro de los departamentos y entre ellos, También puede servir para facilitar la labor eficiente del Gobierno Electrónico a:

- Promover el intercambio de información y las buenas prácticas, incluyendo el registro en línea, proyectos, seminarios, publicaciones y sitios Web sobre

habilidades y grupos interesados.

- Lograr la aceptación en todo el gobierno a fin de proporcionar la interoperabilidad y la eficiencia en las dependencias.
- Originar la innovación y la aceptación de riesgo, debido a que las aplicaciones fundamentales tienen poco margen para experimentar y asumir riesgos.
- Facilitar la adquisición eficiente de productos y servicios de tecnología de la información.
- Asegurar la congruencia de las estrategias políticas y técnicas de Gobierno Electrónico.
- Apoyar la acción que se necesita para la prestación de servicios en línea y los proyectos de infraestructura.

### **3.8 Posibles Soluciones Del Gobierno Electrónico.**

El e-gobierno debe estar orientado a todos los ámbitos (social-político-cultural-tecnológico) de forma que se creen vertientes de comunicación basados en el uso de las TIC, la implementación de posibles soluciones de Gobierno Electrónico pasa por la evaluación y análisis de la demanda de servicios, responder a preguntas relacionadas con los que desean y necesitan los ciudadanos, así como sus organizaciones. Para eso es necesario, establecer procesos de consulta y búsqueda que los incluyan como parte de la determinación de sus soluciones. Las soluciones de Gobierno Electrónico deben valerse de los beneficios que aportan las TIC a fin de ofrecer a los gobernantes y a los ciudadanos servicios eficientes, transparentes, sostenibles en el tiempo, que incentiven la participación y la contraloría social.



### 3.8.1 Etapas En La Implantación De Posibles Soluciones Del Gobierno Electrónico.

Según Gallegos, citado por página Web: [www.gobiernoenlínea.gob.ve](http://www.gobiernoenlínea.gob.ve).

Indica que el desarrollo del Gobierno Electrónico en Venezuela está estructurado en tres etapas:

- Establecimiento y desarrollo de las bases informáticas del Gobierno Electrónico en Venezuela.
- Transformación del estado, desarrollo de la Administración Pública Electrónica y los sistemas integrados de gobierno.
- Servicios públicos electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del estado atendiendo los problemas de acceso y la participación ciudadana. (20/01/2008).

Se pretende construir una infraestructura tecnológica al alcance de los ciudadanos, ya que es un elemento limitante, más no definitivo, es decir con poca tecnología podremos producir soluciones interesantes, pero sólo su masificación podrá hacer adelantar el progreso de la innovación en especial en lo concerniente al ofrecimiento de servicios a todos los ciudadanos y no para aquellos que son favorecidos y privilegiados por tener acceso a ella. Se deben iniciar procesos relacionados con la unión de organizaciones del estado en términos de su funcionamiento electrónico, automatización, apoyo informático y desarrollo a fin de obtener un nivel similar y avanzado en el uso interno de las TIC.

### 3.8.2 Elementos De Las Posibles Soluciones Del Gobierno En Electrónico.

Todo proceso de transformación exitoso pasa por reconocer la importancia y trabajar sobre los cuatros elementos que constituyen la base de dicho proceso: La gente, los procesos, el marco regulatorio y la plataforma tecnológica.

La gente, está vinculado al elemento más importante del proceso de transformación, puesto que el Gobierno Electrónico, como parte del desarrollo de la sociedad, requiere de ir aceptando un cambio de la cultura de las organizaciones públicas.

La transformación requiere de procesos para teorías sobre la reinención del gobierno. Es imposible implantar nuevos mecanismos exitosos de Gobierno participativo si seguimos trabajando con causas y procedimientos complejos, excluyentes, obsoletos e ineficientes. El Gobierno Electrónico no es la tecnificación de la sociedad existente, tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en los servicios públicos para crear procedimientos que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano creándola más eficiente y con mayor calidad.

Marco regulatorio ha creado un obstáculo para implementar la innovación requerida y que puede ser ofrecida por la tecnología. Sin embargo, más importante son las líneas de liderazgo que con paciencia y constancia, deben acompañar a esta transformación.

La plataforma tecnológica es el componente más fácil de colocar para acompañar la reconstrucción del deseado modelo de transformación. El único peligro o conflicto se encuentra en el propio desarrollo tecnológico, cuyo ritmo de vida es muy diferente del que llevan las gestiones públicas del estado.

Con el desarrollo de estos cuatro elementos y su acoplamiento en el tiempo, es viable ir logrando la incorporación de soluciones que aceleren el proceso de transformación requerido por el gobierno. Estas iniciativas pueden ser organizadas de acuerdo a la manera como impactan en la ciudadanía y en las estructura del gobierno. El modelo de implantación será la diferencia entre lograr el conocimiento que necesita nuestro país o consolidar la dependencia que venimos arrastrando.

## **CAPITULO IV**

### **RÉGIMEN ELCTRÓNICO EN LA APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DEL CIUDADANO**

#### **4.1 Régimen Electrónico.**

Es un sistema de Gerencia donde una persona tiene todo el poder, sin limitaciones sobre un conjunto de usos tecnológicos. No basta que el gobierno coloque toda la información en línea, también es necesario que provea instrumentos interactivos y efectivos que le permitan al usuario obtener el recurso o los datos que solicita, respetar el derecho que éstos tienen de estar informados en cuanto al uso, alcance y efectos de la implementación de los medios electrónicos en los trámites y gestiones administrativas, así como el derecho de exigir el trato igualitario al acceso de dicha tecnología y a la información pública contenida en los portales de los organismos públicos.

El régimen electrónico se enfoca y se estructura acorde a patrones identificables con los conceptos de red. Este es, esencialmente, un modelo de cambio de prototipo para la sociedad. El nuevo gobierno, está cambiando los tradicionales esquemas de oficinas fuertemente jerarquizadas, piramidales y verticales, dando origen a organizaciones basadas en las necesidades de los ciudadanos, con nuevos equipos de trabajo que operan en forma integral, horizontal y en línea.

##### **4.1.1 Voto Electrónico**

El voto a través de máquinas esencialmente aumenta la eficiencia y la fiabilidad de un proceso electoral, siempre y cuando se haga correctamente. Uno de los elementos más significativos es la velocidad para dar los resultados. El

derecho al voto es fundamental para apoyar la democracia. Sin embargo, el hecho de ordenar elecciones y sufragar no es todo lo que necesitan las consultas populares democráticas. La transparencia con la que se ejecutan los procesos electorales, es tan importante como el de llamar a elecciones y votar.

Según página Web: <http://www.alfa-redi.org>. “Voto Electrónico”.

“Entenderemos por voto electrónico, el proceso mediante el cual el elector, usando maquinas preparadas para tal fin, ejercerá su derecho a elegir usando las nuevas tecnologías, en este caso, maquinas instaladas en los centros de votación, las cuales sustituyen las antiguas urnas electorales y los procedimientos totalmente manualizados. En esta nueva modalidad, también hay urnas pero se usan para depositar el comprobante del voto electrónico efectuado, previamente, en la máquina electoral. No estamos hablando de votos, vía Internet”. (20/02/2008).

En Venezuela el voto electrónico fue impuesto desde el poder, como falsa solución, para un régimen que quiere controlar la vida de todos, en aquel momento (1998), Venezuela inicia una jugada en movimiento del e-gobierno, en los que al ejercicio de los derechos ciudadanos se refiere, y por ende, representó un paso fundamental en la incorporación del país a la llamada Sociedad de la Información.

Las maquinas de votación electrónica son tecnológicamente sencillas de manejar. La dificultad se halla en la fragilidad de la sistematización. La cual da oportunidad para alterar los resultados electrónicamente sin peligro de ser detectados.

Según pagina Web: <http://www.funredes.org>. “Voto Electrónico en Venezuela”.

“En el caso venezolano se contrató a la empresa Smartmatic. Este sistema automatizado de votación se ha convertido en una experiencia a imitar por países como Estados Unidos, que aplicará parte de esta tecnología en distintos procesos electorales, lo que confirma que la experiencia electoral venezolana está contribuyendo a aumentar la transparencia en las elecciones de la nación del norte, de acuerdo a declaraciones de Jorge Rodríguez, rector del CNE.” ”. (20/02/2008).

Las ventajas de este nuevo procedimiento, se encuentran en las nuevas plataformas que se han instalado para fortalecer cada uno de los pasos en el sistema de votación, los diferentes niveles de auditoría, seguridad en la transmisión de los datos, mecanismo satelital e inalámbrica, encriptación de la data y el sistema de autenticación del electorado a través de elementos biométricos, lo cual impide la duplicidad del voto en los procesos electorales.

Sin embargo existen algunas desventajas que siempre crean desconfianza en los ciudadanos.

- Es muy complejo evaluar las posibilidades de que los resultados de una votación electrónica sean fraudulentos o probar que sus resultados hayan sido alterados. Cualquier auditoría sería alta inversión económica.
- Para algunos, el empleo intensivo de la tecnología de la información en la votación multiplica las posibilidades de concretar un fraude concentrado, que podría concretarse sin dejar huellas en el sistema alterado.
- El simple hecho de que los proveedores de la herramienta permitan a los fiscales partidarios y técnicos independientes analizar el software no basta para garantizar la transparencia.

- El sistema no está exento de la generación de nuevas “mañas”. Ya sea relacionada con los fiscales informáticos, o con la falta de capacitación previa y la desconfianza en el proceso, así como continuar las relaciones gubernamentales.

## **4.2 Documentos Electrónicos.**

Los documentos electrónicos es toda representación de hechos, actos o transacciones jurídicas, producidas y conservadas electrónicamente, son reconocidos actualmente como un medio privilegiado de difusión de la información. Por tanto, empieza a ser una de las grandes oportunidades para la mejora, no ya de la eficiencia, sino de la eficacia organizacional y de la gestión pública. Esta gran oportunidad lleva cualquier información almacenada en algún soporte informático y que tiene un contenido informativo adjunto a un documento de texto, una hoja de cálculo, una imagen digitalizada, un fichero de sonido, un video digitalizado o conjuntos de registros dentro de una base de datos.

### **4.2.1 Las Firmas Electrónicas.**

La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos que identifican a una persona precisa. Suelen unirse al documento que se envía por medio telemático, como si de la firma tradicional y manuscrita se tratara, de esta forma el receptor del mensaje está seguro de quién ha sido el emisor, así como que el mensaje no ha sido alterado o modificado. También nos sirve para realizar actuaciones con y entre la Administración, es decir, sirve tanto para las relaciones entre los propios entes públicos que la forman, como para los ciudadano con la Administración. La firma digital debe cumplir con las siguientes funciones que son:

- Identificar al autor;
- Dar certeza de la participación de esa persona en el acto de firmar;
- Relacionar a la persona con el contenido del documento.

Según pagina Web: <http://www.tsj.gov.ve>. “Ley de Mensajes y Firmas Electrónicas”.

La Firma Electrónica que permita vincular al Signatario con el Mensaje de Datos y atribuir la autoría de éste, tendrá la misma validez y eficacia probatoria que la ley otorga a la firma autógrafa. A tal efecto, salvo que las partes dispongan otra cosa. . (20/01/2008).

La Firma Electrónica deberá llenar los siguientes aspectos:

- Garantizar que los datos utilizados para su generación puedan producirse sólo una vez, y asegurar, razonablemente, su confidencialidad.
- Ofrecer seguridad suficiente de que no pueda ser falsificada con la tecnología existente en cada momento.
- No alterar la integridad del Mensaje de Datos, a los efectos de este artículo, la Firma Electrónica podrá formar parte integrante del Mensaje de Datos, o estar inequívocamente asociada a éste; enviarse o no en un mismo acto.

La firma electrónica resulta importante para ampliar y expandir el Gobierno Electrónico en nuestro país, al otorgar a los documentos, actividades comerciales y relaciones productivas que se constituyan electrónicamente una protección técnica y jurídica. Ahora, muchos venezolanos, tendrán la oportunidad de interactuar en forma remota, sin necesidad de desplazarse largas distancias para legalizar sus operaciones o realizar otros trámites, con absoluta tranquilidad.



#### 4.2.2 Mensajes De Datos Y Correos Electrónicos Personales.

Los Mensajes de Datos son información perceptible de forma electrónica o equivalente que pueda ser recopilada o tratada por cualquier medio. Los correos electrónicos personales son servicios de red que permiten a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Según Pagina Web: <http://www.tsj.gov.ve>. “Ley de Mensajes y Firmas Electrónicas

“Cuando la ley requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con relación a un Mensaje de Datos, si la información que éste contiene es accesible para su ulterior consulta. Cuando la ley requiera que ciertos actos o negocios jurídicos consten por escrito y su soporte deba permanecer accesible, conservado o archivado por un período determinado o en forma permanente, estos requisitos quedarán satisfechos mediante la conservación de los Mensajes de Datos”. (20/01/2008).

Siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que la información que contengan pueda ser consultada posteriormente.
- Que conserven el formato en que se generó, archivó o recibió o en algún formato que sea demostrable que reproduce con exactitud la información generada o recibida.
- Que se conserve todo dato que permita determinar el origen y el destino del Mensaje de Datos, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido”.

#### 4.2.3.- La Tributación Electrónica.

La declaración de Impuestos por Internet, es un amplio hecho de exaltación general. Su avance se ha expandido por todas las regiones, esta es una de las principales funciones mediante la cual los contribuyentes satisfacen sus deberes y pagos tributarios. Hay importantes ventajas sobre declarar y pagar impuestos en línea, como son las siguientes:

- **Comodidad:** El mundo virtual no se rige por las reglas del mundo físico. Se trata de crear herramientas de servicio, de forma que no existan limitaciones en cuanto a los formularios puesto que ellos no se agotan, además, no hay horarios a los que los usuarios deban someterse ya que pueden declarar según el horario que más convenga y en el lugar que más interese.
- **Seguridad:** Declarar en línea también permitirá hacer declaraciones más exactas por los instrumentos que ellas contienen. Hay una reducción en la incidencia de revisión de los organismos impositivos de aquellas declaraciones presentadas en línea versus las declaraciones presentadas manualmente.
- **Hace más eficiente al Fisco:** Hay un gran beneficio para El Fisco en las declaraciones electrónicas. La información suministrada electrónicamente no debe digitalizarse, se obtiene rápidamente, reduce los costos administrativos y elimina el error humano.

#### 4.3 Sociedad De La Información (SI).

Una sociedad de la información es una sociedad en la que la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades culturales y económicas. Esta transformación está impulsada

principalmente por los nuevos medios disponibles para crear y divulgar información mediante tecnologías digitales.

Según Manuel Castells, citado por página Web: [www.telefonica.es](http://www.telefonica.es).

“Sociedad de la Información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, administración pública y empresas) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar en la forma que se prefiera”. (20/01/2008).

La Sociedad de la Información es representación de los medios de comunicación más nuevos, o renovados presente a los desarrollos tecnológicos que se consolidaron en la última década del siglo: la televisión, el almacenamiento de información, la propagación de video, sonido y textos, han podido comprimirse en soportes de almacenamiento como los discos compactos o a través de señales que no podrían conducir todos esos datos si no hubieran sido traducidos a formatos digitales. La digitalización de la información es el sustento de la nueva revolución informática.

La percepción de los seres humanos está cambiando, puesto que los medios de comunicación nos hacen partícipes de los eventos que ocurren en distancias y a menudo tan lejanas que ni siquiera conocemos donde están. Los nuevos instrumentos de la Sociedad de la Información, a diferencia de los medios de comunicación convencionales, permiten a todas las personas no sólo recibir información sino también generarla.

#### **4.4 Referentes Culturales.**

##### 4.4.1 Cultura.

La cultura ha pasado a ser lo último en examinarse sin darnos cuenta que en ella se puede fomentar el desarrollo económico del país y a la vez contribuir de una u otra forma con el desarrollo social y moral de los ciudadanos ya que en ella las personas pueden identificarse, hallar una identidad, crecer en conjunto y desarrollar una autoestima colectiva como pueblo y nación.

##### 4.4.2 Definición De Referentes Culturales.

Las expresiones más evidentes de identificación de los individuos con la cultura, son los valores éticos, morales que actúan como apoyo para resguardar el orden de la sociedad. Su aceptación y cumplimiento hacen más llevaderas las tareas y roles que los miembros de determinado grupo comunitario deben cumplir; se dice que los valores expresan la resistencia entre el deseo del individuo y lo realizable en lo social, representa su propia existencia e imagen estable y duradera de sí mismos, esto es posible si cuentan con una memoria que restablezca constantemente e integre de manera permanente los acontecimientos fundamentales de su propia identidad, proyectándolos como orientación hacia acciones futuras responsables y creativas.

Hay que considerar que la cultura es la suma de la conducta de los habituales modos de pensar de las personas que en un tiempo y lugar determinado constituyen una sociedad particular. Aunque los ciudadanos gracias al aprendizaje y al hábito se adaptan a las condiciones del grupo dentro del cual nacieron.

#### **4.5 Innovación Y Competitividad En Los Referentes Culturales.**

El ambiente general de las transformaciones culturales y comunicacionales, están siendo orientadas por el sentido de la competitividad, y particularmente por competencias tecnológicas, que están generando una mayor presencia inédita a determinados y particulares procesos tecno-económicos, políticos-culturales y comunicacionales, que parecen indicar, importantes transformaciones radicales que vienen modificando la estructura y dinámica de la comunicación.

La competitividad es una cualidad indispensable para competir en actividades cada vez más exigentes. Es la capacidad para luchar exitosamente y que se logra con el esfuerzo continuo una formación inteligente.

La innovación no es solamente la designación de un nuevo perfil de una nueva ideología del cambio tecnológico, es también un modo de gestión de la relación entre el cambio tecnológico y la sociedad.

#### **4.6 Cambios Habituales En La Integridad De Los Ciudadano.**

La identidad cultural de los ciudadanos se fundamenta en la pertenencia, una necesidad bien ejecutada, que por lo general nace del individuo hacia el grupo, y se consolida con el tiempo y las inclinaciones sociales. Esta cualidad no esta paralizada, depende del acontecer del tiempo y su incorporación en el universo, que a su vez crea cambios habituales en el medio ambiente tecnológico, económico y moral.

#### 4.6.1 Tecnológico.

Los ciudadanos por medio de la tecnología reciben de su ambiente, los alimentos, el abrigo, los vestidos y las herramientas que deben tener para sobrevivir. El estudio de la técnica es elemental para la comprensión del comportamiento del ser humano. Las invenciones tecnológicas tienen como propósito la adaptación del hombre a su entorno; son el reflejo en el progreso de sus necesidades, destrezas en el manejo de herramientas, utensilios y equipos; de los medios de producción, etc. Incluso, tienen relación con los valores de determinado grupo social, con los cuales tiene interdependencia; puede verse reflejado en la diferencia de los avances tecnológicos de la sociedad.

La formación de una identidad es producto de la interrelación del individuo y la sociedad. Es por eso que debe considerarse la disponibilidad de la persona para unirse; por lo general lo hacen con quienes se sienten identificados, comparten necesidades y objetivos comunes. Aún dentro de un mismo grupo social, con una clara idea de su afinidad, pueden observarse diversas formas culturales, sin necesidad de generar conflictos, asimismo, la globalización es vista como una amenaza puesto que puede causar daños a la identidad cultural, al ocasionar pérdida de las costumbres, valores, reemplazo de las tecnologías originarias por extranjeras que no se adaptan a las necesidades de la población, barreras en la comunicación, disminución de la economía local, cambios ideológicos bruscos e inapropiados, etc; sin embargo, la globalización aporta beneficios, los cuales deben aprovecharse para el desarrollo de las culturas locales. La modernización no necesariamente debe ser un sustituto de las tradiciones, alterando las experiencias sociales; sino que es una oportunidad de complementación de la cultura, el desarrollo y avance.

Según pagina Web: <http://www.monografias.com>. “Tecnología”.

El avance de la tecnología es debido a mentes privilegiadas, de genios inventores que no le deben mucho o nada a la historia. La tecnología tiene antecedentes que pueden resultar tan antiguos como la humanidad misma. Aunque los antecedentes de la tecnología se consideran mas bien como técnicas, basadas en la experiencia. (20/01/2008).

La tecnología es creada por el hombre con el fin de satisfacer una necesidad, la cual es la causa de la evolución tecnológica. La tecnología se encuentra en una constante evolución a medida que las necesidades son mayores o digamos más complicadas se necesita crear un objeto que pueda llenar el vacío, el cual llega a reemplazar el anterior.

#### 4.6.2 Económico.

La Nación tiene carencias que exceden su capacidad tecnológica, la dificultad de conseguir el bienestar máximo mediante el manejo de medios insuficientes el cual se deriva del hecho principal de la presencia de necesidades que exceden el volumen de producción. La habilidad de pretender aumentar la producción y de allí, mediante la apropiación de lo elaborado por otros y actualmente almacenado en otro lugar, se da parte a la primera relación económica con fines de especulación y control del poder, tanto en el ámbito administrativo como en el ámbito de las relaciones sociales.

No existe grupo social si no tiene sus medios de producción, de distribución, de consumo, y de alguna forma de intercambio, el centrar la producción en las utilidades, más que en el uso, tiene consecuencias en todos los demás aspectos de la vida social.

La economía venezolana se desenvuelve dentro de un ambiente que establece toda actividad de búsqueda y propicia la utilización de expectativas tecnológicas nuevas.

#### 4.6.3 Moral Y Ética.

Una de las expresiones más irrefutables que caracterizan a los individuos, es la cultura que forma sus valores éticos y morales que actúan como soporte y referentes para preservar el orden de la sociedad, se dice que los valores expresan la tensión entre la aspiración del individuo y lo realizable en lo social. Tal severidad es fructífera siempre que los individuos puedan representar su propia existencia y darse una imagen estable y duradera de sí mismos, lo que es posible con una memoria que actualice constantemente e integre de manera permanente los acontecimientos fundamentales de su propia identidad, proyectándolos como orientación hacia acciones futuras responsables y creativas.

La tecnología es una fuerza moralmente neutral. Es capaz de convertir la superficie del planeta en un caos, pero también puede convertirla en un edén, queda del lado de los gobiernos y de la moral de sus habitantes usar racionalmente la tecnología ya que no existe conocimientos que indiquen que una cultura pueda controlar su tecnología y evolucionar hasta el punto de hacerlo en una comunidad adiestrada en las tecnologías.

#### **4.7 Integración Del Gobierno Electrónico.**

Es preciso acotar que el Gobierno Electrónico ha permitido hacer realidad la transformación del estado, mediante el avance de los servicios presenciales de una ciudad a un entorno virtual debido al uso de las nuevas tecnologías. Es por ello que el



e-gobierno debe estar representado por todos los ámbitos involucrados en la sociedad, gobierno, ciudadanos y empresas, de forma que se creen cauces de comunicación basados en TIC que favorezcan y promuevan el desarrollo de la comunidad en su conjunto.

#### 4.7.1 Gobierno-Gobierno.

Según Martín Parrilla, citado por página Web: [www.biblioteca.universia.net](http://www.biblioteca.universia.net).

“Espacio de comunicación virtual (informática) entre el gobierno municipal y otros tipos de gobierno como, el gobierno federal, nacional, estatal, departamental o provincial”. (20/01/2008).

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. Permitiendo 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 de 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 este portal 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.

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.

#### 4.7.2 Gobierno-Ciudadano.

Según Martín Parrilla, citado por página Web: [www.biblioteca.universia.net](http://www.biblioteca.universia.net).

“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)”. (20/01/2008).

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. Este nuevo modelo 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 proactiva. El acceso a la información pública y la existencia de servicios públicos en línea pueden ser definitivos, si están debidamente e 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 los usuarios podrán conocer mediante su asistente electrónico si el límite de tiempo para cancelar sus impuestos está por vencerse, realizar pagos a través de Internet o si desea formar una empresa podría conocer los requisitos a seguir por medio de un portal, 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.

Los servicios que ofrece este nuevo 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.

#### 4.7.3 Gobierno-Empresa.

Según Martín Parrilla, citado por página Web: [www.biblioteca.universia.net](http://www.biblioteca.universia.net).

Espacio virtual de servicios para dar soporte al desarrollo del tejido empresarial de la localidad. Es decir, las empresas requieren de opciones tecnológicas que les permitan ser más eficiente, competitivas y productivas, facilitando la entrada al mercado y proveer de información sobre adiestramiento y oportunidades en que se puedan participar dentro de las mismas. El Gobierno Electrónico sirve de herramienta para la transformación de una sociedad industrial para satisfacer las múltiples demandas de servicios que exigen la sociedad, además ayuda a las organizaciones a reducir los costos operativos, a realizar trámites más ágiles, facilita la creación de más empresas (más empleo), tener mayor acceso a contratos con la administración pública, con respecto a los empleados brinda satisfacción en el lugar de trabajo, incremento en la productividad, elevación de perfil profesional (calificación y tareas de valor añadido, etc.). Las empresas deben tener nuevos valores para enfrentar el cambio que están ocasionando las TIC.

Al igual que el servicio al ciudadano, 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. Este servicio funcional, forma parte del servicio genérico transaccional. Para mejorar y potenciar la relación de los organismos gubernamentales y empresas se tiene 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.

## **CAPITULO V**

### **SÍNTESIS DE UNA TEORÍA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO APLICADO EN LOS ÁMBITOS SOCIAL-POLÍTICO- CULTURAL-TECONLOGICO EN VENEZUELA**

#### **5.1 Implementación Del Gobierno Electrónico En Todos Los Ámbitos (Social-Político-Cultural-Tecnológico).**

##### **5.1.1 Gobierno Electrónico En Lo Social.**

El Gobierno Electrónico en Venezuela se presenta como objetivo transformador del estado venezolano, a fin de beneficiar el acercamiento e intercambio con el gobierno y el ciudadano con el apoyo de las TIC. Además, el Gobierno digital está dirigido a formar ciudadanos que busquen, generen y usen el conocimiento, participen abiertamente en las decisiones de gobierno, desarrollen capacidades cooperativas basadas en el respeto, el honor, la justicia y la equidad, comprometidos con la transformación del país, el desarrollo endógeno y con el ambiente.

**Portal Gobierno en Línea de Venezuela ([www.gobiernoenlinea.gob.ve](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve))**, este portal es el principal porque ofrece servicios en línea sobre las diferentes instituciones del gobierno venezolano, es decir, es el punto de referencia de todas las páginas Web de las Instituciones de la Administración Pública Venezolana. Cuenta con un directorio de más de 1.000 instituciones públicas, 564 trámites de carácter informativo de entes y órganos del estado, más de 60 noticias diarias y análisis de la situación política, social y económica del país; visitas virtuales de sitios históricos, información general de Venezuela, animaciones de conciencia ciudadana, marco jurídico venezolano, señal de RNV, YVKE Mundial y VTV en vivo, entre otras

secciones.

Según página Web: <http://www.gerente.com>. “Gobierno Electrónico referente a la ciudadanos”.

“En Venezuela el gobierno electrónico está en sus inicios. Sin embargo, casi todas las gobernaciones, alcaldías, dependencias del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial tienen presencia en Internet. Para medir la cantidad y calidad de servicios que ofrecen estos organismos a los ciudadanos a través de medios electrónicos, IT MANAGER hizo un recorrido por los sitios Web de las gobernaciones de Venezuela. Para conocer qué tanto cumplen los principios del Gobierno Electrónico -participación, interactividad y protagonismo de las comunidades en la solución de sus problemas-, se realizó un ranking, que va desde las que más cumplen con estos preceptos hasta las que menos los alcanzan. Un concienzudo repaso electrónico evidenciará un resultado homogéneo: en su gran mayoría son meros espacios informativos. (20/01/2008).

A continuación se darán a conocer los primeros estados en materia de Gobierno Electrónico:

**Carabobo. ([www.carabobo.gob](http://www.carabobo.gob))**, la página de la gobernación de Estado Carabobo es una de las más completas. Tiene un poco de todo, es decir, información de prensa del ejecutivo regional, sus dependencias y obras. El fuerte es la promoción del proyecto de participación denominado Intranet Social, que está adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Este desarrollo busca generar un entorno interactivo donde la comunidad carabobeña pueda gestionar sus necesidades a través de una plataforma que interconectará a todas las dependencias de la gobernación para que trabajen de manera proactiva, integrada y sincronizada. La Intranet Social utiliza sistemas de informáticos y tecnología inalámbrica de punta para que sin importar cuán remoto se encuentren. La oportunidad de canalizar sus necesidades, proyectos o solicitudes.

**Zulia.** ([www.gobernaciondelzulia.gov.ve](http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve)), un video regionalista inicia la presentación de la web de la gobernación del Estado Zulia. Luego de ver la introducción el usuario tiene a su disposición una de las páginas más completas de los ejecutivos regionales. Ofrece servicio de atención ciudadana, contratistas, proveedores, y licitaciones. Emiten recibos de pagos a los trabajadores de la gobernación y muestra las retenciones de IVA que le hacen a cada empresa con sólo colocar el número de RIF. En la parte informativa, se realiza el mismo trabajo de promoción de la gestión del gobernador Manuel Rosales; pero se ofrecen servicio a favor de la documentación de los zulianos, con respecto a sus idiosincrasia, historia y toma en cuenta los personajes de la región.

**Miranda.** ([www.miranda.gob.ve](http://www.miranda.gob.ve)), una de las mejores páginas que ofrece el servicio de participación ciudadana es la de la Gobernación de Miranda, en el módulo de “Atención al Soberano” se ofrece un espacio de sencilla lectura y fresco diseño que le permite a los mirandinos poder procesar denuncias, reclamos, solicitudes, elogios e incluso sugerencias. Los ciudadanos detallan municipio, dirección y teléfonos para que se verifique la información. También facilita los trámites burocráticos que los trabajadores de la gobernación deben hacer. Otro espacio de interés para los habitantes del Estado es el anuario, donde colocan información demográfica, económica, geográfica de la región, guía muy útil para estudiantes, analistas e investigadores.

**Aragua** ([www.aragua.gob.ve](http://www.aragua.gob.ve)), una de las páginas Web mejores diseñadas, presta, al igual que las otras mencionadas, servicios informativos de la gestión del gobierno regional, también dedica espacio para difundir los logros deportivos, científicos y culturales de la región. También ofrece espacios para la información de las dependencias de la gobernación. Pero lo mejor de la página es el servicio de control de gestión y los trámites. En el primero, si bien no se ofrece espacio para las denuncias y noticias de la población, se mantiene informado de lo que acontece. En el



segundo, le permite a los aragueños ahorrarse las visitas a las dependencias para informarse sobre los requisitos para adquirir viviendas, solicitar becas, registrarte como contratista, expendedores fiscales, registros para microempresas, y el registro de planteles adscritos en la secretaría de educación. Con esto cumple un poco con el principio de agilidad en la tramitación de documentos que debe ofrecer el Gobierno Electrónico.

**Falcón ([www.falcón.gob.ve](http://www.falcón.gob.ve))**, en un atractivo y dinámico diseño, esta gobernación se ubica en el ranking de las primeras diez que más servicios ofrece al ciudadano, con enlaces (aunque no todos totalmente operativos) para atención en línea y elaboración de denuncias secretas, intranet para contratistas y personal de la gobernación, enlaces para servicios de las alcaldías digitales con abundantes información para el ciudadano como requisitos, trámites y servicios de emergencia y contraloría de obras, así como la tradicional información estatal vinculada al himno, escudo, historia, entre otros.

**Lara ([www.lara.gob.ve](http://www.lara.gob.ve))**, el sitio Web de la gobernación del Estado Lara da buen uso de las tecnologías de la información. Tiene, como todos los demás sitios del país, más de un 90% de los contenidos dedicados a promocionar la gestión del gobernador de turno, pero dedica un espacio importante para dar información histórica del estado Lara. Como elemento de participación destaca el vínculo para trámites, en donde los ciudadanos pueden hacer denuncias y solicitudes, además, les permite ver cómo está el estatus de sus demandas o requerimientos. Hacen un interesante uso de los recursos gráficos y las animaciones.

**Bolívar ([www.e-bolivar.gob.ve](http://www.e-bolivar.gob.ve))**, el sitio Web de la gobernación de Bolívar entre otras por su amplia oferta informativa de los proyectos, ejecutados, por ejecutar e incluso los paralizados. Les permite a los ciudadanos tener acceso a documentos guardados en formatos Word y pdf. Sin embargo, tiene pendiente la creación de

espacios que contribuyan con la tramitación de documentos y por supuesto la participación ciudadana.

**Sucre ([www.edosucre.gob.ve](http://www.edosucre.gob.ve))**, la ligera página de la gobernación sucrense, solo dedica un espacio de consultas para el pago de proveedores. Tiene muchos enlaces con páginas con entes del Poder Ejecutivo Nacional. Los esfuerzos de crear canales electrónicos de comunicación bidireccional para atender y hacer efectiva la participación ciudadana son mínimos. Concentra casi todo el esfuerzo en promocionar y dar a conocer las obras del gobierno de Ramón Martínez.

**Trujillo ([www.gbert.gob.ve](http://www.gbert.gob.ve))**, a pesar de tener el servicio de atención al ciudadano, éste restringe a proporcionar información para que los internautas conozcan cuál secretaría los puede atender. Coloca la dirección física de cada dependencia. Lo único que puede conseguir cualquier trujillano es la planilla digital que luego, al ser llenada, se puede imprimir. Algo similar se realiza a la hora de hacer licitaciones, pago de prestaciones sociales para el personal, el registro de empresas. Donde sí se nota un mayor esfuerzo es el punto de solicitudes donde el ciudadano puede tener un canal directo para pedir ayudas, mejoras y otras peticiones.

**Yaracuy ([www.yaracuy.gob.ve](http://www.yaracuy.gob.ve))**, a pesar de tener un excelente formato para la lectura, la página de la gobernación de Yaracuy centra su concepto en la gestión del gobernador Carlos Jiménez. La atención del ciudadano, la participación ciudadana y la interactividad quedaron omitidas o sólo se refleja como enunciados en los objetivos de cada despacho. Se limita a ofrecer la información a los contratistas para iniciar los trámites de proveedores. Sin embargo, el sitio tiene espacios interactivos que permiten el acceso a información valiosa para los yaracuyanos, como la ubicación de los consejos comunales.

**Cojedes (<http://cojedes.wepipservice.com>)**, el sitio tiene los reiterativos servicios informativos de la gobernación, está diseñado de tal modo que invita a visitarlo y a recorrerlo, pero como únicos espacios de interés al ciudadano destacan las descargas de las gacetas e informes de gestión y el vínculo de consultas para el personal de la gobernación.

**Amazonas ([www.amazonas.gob.ve](http://www.amazonas.gob.ve))**, el sitio Web de esta gobernación es meramente informativo, se limita a ofrecer información del gobernador Liborio Gaurulla y demás actividades, obras y proyectos; sin embargo, coloca un espacio para informar sobre las licitaciones. Está orientado mas a la información turística del estado Amazonas que a una gestión que estimule la participación ciudadana.

**Anzoátegui ([www.gobernaciondeanzoategui.com](http://www.gobernaciondeanzoategui.com))**, “toda la información de la Gestión de Gobierno de Tarek a su alcance y en un mismo lugar”, dice el sitio de la gobernación de Anzoátegui, y expresa a groso modo cuál es su principal función; presta servicio de correo electrónico al personal autorizado y vincula sus contenidos con emisoras de radio regionales, que sólo difunden contenidos gubernamentales. El sitio está más presto a la propaganda que la participación ciudadana.

**Mérida ([www.merida.gob.ve](http://www.merida.gob.ve))**, la gobernación de Mérida tiene un fresco portal, que, lamentablemente poco hace para incentivar la participación ciudadana. Sí se esfuerza por dar a conocer la gestión del gobernador, el organigrama del ejecutivo regional y las noticias emitidas por el departamento de prensa. Tiene acceso a la intranet de la gobernación y un espacio para los contactos. Al ser la gobernación de Mérida el área de influencia de la Universidad de los Andes, pionera en el impulso de las TIC en Venezuela, se esperaría mayor comunicación entre ambos entes.

**Táchira ([www.tachira.gov.ve](http://www.tachira.gov.ve))**, el sitio Web de la gobernación del Estado Táchira parece ser la típica página de los comienzos de la era del .com cuando los

portales eran utilizados para ser meras hojas de presentación oficial de la empresa u organización. No dispone de información actualizada, ni siquiera la de prensa y no dispone de ningún servicio de atención al ciudadano. Está en los Últimos lugares del ranking a pesar de tener un buen diseño.

**Vargas ([www.estadovargas.gov.ve](http://www.estadovargas.gov.ve))**, se trata de un sitio Web meramente informativo, concentrado en la promoción de la labor del gobernador Antonio Rodríguez, no hay ningún recurso para que el ciudadano emita quejas, realice solicitudes, o efectúe algún trámite. La participación no está evidenciada en el sitio.

**Nueva Esparta ([www.gobet.gov.ve](http://www.gobet.gov.ve))**, a pesar de tener el servicio de atención al ciudadano, éste se limita a informar los requisitos que deben llevar para ser atendidos por algunas de las secretarías. Coloca la dirección física de cada dependencia. Lo único que puede conseguir cualquier ciudadano es la planilla digital que luego, al ser llenada, se puede imprimir. Algo similar se realiza a la hora de hacer licitaciones, pagos de prestaciones sociales para el personal, el registro de empresas. Donde sí se nota un mayor esfuerzo es en el punto de solicitudes, donde el ciudadano puede tener un canal directo para pedir ayudas, mejoras y otras peticiones.

**Barinas ([www.barinas.gov.ve](http://www.barinas.gov.ve))**, la página tiene muchos enlaces con dependencias gubernamentales y se orienta principalmente a difundir información de la gobernación y del Presidente Chávez. Los espacios de participación ciudadana son inexistentes.

**Apure ([www.apure.gob.ve](http://www.apure.gob.ve))**, “Jesús Aguilarte activa la revolución de Apure”, abre el sitio en un diseño poco atractivo en tanto que resalta la imagen del gobernador y el escudo del Estado. Tiene información de prensa elaborada por la propia gobernación; tiene muchos vínculos para documentos, eventos, enlaces y un interesante registro de anticipos de prestaciones sociales, que no abre. La página

tampoco estimula la participación ciudadana.

**Monagas** ([www.monagas.gob.ve](http://www.monagas.gob.ve)), bajo el estándar informativo oficial, la gobernación de Monagas presenta un sitio que se aproxima a los servicios digitales, con innovaciones como información sismográfica del Estado y anuncia próximamente la implementación de un servicio de monitoreo del tráfico de Maturín. Además de los enlaces tradicionales de historia, decretos, adelantos y logros, así como el directorio electrónico del personal del organismo. En su visión informativa del sitio, exhibe como estandartes la red de bibliotecas del Estado y el servicio de “Control Monagas 171”

Como se ha demostrado anteriormente, los Estados del país ya cuentan con una página Web que proporciona servicios básicos de información y otras características que cumplen con la hipótesis inicial de Gobierno en línea, por lo tanto el principal aporte de la página Web del gobierno es consolidar en un único sitio aspectos socioculturales del país, información de turismo y dar referencia concisa de los estados y su principal actividad económica. Cabe destacar que el directorio del Gobierno Electrónico, muestra los links existentes en esta materia en el país y un menú completo de avances de noticias nacionales y regionales en permanente actualización.

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. Es por ello que se tienen las siguientes ventajas.

#### VENTAJAS.

- Ofrece servicios al ciudadano.

- Da respuestas inmediatas a las peticiones de los ciudadanos.
- Ofrece información de los entes públicos.
- Permite la interacción con los funcionarios.
- Simplifica los trámites y disminuye los costos de operación.
- fortalece la participación ciudadana y promueve la transparencia.

#### DESVENTAJAS.

La implementación del Gobierno Electrónico ha creado un fuerte impacto a la sociedad venezolana, puesto que ha traído consecuencias desfavorables en cuanto a la desconfianza de este nuevo modelo.

- Puede atentar contra los derechos y dignidad de las personas.
- Poca facilidad de acceder a toda la información de gobierno, la cual haga que sea más transparente la gestión.
- Excesiva dependencia del ser humano.

#### 5.1.2 Gobierno Electrónico En Lo Político.

No debemos olvidar que el desarrollo del Gobierno Electrónico es más bien un asunto político y no técnico, de manera que las TIC pueden ser instrumentos para el cambio, siempre que exista una clara voluntad política y directiva de los gobiernos locales para la transformación del estado.

Según página Web: <http://www.serbi.luz.edu.ve>. “Gobierno electrónico”.

“Venezuela ha tomado conciencia de las facilidades que brindan los gobiernos electrónicos y de las grandes ventajas ofrecidas por el espacio virtual, razón por la que se han iniciado las acciones del proceso transformador del Estado, centrando los esfuerzos en la creación de una red gubernamental que sirve al público o cliente externo a través de la Internet, flexibilizando y agilizando la prestación de servicios.

La Alcaldía del Municipio Maracaibo, por su parte, lleva a cabo acciones de automatización e interacción Estado-ciudadanos, y ha logrado implementar con éxito la digitalización total -en algunos casos- o parcial de sus servicios; en efecto cuenta con un portal electrónico situación que ha repercutido en la reconfiguración del tejido empresarial, humano de la Alcaldía de Maracaibo; dado que el uso de las tecnologías no sólo incide directamente en las estructuras y procesos de una organización, sino también sobre aquellos sujetos operarios de las mismas. Por otra parte, el uso de las TIC afecta además el rol del usuario de la Alcaldía de Maracaibo, dado que la administración pública digital requiere de toda una nueva cultura por parte del público a fin de que éste asuma la administración por vía telemática”. (12/02/2008).

Según página Web: <http://www.transparencia.org.ve>. “Ranking de desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en Venezuela”. Se presentarán a continuación un significado ranking de algunas Alcaldías en implementar el Gobierno Electrónico: En primer lugar tenemos la **Alcaldía de Valencia (www.alcaldíadevalencia.gov.ve)**, con mejores prácticas de servicios a la ciudadanía. En segundo lugar **la Alcaldía de Chacao (Miranda) (www.chacao.gov.ve)**, tiene poca transacción, es decir, una ventana en que los ciudadanos pagan impuestos o solicitan amparos en el Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), además suministra una guía de servicio. En tercer lugar **la Alcaldía de Los Salias (Miranda) (www.alcaldiaslosalias.gov.ve)**, aunque no se puedan efectuar pagos, si existe la opción de realizar trámites en línea y de realizarles seguimiento y permite hacer citas para chatear con el alcalde. En cuarto lugar **la**

**Alcaldía de Baruta (Miranda) ([www.baruta.gov.ve](http://www.baruta.gov.ve))**, permite realizar pagos de impuestos municipales a través de la red así como también permite enviar e-mail al alcalde. En quinto lugar **la Alcaldía Mayor (Caracas) ([www.alcaldiamayor.gob.ve](http://www.alcaldiamayor.gob.ve))**, implementa mecanismos mediante los cuales las personas pueden emitir su opinión desde Internet, así mismo ofrece los requisitos para inscribir cooperativas y contratistas. En sexto lugar **la Alcaldía de San Cristóbal (Táchira) ([www.sancristobal-tachira.gob.ve](http://www.sancristobal-tachira.gob.ve))**, brinda una línea de correo electrónico para interactuar con el alcalde. En séptimo lugar tenemos **la Alcaldía de Pedro María Freites (Anzoátegui) ([www.alcaldiadefreites.gov.ve](http://www.alcaldiadefreites.gov.ve))**, **Naguanagua (Carabobo) ([alcaldianaguanagua.gov.ve](http://alcaldianaguanagua.gov.ve))** y **Maturín (Monagas) ([www.maturin-monagas.gob.ve](http://www.maturin-monagas.gob.ve))**, aunque ocupan el último lugar proporcionan servicios al ciudadano. (20/02/2008).

Si bien es cierto que todos los gobiernos locales deben ser inteligentes para satisfacer las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos, además se obligan a garantizar ecuanimidad, integridad y claridad en todos sus actos. Por lo tanto, el e-gobierno se ha destacado como herramienta para la evolución de la gobernabilidad democrática a través de su potencial tecnológico a una creciente eficiencia, transparencia y participación en la gestión pública, a que las personas por encima de los enclaves político-burocráticos se formen en los auténticos destinatarios del quehacer gubernamental. Al mismo tiempo permite que el estado, es decir, el Poder Ejecutivo, se relacione con el ciudadano, mediante la prestación del servicio civil por parte de los Ministerios y de los organismos públicos adscritos a éstos. En este sector, el Internet juega un papel importante, a través de los “portales” o la “web”, ya que los entes gubernamentales podrán recibir documentos, quejas, peticiones, pagos de impuestos, etc. De este modo el Gobierno Electrónico brinda a los entes de gobiernos:



- Ahorro en el quehacer gubernamental, mejorando la calidad de los procesos y procedimientos.
- Aumentar la calidad de las políticas públicas incorporando más y mejor información en los procesos definitivos y de implementación en tiempos progresivamente reducidos y a través de recursos analíticos de creciente sofisticación.
- Aumentar los grados y calidad de la coordinación del quehacer gubernamental, mediante sistemas computacionales firmemente interoperables, seguros, que resguarden la privacidad de los datos, donde exista espacio para el uso de la firma electrónica y el software de código abierto.

En contra de la diversidad de sitios Web de entidades gubernamentales existentes en el país, estas no son propias de una plataforma de Gobierno Electrónico siendo solamente páginas Web de publicidad institucional gubernamental, desviando la verdadera información y servicios públicos que autoritariamente fuesen brindados a la población. Estas páginas, son aquellas que brindan la información ligera de la institución, como la misión, visión, los objetivos institucionales y servicios que brindan, nombres de los funcionarios, dirección o ubicación del organismo, sin posibilidad de interactuar con el funcionario, ni poseer base de datos que se interrelacione con el mismo gobierno construyendo la unión tanto en el servicio público como la información brindada por los gobernantes; ejemplo de ello podríamos mencionar el Portal de gobierno, en el cual sólo se desglosa información general de los diferentes trámites que se podrían realizar ante esta institución y no posee un espacio idóneo para consulta y participación ciudadana. Otras páginas Web de instituciones gubernamentales han procurado la implementación de imágenes pesadas haciendo difícil su descarga, limitando el acceso y el buen rendimiento del sitio. Por otro parte, la información brindada en estos sitios Web es escasa, algunas

veces no son actualizada y sin ningún trasfondo interinstitucional que evita la producción de un ciudadano debidamente informado con capacidad de intervenir y participar en la toma de decisiones gubernamentales no resultando así una gobernabilidad democrática a través de un Gobierno electrónico venezolano.

### 5.1.3.- Gobierno Electrónico En Lo Cultural.

El entorno en el que el hombre vive forma parte de su cultura y la tecnología impacta en la forma en que éste se desarrolla, fue generando cambios en la vida cotidiana de cada ser humano, en la actualidad por cada segundo que transcurre nace una innovación en la red, que enfrenta un mundo nuevo de transformaciones para la sociedad. Ha irrumpido en la ciudadanía, y modificado la manera de pensar y actuar frente a la gran mayoría de nuestros hechos cotidianos. Este nuevo proceso permite acceder a la información necesaria sin importar de qué rincón del mundo provenga. Simplemente no existen fronteras, y en esta ausencia es donde nos permitimos crecer culturalmente. Desde que las TIC empezaron a expandirse y popularizarse han cambiado las formas de comunicación y se han acelerado los flujos de información y los modos de vida y actividad de las personas., gracias a ella, surgió la idea de un modelo de Gobierno Electrónico dentro de la población. Los estudios realizados sobre e-gobierno se han centrado hasta la fecha, en la capacidad que tienen los gobiernos para poner en funcionamiento redes y sistemas de gestión informáticos, así como en la implementación de sitios y portales web. Así, no se han desarrollado estudios socioculturales desde la perspectiva del ciudadano, puesto que se deben implementar iniciativas de Gobierno Electrónico para mejorar la comunicación directa con la ciudadanía, generando formas innovadoras de ampliación de la democracia inmediata. Las disposiciones de Gobierno Electrónico deben traspasar el ámbito de la prestación de servicios y la interacción y convertirse en un factor que contribuya con la sociedad de la información en Venezuela.

#### 5.1.4 Gobierno Electrónico En Lo Tecnológico.

Implementar el Gobierno Electrónico es mucho más allá que colocar computadores, Se trata de utilizar las facilidades que hoy en día ofrecen las TIC y las telecomunicaciones como herramientas y medio para acercar al ciudadano a sus gobernantes y a los procesos del gobierno. Por lo tanto los fines que se persiguen con esta estrategia es la construcción de una democracia participativa, protagónica, responsable y que ejerza la contraloría de los servicios que recibe, y un gobierno eficiente, transparente y eficaz, positivo en sus políticas y fortaleciendo la gobernabilidad del país.

Es por ello que es necesario contar con una plataforma tecnológica por la demanda de usuarios que utilizan los servicios de red en el país, de tal manera que se adecue al intercambio de información oportuna. No obstante Venezuela actualmente cuenta con sistemas y redes de información en el ámbito público y privado que constituyen la plataforma sobre la cual se impulsan en estos momentos acciones y proyectos de relevancia. Esta infraestructura electrónica permitirá garantizar la conectividad e interoperabilidad del estado con la sociedad, que deben unificarse y estandarizarse, independientemente de la prestación que se trate. El escenario tecnológico constituye la pieza más fácil de colocar para acompañar la construcción del modelo deseado de transformación. El único riesgo o dificultad se encuentra en el propio desarrollo tecnológico, acelerado, inestable y mágico, cuyo ritmo de vida es muy diferente del que llevan los gobiernos, haciendo difícil las toma de decisiones correctas. Las decisiones de tecnología son basadas en indicios que tienen que ver con el tiempo de vida y el rendimiento que debe obtenerse de estas herramientas durante ese tiempo. Es por ello, que a pesar de ser las tecnologías una parte simple de implementar en los modelos de Gobierno Electrónico no han sido exitosas en su mayoría, y sus implementaciones han llegado a ser perjudiciales, contribuyendo a crear imágenes mágicas que no son posibles de soportar en el tiempo pues se carecen

de un trabajo articulado con el resto de los elementos del proceso de transformación.

Según página Web: <http://www.alfa-redi.org.ve>. “acciones estratégicas”. Indica que para alcanzar una plataforma de Gobierno Electrónico se deben tomar en cuenta las siguientes acciones estratégicas:

- **Generales:** Debe existir en cada estructura de la gestión pública, un Ministerio encargado de la coordinación y seguimiento en cuanto al cumplimiento que deben efectuar los diferentes servicios públicos con relación a las instrucciones que desde el Poder Ejecutivo (Presidencial) se indiquen y se establezcan en el futuro referidas al desarrollo del Gobierno Electrónico. Una vez que se conozca por fuentes oficiales cuanto es el gasto e inversión en TIC anualmente por parte del gobierno, se presentará al órgano encargado de aplicar el Proyecto de Reforma y Modernización del estado, quien indicará mediante un Plan cómo se aplicará el presente instructivo o documento estratégico en cada dependencia.
- **Atención al Ciudadano:** Las diferentes dependencias administrativas deben progresivamente introducir el uso de TIC en todos los procesos asociados a brindar prestaciones a los ciudadanos, debiendo considerar la interrelación que tengan con otras dependencias públicas. Se debe fomentar y promover el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales mediante las TIC. Como medio para alcanzar este fin, los órganos de la administración pública deben crear incentivos a los ciudadanos por el uso de estos medios, sin que esto se traduzca en una disminución de la calidad de servicio existente. Hay quienes sugieren que las dependencias deben orientarse a atender a los ciudadanos mediante ventanillas únicas o portales, prefiriendo que estas sean desarrolladas y operadas principalmente por empresas privadas; a la vez es necesario garantizar seguridad y velocidad, indicadores de calidad de servicio al ciudadano, utilización de estándares que aseguren compatibilidad, protección de

bases de datos, privacidad en línea y, sistemas de monitoreo de la gestión a los ciudadanos.

- **Buen Gobierno:** Los servicios públicos deben mejorar su eficiencia operacional, mediante el uso de las TICs simplificando y rediseñando los procesos que implementen. Se deben desarrollar programas continuos de enseñanza de las tecnologías de información a nivel de todas las plantas de la dependencia pública.
- **Hacer más eficiente el uso de los recursos financieros disponibles:** Una estrategia válida en la concreción de proyectos que utilicen TIC y que resulte infactible para un único servicio desarrollado.
- **Desarrollo de la Ciberdemocracia o democracia digital:** Se debe considerar las medidas para facilitar a la ciudadanía la información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, así como facilitar instancias de participación ciudadana y transparencia. (20/02/2008).

En Venezuela existe una infraestructura de telecomunicaciones que provee servicios básicos, tanto en el sector público como en el privado, y durante años el estado ha invertido recursos a nivel de educación superior para formar una generación de profesionales calificados que atienda este sector. A mediados del año 2008 Venezuela contará con el primer satélite artificial “Simón Bolívar”, administrado por el Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología a través del Centro Espacial Venezolano (CEV). Este satélite permitirá facilitar el acceso y transmisión de información. Además cuenta con varias vertientes, entre ellas se puede destacar la posibilidad de ampliar la transmisión de canales radio y Tv, con fines educativos y culturales con alcance regional, el soporte de conectividad para centros de acceso a Internet (Infocentro, entre otros) en zonas sin cobertura por las redes convencionales de telecomunicación, y la posibilidad de consolidar

programas de telemedicina y teleeducación. El satélite Simón Bolívar, es un gran paso hacia la soberanía del país en las telecomunicaciones y una valiosa herramienta para hacer de los sistemas de comunicación, factores determinantes para el bienestar social.

## **5.2 Teoría Sobre Gobierno Electrónico.**

### Visión.

Es permitir que Venezuela sea un país digital, que por medio de las TIC desarrolle procesos de gobierno y gobernabilidad, con interacción e introducción ciudadana.

### Misión.

El Gobierno Electrónico tiene la responsabilidad de impulsar y desarrollar en relación con las instituciones dependientes del Ejecutivo Regional, un modelo democrático de acceso a la información y a los servicios a la población, a través de un enfoque innovador basado en las nuevas tecnologías. De este modo, su gestión radica en estimular con un sentido humano la participación del ciudadano.

Según Reylli (2002), citado por página Web: <http://www.cibersociedad.net>. “Gobierno Electrónico”.

“Señala que Gobierno en línea está referido al uso de las TIC para modernizar el Estado, asociado a la gobernabilidad. Además, afirma que el uso de las Tic por parte de los gobiernos de la región está más orientado hacia la modernización del estado y no al mejoramiento de la gobernabilidad o a la construcción de la democracia, por lo que plantea la necesidad de que la Sociedad Civil comience a abordar el uso de

estas tecnologías para dar respuestas a las necesidades sociales”.  
(20/02/2008).

El e-gobierno representa la rápida expansión de las TIC para la transformación del estado, así como también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación, entendiendo que éstas permiten a gran escala proporcionar de una mejor y mayor información, desarrollar el aprovechamiento de los recursos que el estado dispone para la atención de la población mediante la automatización, sustitución y reforzamiento de los procedimientos de su gestión pública. Considerando lo anterior el Gobierno Electrónico en Venezuela, es calificado como la nueva Sociedad de la Información y el conocimiento, puesto que su presencia en la red contribuye el fortalecimiento de la comunicación directa con los ciudadanos, eliminando la intermediación de oficinas gubernamentales. La necesidad de incorporar este nuevo modelo de gobierno a los diferentes ámbitos del estado es por la manera de reconstruir su capacidad de regulación sobre los diferentes flujos que se despliegan en la sociedad. En este aspecto, cabe resaltar que debe existir algún tipo de proporción entre el desarrollo tecnológico con el que cuente el organismo regulador y el organismo regulado para que el primero pueda cumplir sus funciones; la exigencia de responder a las progresivas demandas de los ciudadanos similar a las dificultades para incrementar el nivel de recursos fiscales. En este caso la integración de las TIC está relacionada con la exigencia de un significativo incremento de la productividad para cerrar la brecha que se produce por la distancia entre objetivos y recursos; la obligación de la ciudadanía de tener una relación más directa y transparente con los procesos administrativos que se desarrolla en el Sector Público, y así también por establecer canales directos de comunicación y control hacia la esfera política.

De hecho el Gobierno Electrónico es innovador y beneficioso por sí mismo, con omisión de que los valores político-burocráticos, las estructuras, las normas, los

procesos y los procedimientos permanezcan invariables. Implica mantener consecutivamente informado al estado Venezolano acerca de los principales sucesos y acontecimientos que tienen lugar en el país, así como facilitar el acceso a dependencias de gobierno nacional, estatal y municipal, en base a esto se tienen los siguientes objetivos:

- Promover en la sociedad la democratización del acceso al conocimiento y el desarrollo de las comunidades apoyadas en el uso y aplicación de las TIC.
- Potenciar el Centro Nacional de Tecnología de Información (CNTI) como una organización ágil, eficiente, dinámica y con una alta capacidad de respuesta.
- Apoyar la transformación del estado mediante la instrumentación de Gobierno Electrónico, considerando los mecanismos de regulación tecnológica, contenido, formación y procesos.
- Facilitar a los sectores económicos los mecanismos de incorporación, uso y aplicación de las TIC para incrementar su productividad y competitividad en el marco de la nueva economía.
- Contribuir con la educación y la formación del capital humano en el uso y aplicación de las TIC.
- Potenciar la investigación, desarrollo e innovación en el uso y aplicación de las TIC mediante la integración de redes y los esfuerzos de los sectores: gobierno, privado, académico y científico nacional e internacional.



## CONCLUSIONES

Las TIC se perciben como la creación de dos vínculos 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 contenidos por la informática de las comunicaciones, telemática y de las interfases. Hay que considerar que el contenido de un portal es la diversidad de servicios y recursos que ofrece por lo que debe constituirse un espacio para la participación y el intercambio, y así propiciar la creación de comunidades virtuales tendientes a fortalecer los grupos sociales.

El Gobierno Electrónico es una plataforma tecnológica para facilitar el acceso y la comunicación de los ciudadanos con el estado, permitiendo crear un espacio virtual a través del cual se puedan dar respuestas reales a las personas, reduciendo la burocracia y los retrasos innecesarios. Pero lo complicado es que hay alcaldías en Venezuela que apenas tienen para pagar su personal. Allí entra en juego el aspecto de los recursos y por eso se hace necesario no sólo la fijación de estándares sino el aporte de la inversión económica requerida.

La apropiación de las herramientas de la Internet, reside en su ejecución como aplicación social de su modelo de gestión a partir de la cual la gente absorbe, sistematiza y transforma la información y las nuevas relaciones en nuevos conocimientos que pueden ser transmitidos a otros y aplicados para resolver sus necesidades concretas como mejorar la calidad de la educación y la salud, producir y comercializar bienes y servicios, mejorar la gobernabilidad y la rendición de cuentas, diseñar e implementar agendas para el cambio social.

El e-gobierno tuvo un gran progreso en los últimos años debido a que enfrento el problema de la brecha digital que existía en las organizaciones y en las comunidades que utilizaban las TIC como parte de su vida diaria y de aquellos que no tienen acceso a las mismas y si la tienen no saben como aprovecharlas. Ese progreso fue una superación para la nación debido a la implementación de estrategias necesarias del régimen electrónico, permitiendo mejorar las relaciones de los ciudadanos y de las organizaciones dando conocimiento de la utilización de los servicios y un mayor beneficio de los mismos para la sociedad.

Al reducir la brecha digital, el desarrollo depende en gran medida de la generación y aplicación de nuevos conocimientos y de manejos claros y precisos. Por medio del Ministerio de Ciencia y Tecnología, al orientar la generación, utilización, adaptación y difusión del conocimiento para lograr la solución de problemas haciendo énfasis en el aprovechamiento de oportunidades por parte de la población.

La realización de una identidad cultural es un proceso social continuo, producto de la comunicación del individuo y la sociedad. La identidad se basa en la pertenencia, una necesidad consciente, que por lo general nace del individuo hacia el grupo, y se consolida con el tiempo y los movimientos sociales. La identidad cultural se encuentra en el momento principal de un debate sobre el futuro. En este período de transformaciones profundas, quizás el factor más radical sea una revolución tecnológica y comunicacional. Por ello, el uso de los TIC facilita la realización de tareas que cubren otros contenidos, como pueden ser la producción de textos escritos, el almacenamiento y la organización de datos, etc. El propósito de esta contribución es, presentar un nuevo paradigma para la preservación de la identidad cultural, fundado en la contradicción de las TIC.

La tecnología se considera un instrumento que origina el progreso social, político, cultural y tecnológico del país al incorporar ágilmente en el proceso de

producción y seguridad social a sectores excluidos de la sociedad. También, contribuyen a promover la economía digital y fortalecer la población como un todo, especialmente en lo relativo a los procesos de formación de recursos humanos. En lo que respecta al estado, sirven de soporte para incrementar su eficiencia y eficacia y mejorar la transparencia de la gestión pública, además aumenta la calidad de las políticas públicas incorporando más y mejor información en los procesos definitivos y de implementación en tiempos progresivamente reducidos y a través de recursos analíticos de creciente sofisticación.

Finalmente el Gobierno Electrónico es transformador y conveniente por sí mismo, con enajenación de que los valores político-burocráticos, las estructuras, las normas, los procesos y los procedimientos permanezcan estables.

## BIBLIOGRAFÍA

### Textos

Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw - Hill. México. (Pág. 126)

Martínez M. (1996). Comportamiento Humano: Nuevos métodos de investigación. Segunda Edición. Editorial Trillas. México.

### Trabajos de Grado

González Y. y Seijas F. (2006). Análisis de la aplicación de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) como elemento estratégico para las Instituciones Bancarias de la ciudad de Cumaná, EDO, Sucre Durante el año 2003. Trabajo de Grado. Departamento de Administración, Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre. (Pág. 34-53 y 63-67).

### Consultas de Internet

Alcántara A y Cendros J. (2006). “Modelo de Gobierno Electrónico para la Alcaldía rural del Municipio Autónomo Colón”. [En Línea]. Universidad Rafael Bellosos Chacin, Zulia Venezuela. <http://www.redaly.uaemex.mx>. (25/11/2007).

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2005). “Gobierno Electrónico”. [En línea]. [http://www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_portada.2005-11-14.7329717567](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-11-14.7329717567). (12/12/2007).

“Características de Ciudadano”. [En Línea]. Fundación Prohumana [.http://www.prohumana.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2329&Itemid=91-84k](http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=2329&Itemid=91-84k). (12/12/2007).

Carballo Y, Cattafi R, Sanojas A y Zambrano N. (2006). “Gobierno Electrónico en Venezuela”. [En Línea]. Universidad Central de Venezuela. <http://www.ciens.ucv.ve/escomp/documentos/RT-2006-09.pdf>. (25/11/2007).

Castells M. (2001). “Sociedad de la Información”. [En línea]. <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>. (20/01/2008).

Castells M. (2001). “Sociedad de la Información”. [En línea]. [http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/pdf/informes/espana\\_2001/parte1\\_](http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/pdf/informes/espana_2001/parte1_)

1.pdf. (20/01/2008).

Cayoja J. (2007). “Gobierno Electrónico”. [En Línea]. <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5196-58k>. (12/12/2007).

Ciencias de Gobierno v.9 n.17 Maracaibo (2005). “Características de los Gobiernos Electrónicos”. [En Línea]. [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316). (20/01/2008).

Chávez (2006). “Gobierno Electrónico Venezolano: en busca de una democracia participativa y protagónica”. [En línea]. [www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=1080&llengua=es-94k](http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=1080&llengua=es-94k). (12/12/2007).

Deakins (2002). “Gobierno Electrónico”. [En Línea]. [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012). (20/01/2008).

Del Bruto B. (2003). “Gobiernos Electrónicos en América Latina”. [En Línea]. <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=154-67k>. (12/12/2007).

Gallegos A. “Gobierno Electrónico”. [En Línea]. <http://www.gobiernoenlinea.ve/directorioestado/gob-electronico.html>. (12/12/2007).

Gasco M. (2002). “Impacto Organizacional e Institucional de Proyectos de Gobierno Electrónico”. [En Línea]. Instituto Internacional de Gobernabilidad. <http://www.congres.lluert.net/comunicacións/grup3/Gasco.pdf>. (12/12/2007).

Gómez P. (2006). “Ranking del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal”. [En línea]. <http://www.transparencia.org.ve/docs/PavelGomezIESA.pdf>. (20/02/2008).

González M. “Voto Electrónico en Venezuela”. [En línea]. [http://64.233.167.104/search?q=cache:3Wm7e53wTbcJ:www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docuparti/e\\_votovenezolano.pdf+caso+de+venezuela+en+cuanto+al+voto+electronico&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=ve](http://64.233.167.104/search?q=cache:3Wm7e53wTbcJ:www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docuparti/e_votovenezolano.pdf+caso+de+venezuela+en+cuanto+al+voto+electronico&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=ve). (20/02/2008).

Granero (2002). “Desventajas de Gobierno Electrónico”. [En línea]. [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316). (20/01/2008).

Guzmán C. (2000). “Por qué los mercados digitales en Venezuela” [En Línea]. <http://www.eca.usp.br/alaic/chile2000/11%20GT%202000Discurso%20e%20Comunic/Carlos%20Guzm%C3%A1n.doc>. (12/12/2007).

Huidobro J. (1997). “Tecnologías de Información y Comunicación”. [En Línea].

<http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion2.shtml#paises>. (12/12/2007).

Kaufman E. (2003). “Gobierno Electrónico”. [En Línea]. <http://www.cities.lyon.fr/es/articles/179.html>. (12/12/2007).

Marcano L. “Iniciativas en Pro del Gobierno Electrónico”. [Tesis en Línea]. <http://www.gobiernoenlínea.ve/directorioestado/iniciativas.html>. (12/12/2007).

Martínez J. (2000). “Relación entre Gobierno Electrónico-Brecha Digital”. [En Línea]. [www.cnti.gob.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico1.pdf](http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico1.pdf). (20/01/2008).

Paez A e Iribarren C. (2002). “Gobierno Electrónico”. [En línea]. <http://www.saladeprensa.org/art408.htm>. (12/12/2007).

Páez A, Iribarren C. y Neuman M. (2003). Gobierno Electrónico. [En Línea]. <http://www.cem.items.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n35/apaezmneuman.html>. (12/12/2007).

Páez A y Iribarren C. (2003). Gobierno Electrónico”. [En Línea]. <http://www.razónypalabra.org.mx/anteriores/n30/apaez.html>. (12/12/2007).

Pagés G. TIC: “¿Regular o desregular?”. [En Línea]. [http://www.gobiernoenlínea.ve/directorioestado/aspectos\\_legales.html](http://www.gobiernoenlínea.ve/directorioestado/aspectos_legales.html). (12/12/2007).

Parrilla M. (2005). “Integración del Gobierno Electrónico”. [En línea]. [http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/id/1099447.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/1099447.html). (20/01/2008).

PNUD (2002).Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela: “Las TIC”. [En Línea]. <http://fundabit.me.gob.ve/index.php>. (12/12/2007).

Pocoví M y Farabollini G. (2002). “Gobierno Electrónico: Un cambio estructural, la integración de la información como requisito”. [En Línea]. <http://www.cnti.gob.ve/cnti-docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico5.pdf>. (12/12/2007).

Polanco Alberto (2006) “Ciencia Tecnología y Sociedad”. [En Línea]. <http://www.monografias.com/trabajos5/cienteysoc/cienteysoc.shtml>. (24/03/2008)

Pucón. (2007). “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”. [En Línea]. Santiago de Chile. <http://www.clad.org.ve/cartagobelec.pdf>. (12/12/2007).

REZAZADEH\_HE.Psicofxp.com. (2003). “Ciudadano”. [En Línea]. <http://www.psicofxp.com/forums/política-economía-sociología.146/144385-que-es-un-ciudadano.html-77k->. (12/12/2007).

Rincón D, y Gracia M. (2003). “Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Maracaibo”. [En línea]. [http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-15872003012000004&lng=es&nrm=is](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872003012000004&lng=es&nrm=is). (12/02/2008).

Rodríguez G. (2004). “Estrategias de Gobierno Electrónico”. [En Línea]. [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1\\_GOBIERNO%20ELECTRONICO\\_DERECHO\\_No%2021.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1_GOBIERNO%20ELECTRONICO_DERECHO_No%2021.pdf). (20/01/2008).

Rodríguez G. (2004). “Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública”. [En línea]. [www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1233 - 125k](http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1233-125k). (20/02/2008).

Salazar J. (2003). “Establecimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación”. [En Línea]. <http://ertic.inictel.net/web3/sitio2.shtml?apc=Ai11-&x=10525>. (12/12/2007).

“Tecnologías de la Información y Comunicación”. [En Línea]. [http://portal.cnti.ve/cnti\\_docmgr/detalle2.html](http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/detalle2.html). (12/12/2007).

Vega M. (2005). “Voto Electrónico”. [En Línea]. <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=3213>. (20/02/2008).

Wikipedia. (2007). “E-gobierno”. [En Línea]. <http://es.wikipedia.org/wiki/E-gobierno>. (12/12/2007).

Wikipedia (2007). “Ciudadano”. [En línea]. <http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudadano>. (12/12/2007).

# **Hoja de Metadatos**



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

<b>Título</b>	<b>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 tic</b>
<b>Subtítulo</b>	

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Gutiérrez J. Dinaira T</b>	<b>CVLAC</b>	14.596.375
	<b>e-mail</b>	daira3012@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
<b>Rojas M. Yeidy M.</b>	<b>CVLAC</b>	14.299.657
	<b>e-mail</b>	yeidyjhonatan01@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

### Palabras o frases claves:

<b>Gobierno Electrónico</b>
<b>Ciudadano</b>
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</b>
<b>Régimen Electrónico</b>
<b>Voto Electrónico</b>
<b>Documentos Electrónico</b>
<b>Sociedad de la Información</b>
<b>Referentes Culturales</b>

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

### **Líneas y sublíneas de investigación:**

<b>Área</b>	<b>Sub-área</b>
Administración	Contaduría

### **Resumen (abstract):**

En la actualidad el avance de las nuevas tecnologías y el continuo acceso de los ciudadanos a la red, trajo como consecuencia abrir caminos a nuevas posibilidades en el campo del gobierno. De este modo, surge el Gobierno Electrónico, el cual se basa en el aprovechamiento de las TIC para lograr incluir sectores de la población que se encuentran al margen de la acción del estado, adquiriendo su propia dimensión, características para convertirse en el elemento sustantivo a partir del cual se puede producir la transparencia de la nación, cambiando el entorno de las personas en cuanto a la forma de comunicarse, de interrelacionarse de manera clara y eficaz. Este progreso fue una superación para la sociedad debido a la implementación de estrategias de régimen electrónico permitiendo mejorar la relación entre los ciudadanos y las organizaciones dando conocimiento de la utilización de los servicios en línea y un mayor beneficio de los mismos a la ciudadanía. En este aspecto, cabe resaltar que debe existir algún tipo de proporción entre el desarrollo tecnológico como la creación de una plataforma tecnológica con el que cuente el gobierno para que pueda cumplir sus funciones; la exigencia de responder a las progresivas demandas de los usuarios similar a los problemas para aumentar el nivel de recursos fiscales; la obligación de la ciudadanía de tener una relación más directa y transparente con los procesos que se desarrolla en el Sector Público; además establecer canales directos de comunicación y control hacia la esfera política. Esta infraestructura electrónica permitirá garantizar la conectividad e interoperabilidad del estado venezolano con la sociedad. Finalmente el e-gobierno es innovador y beneficioso por sí mismo, además permite mantener informado al estado venezolano y participar abiertamente sobre las decisiones de gobierno, con omisión de que los valores político-burocráticos, las normas y los procedimientos permanezcan invariables.

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

**Contribuidores:**

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
García M., Rafael J.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	10462247
	e-mail	rafael@rjgm.net
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

**Fecha de discusión y aprobación:**

Año	Mes	Día
2008	04	15

**Lenguaje:** Spa

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

**Archivo(s):**

<b>Nombre de archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
Tesis-Gutiérrez y rojas	Application/Word

**Alcance:**

**Espacial:** Sucre UDO Cumaná

**Temporal:** 5 años

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

Licenciada en Contaduría Pública.

**Nivel Asociado con el Trabajo:** Licenciatura

**Área de Estudio:**

Contaduría

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

**Derechos:**

Los autores nos reservamos los derechos de propiedad intelectual así como todos los derechos que puedan derivarse de patentes industriales o comerciales. Solo le damos el derecho de publicar el resumen de dicho trabajo.