



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE ESTUDIOS POLÍTICOS  
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA  
MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA MEDIANTE EL USO  
DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ALCALDÍA DE VALENCIA.**

**Autores:**

Colmenarez Emili

España Reisver

Campus Bárbula, Julio de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE ESTUDIOS POLÍTICOS  
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA  
MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA MEDIANTE EL USO  
DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ALCALDÍA DE VALENCIA**

**Tutor:**

MSc. Francisco Gelanzè Sevilla

**Autores:**

Colmenarez Emili

España Reisver

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Estudios  
Políticos**

Campus Bárbula, Julio de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE ESTUDIOS POLÍTICOS  
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA  
MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA MEDIANTE EL USO  
DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ALCALDÍA DE VALENCIA**

Tutor:

Msc. Francisco Gelanzè Sevilla

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas  
Carrera de Estudios Políticos  
Campus Bárbula.

---

**Francisco Miguel Gelanzè Sevilla**

**V-15.087.998**

Campus Bárbula, Julio de 2016

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente agradecida con Jehová mi Dios, por mantenerme de pie y con vida, por darme la salud, la sabiduría, la paciencia, y la fortaleza para enfrentar cada reto en mi vida, por facilitarme los medios y las personas para emprender el propósito que él tiene para mí. Y sobre todo por haber puesto en mi camino esta carrera universitaria que me ayuda a ser útil, para mi familia, la sociedad y mi país. Porque sin Dios ninguno de mis sueños se estuvieran realizando y a él le debo mi vida, mis anhelos y mis metas.

Agradecida incansablemente con mis padres por la vida que me dieron, el cuidado, la dedicación, y el esmero de mi crianza, los valores éticos y morales que me han inculcado, por enseñarme de lo bueno y lo malo, por la disciplina y el entusiasmo que recibo de ellos día a día para lograr todas mis metas, por la ayuda y el sacrificio de sacarme a delante. A mi familia que me ha acompañado en los momentos de dicha y también en los más duros, a sus consejos y apoyo, para seguir siendo su orgullo.

A la Universidad de Carabobo, por ser mí casa de estudios y mis profesores, que me han dado los conocimientos profesionales para poner en práctica mi carrera.

A mi tutor de trabajo de grado ingeniero Francisco Gelanzé, por su buena disposición y su valiosa asesoría, por la paciencia y la colaboración prestada. ¡Gracias a todos...!

**Colmenarez, Emili**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado está dedicado principalmente a Jehová mi Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, por haberme dado salud y paciencia para lograr mis objetivos, y culminar el presente trabajo gracias a su infinito amor y misericordia.

A mi madre Victoria de Colmenarez y mi padre Edgar Colmenarez, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan, por el amor, la motivación y los valores que me han infundado siempre.

A mi abuela Edilia Paredes, por sus sabios consejos y amor incondicional por estar presente en mi vida y sacarme siempre una sonrisa.

A mi hermano Rosswill Colmenarez y mis sobrinos, por estar conmigo y apoyarme siempre, para seguir siendo un ejemplo para ellos.

A mi tía Minerva Abreu, por creer en mí y apoyarme incondicionalmente en todos los momentos de mi vida, por su amor y dedicación.

A todos mis familiares, por compartir conmigo los buenos y malos momentos, y sobre todo por el apoyo y la motivación que recibo de ellos.

**Colmenarez, Emili**

## **DEDICATORIA**

A mis padres con especial afecto, esto es para ustedes

A mi familia por el apoyo brindado

A los ciudadanos del gran municipio de Valencia

Y a mi patria VENEZUELA

**España, Reisver**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a Dios por la sabiduría y la guía otorgada para realizar este trabajo

A mis padres, Virginia Pinto y Eduardo España; A mi hermana, Geraldith, grandes personas que han caminado conmigo durante todo este tiempo de vida que me ha sido otorgado

A mis familiares, los que están y los que ya no están, grandes pilares de apoyo en este camino que me llevo a la meta

A la Universidad de Carabobo, prestigiosa casa de estudios que me dio la oportunidad de prepararme con la mejor excelencia académica. Y con especial afecto agradezco a mi tutor Francisco Gelanzé, por su apoyo y guía incondicional. También a la Prof. María Belem Riquelme, excelente profesora, dispuesta a apoyarme en todo lo que fuese necesario. Al Prof. Roldan Montoya por su excelente conocimiento impartido y que será aprovechado al máximo.

A mis compañeros de estudio y trabajo, quienes día a día estamos juntos dando lo mejor de sí mismo para crecer como persona

A todos ellos, ¡GRACIAS!

**España, Reisver**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE ESTUDIOS POLÍTICOS  
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA  
MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA MEDIANTE EL USO  
DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ALCALDÍA DE VALENCIA**

**Autores:** Colmenarez, Emili y España, Reisver

**Tutor:** MSc. Francisco Gelanzé Sevilla

**Fecha:** Julio, 2016

**RESUMEN**

Este trabajo de investigación, tuvo como propósito, proponer procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia. Para dar cumplimiento a este propósito se planteó una investigación cuantitativa, con un nivel descriptivo y diseño de campo. La muestra estuvo constituida por 303 personas, mediante una encuesta de recolección de datos aplicada en la comunidad Aquiles Nazoa, del Municipio Valencia, validados a juicio de expertos y sometidos al cálculo Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos demostraron que gran parte de la población estudiada desconoce los medios electrónicos de comunicación e información de la Alcaldía de Valencia y por ende no realizan actividades mediante el sitio web de la Alcaldía. Por tal motivo, se recomienda a la institución esta propuesta para permitir un alcance referente al conocimiento y uso de la plataforma electrónica de la administración municipal.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, TIC, propuesta estratégica, administración municipal, eficiencia.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
CARRERA DE ESTUDIOS POLÍTICOS  
CAMPUS BÁRBULA



**STRATEGIC PROPOSAL TO IMPROVE THE ADMINISTRATIVE  
PROCEDURES EFFICIENCY USING ELECTRONIC GOVERNMENT OF  
THE MAYOR VALENCIA**

**Autores:** Colmenarez, Emili y España, Reisver

**Tutor:** MSc. Francisco Gelanzé Sevilla

**Fecha:** Julio, 2016

**ABSTRACT**

This research work was aimed, strategic procedures to improve administrative efficiency by using e-government of the Municipality of Valencia. To fulfill this purpose, a quantitative research was raised, with a descriptive level and field design. The sample consisted of 303 people, a survey data collection applied in the Achilles Nazoa, the Municipality Valencia community, expert judgment validated and submitted to the calculation of Cronbach Alfa. The results showed that much of the population studied unknown electronic media and information mayoral valence and therefore do not perform activities through the web site of City Hall. Therefore, this proposal is recommended to the institution to allow scope concerning the knowledge and use of the electronic platform of the municipal administration.

**Keywords:** e-government, ICT, strategic proposal, municipal administration, efficiency.

## ÍNDICE GENERAL.

	Pág.
Dedicatoria.	VI
Agradecimiento	VII
Dedicatoria	VIII
Agradecimiento	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Índice de Cuadros.	XII
Índice de Gráficos.	XIII
Introducción.	14
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA.</b>	
Planteamiento del Problema.	16
Objetivos de la Investigación.	26
Objetivo General.	26
Objetivo Específico.	26
Justificación de la Investigación.	26
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL.</b>	
Antecedentes de la investigación.	23
Marco teórico.	27
Bases legales.	41
Definición de términos básicos.	44
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO.</b>	
Tipo de Investigación.	47

Diseño de la Investigación.	48
Población y muestra.	49
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	51
Validez y confiabilidad.	52
Fases de la Investigación.	54

#### **CAPITULO IV**

#### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

Análisis y presentación de los Resultados.	56
--	----

#### **PROPUESTA.**

Descripción de la Propuesta.	74
------------------------------	----

Conclusiones.	90
---------------	----

Recomendaciones.	91
------------------	----

Referencias Bibliográficas.	92
-----------------------------	----

Anexos.	96
---------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla No.</b>		<b>Pág.</b>
1	Conocimiento sobre los medios electrónicos de comunicación e información de la Alcaldía de Valencia.	56
2	Conocimiento sobre el Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.	57
3	Realización de trámites, permisos, pagos y otras actividades por la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia.	58
4	Mejora de los procesos de gestión electrónica de la Alcaldía de Valencia.	59
5	Procesos para incentivar al ciudadano sobre el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.	60
6	La plataforma electrónica de la Alcaldía de Valencia como nueva forma de comunicación e información.	61
7	Simplicidad de los procesos mediante la gestión digital de la Alcaldía de Valencia.	62
8	Participación ciudadana mediante el Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.	63
9	Gestión municipal a través del Gobierno Electrónico.	64
10	Percepción del ciudadano acerca de la gestión local.	65
11	Comunicación eficiente con la alcaldía a través del Gobierno Electrónico.	66
12	Honestidad, transparencia, eficiencia y efectividad.	67
13	Mejoras en la plataforma de Gobierno Electrónico.	68
14	Asistencia al ciudadano.	69
15	Servicio acorde a lo que solicita el ciudadano.	70
16	Servicio por parte de los funcionarios a través de la plataforma electrónica.	71
17	Mejora de la gestión gracias a la plataforma electrónica.	72
18	Uso de los medios electrónicos de la Alcaldía de Valencia.	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico No.</b>		<b>Pág.</b>
1	Conocimiento sobre los medios electrónicos de comunicación e información de la Alcaldía de Valencia.	56
2	Conocimiento sobre el Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.	57
3	Realización de trámites, permisos, pagos y otras actividades por la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia.	58
4	Mejora de los procesos de gestión electrónica de la Alcaldía de Valencia.	59
5	Procesos para incentivar al ciudadano sobre el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.	60
6	La plataforma electrónica de la Alcaldía de Valencia como nueva forma de comunicación e información.	61
7	Simplicidad de los procesos mediante la gestión digital de la Alcaldía de Valencia.	62
8	Participación ciudadana mediante el Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.	63
9	Gestión municipal a través del Gobierno Electrónico.	64
10	Percepción del ciudadano acerca de la gestión local.	65
11	Comunicación eficiente con la alcaldía a través del Gobierno Electrónico.	66
12	Honestidad, transparencia, eficiencia y efectividad.	67
13	Mejoras en la plataforma de Gobierno Electrónico.	68
14	Asistencia al ciudadano.	69
15	Servicio acorde a lo que solicita el ciudadano.	70
16	Servicio por parte de los funcionarios a través de la plataforma electrónica.	71
17	Mejora de la gestión gracias a la plataforma electrónica.	72
18	Uso de los medios electrónicos de la Alcaldía de Valencia.	73

# INTRODUCCIÓN.

Desde su creación, el internet ha formado parte de la cotidianidad del ser humano haciendo de su vida más accesible y poder desenvolverse en diferentes aspectos. Prácticamente utilizamos esta tecnología para todo, desde comunicarse con familiares o amigos sin importar la distancia, realizar trámites o procesos con otras personas o instituciones o mantenerse comunicado e informado de todo lo acontecido en el mundo.

Son muchas las tecnologías que utilizan este elemento para poder acceder a ello y son muchas las formas en como la persona o una institución lo aplica. A este elemento se le denomina Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Y esto no es más que la aplicación de diferentes estrategias a fin de ofrecer una eficiencia y efectividad igual o mejor que de la manera tradicional. En el caso del ámbito político, esto comienza a aprovecharse por los gobiernos para llevar sus políticas más cerca de la sociedad.

A este elemento se le ha definido como “Gobierno Electrónico” mediante el cual la administración pública hace uso de las TIC’s para ofrecer una mejor eficiencia en sus procesos, una comunicación más efectiva con los ciudadanos y la mejora en la calidad de los servicios que presta. A través del gobierno electrónico, los usuarios de este pueden realizar trámites desde cualquier lugar donde exista acceso a internet, actividades que de manera tradicional se hacen en una oficina solo que con la aplicación electrónica se agiliza los procesos en base a tiempo y por ende el costo es mucho menor por este tipo de plataformas.

Esta es la razón factible por la cual se realiza este trabajo de investigación, ya que el objetivo del mismo es proponer diferentes procedimientos estratégicos para un uso eficiente del Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia. Con esto se permite que se tenga un mejor alcance de esta institución a través de la

gestión digital y que pueda llegar a los ciudadanos de manera amplia. Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Naturaleza y planteamiento de la problemática referente al conocimiento y uso del Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.

Capítulo II: Antecedentes del tema, Marco teórico, bases legales y definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco metodológico que incluye tipo y diseño de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las fases de la investigación.

Capítulo IV: Análisis de los resultados obtenidos, Planteamiento de la propuesta estratégica, conclusión y recomendaciones.

# CAPITULO I

## El problema.

### Planteamiento del Problema.

La estrategia de la administración pública de manera electrónica tiene un enfoque centrado en el usuario, con el fin de facilitar la prestación de servicios e información a través de canales alternativos de una manera que sea conveniente para los ciudadanos y adicional a eso, está en línea con sus expectativas y aspiraciones. De esta manera podría definirse al “Gobierno electrónico” el cual es la representación de la gerencia y administración pública basada en el ciclo de vida de los servicios.

Según el portal ITIL®Foundation, la conceptualización de este elemento significa ofrecer una visión panorámica en la vida de un servicio que comprende su creación y diseño hasta su mantenimiento o posible desaparición. Todo esto tomando en cuenta los detalles en todos sus procesos y funciones involucradas en la eficiente prestación del mismo servicio. Este ciclo de vida contempla 5 fases descritas a continuación:

1. **Estrategia del Servicio:** Ver a la gestión de servicios como un “activo estratégico”; es decir, un activo que nos brinde una ventaja competitiva y duradera. No como una capacidad de servicio.
2. **Diseño del Servicio:** Comprende los enfoques metodológicos y estratégicos a fin de transformar los fines de ese servicio.
3. **Transición del Servicio:** Explica el proceso del mismo para su implementación y/o mejora.

4. **Operación del Servicio:** Cubre de mejor manera el proceso para el buen funcionamiento del servicio diariamente.
5. **Mejora Continua del Servicio:** Ofrece una orientación continua para el uso y operación eficiente por parte del usuario. Tomando en cuenta los elementos que permitan actualizar o mejorar dicho servicio.

Ahora bien, con base a lo expuesto anteriormente sobre el ciclo de vida de los servicios, todos ellos deben estar disponibles bajo un mismo campo de oportunidades y el usuario no debe ser obligado a tener múltiples puntos de contacto para el mismo, además de clasificar y dar prioridad a los servicios.

En este sentido, las mejoras de las estrategias en el Gobierno Electrónico parten en la base de la automatización de los procesos administrativos y gerenciales en conjunto con políticas y normas haciendo una mejor integración y permita el intercambio de información entre ellos y resultando en una toma de decisiones más eficaz y eficiente durante el desempeño de sus servicios y funciones.

Por ello, vemos que el Gobierno Electrónico, cuya puesta en marcha depende exclusivamente de la utilización de las Tecnologías de la información y Comunicación (TIC), es asumido por los gobiernos mundiales como un fin dentro de sus acciones modernistas e innovadoras para interactuar con los ciudadanos, y hacer más eficiente su gestión administrativa con el poderoso uso del gobierno electrónico al mismo tiempo, se tiene la oportunidad de dar a conocer la estructura administración y gestión gubernamental.

Ocampo (2003, citado por Cumana y Marval 2009), define las TIC como “un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario”.

Cada día es más usual y hasta necesario ejecutar trabajos en red, pues debido a la virtualidad, la dimensión del espacio no es impedimento para la ejecución de tareas. Desde el sector privado, esta concepción de las redes ha sido muy

aprovechada hasta el punto de existir empresas virtuales que prestan servicios de forma remota. En este sentido, las redes internas facilitan la comunicación entre los componentes de la organización gubernamental.

Ubicándolo al plano de Latinoamérica, Peraza (2014) destaca que la implementación y uso del Gobierno Electrónico ha sido tema de debate y estudio por parte de la Organización de Estados Americanos (OEA) a través de la secretaria de Asuntos Políticos. El autor explica que la experiencia de algunos países que han desarrollado esta tecnología y la han aplicado en su administración pública, permite ayudar a países con menos desarrollo en el tema del Gobierno Electrónico a su aplicación y uso respectivo.

Adicional a esto, Peraza (2014) coloca los países que implementan el Gobierno Electrónico en su administración pública y acota que países como Chile, Uruguay y Colombia figuran en las naciones con mejor gestión a través de Gobierno Electrónico. Esto lo justifica mediante su investigación realizada al informe de Naciones Unidas en el año 2012, el cual presenta un compendio de los países a nivel global con mayor eficiencia en el uso del gobierno electrónico. En el enfoque latinoamericano, Chile ocupa la posición 39, seguido de Colombia en el puesto 43 y Uruguay en el número 50. También menciona el lugar que ocupa Venezuela en este ranking, en el número 71.

En el caso venezolano, el Gobierno Electrónico ha pasado de promesa a realidad para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano. Esto se evidencia en el uso que las agencias gubernamentales han hecho de las Tecnologías de Información y Comunicación, una comunicación más fluida e interacción efectiva entre servidores públicos y ciudadanos, pago de impuestos en-línea y taquillas virtuales para la gestión de documentos oficiales, son sólo algunos rasgos del Gobierno Electrónico.

Si se piensa en procedimientos o indicaciones para aplicar este elemento en los diferentes niveles de gobierno, central, regional y local, este último representa quizás la arena más importante para el desarrollo del Gobierno

Electrónico. Y es que los municipios o alcaldías son uno de los ámbitos gubernamentales que están más cerca del ciudadano: las alcaldías estaban a la vuelta de la esquina y ahora también pueden estar a la vuelta de un clic con el botón izquierdo del “Mouse”.

Este trabajo de investigación busca proponer procedimientos estratégicos para la eficiencia administrativa mediante el uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia, ya que la institución tiene como característica posibilidades de interacción en línea, mecanismos transaccionales, y amplia presencia en la red mediante su portal web y otros medios de comunicación, como mensajería instantánea, redes sociales, entre otros.

Cabe destacar que dicha propuesta sería implementada por parte de la gestión actual de la alcaldía de Valencia para ofrecer mayor eficiencia al gobierno electrónico ya existente. Con esto se busca plantear la siguiente interrogante ¿Puede el manejo eficiente de la información mediante esta propuesta permitir la reducción de costos y simplificación de procesos de la administración pública? Porque Para Frick (2003, citado por Riera-Ortiz 2009), esto constituye un elemento de desburocratización del modelo de gestión pública tradicional (evidente en el plano real), donde cada organismo posee la misma información del otro y los trámites se ejecutan durante largo períodos de tiempo.

Sin embargo, todo este proceso conlleva múltiples factores a considerar como la información disponible, la capacitación, el manejo de datos y otras variables a considerar para su respectivo análisis a fin de poder establecer mejores estrategias en el uso y mejora de un Gobierno Electrónico establecido. El presente trabajo de investigación, enfoca su finalidad en el manejo del Gobierno Electrónico implementado por la Alcaldía de Valencia hacia los ciudadanos en condición de usuarios. Se busca determinar el grado de conocimiento y uso que hacen los valencianos(as) de la plataforma digital de la institución en el municipio.

## **Objetivos de la investigación.**

### ***Objetivo General***

Proponer procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa con el uso de Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia.

### ***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia en la urbanización popular “Aguiles Nazoa”
- Determinar la factibilidad técnica-operativa de la propuesta de estrategias para mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.
- Formular procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa de Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.

## **Justificación de la investigación**

Con el conocimiento, resultado y aplicación de las propuestas estratégicas que se plantearon en este trabajo de investigación, se busca que las investigaciones correspondientes al uso y mejora del gobierno electrónico, no solo a nivel local o municipal, sino también a los enfoques estatales, nacionales e internacionales, estén más allá de ser un elemento que comprenda áreas concernientes a la educación, gerencia administrativa, entre otras ciencias.

En el enfoque de la ciencia política, esto constituye un avance a las líneas de investigaciones referentes a los campos de la administración pública, políticas públicas, comunicación y marketing político, teorías concernientes a los sistemas de información, gobernabilidad y gobernanza aplicada a este elemento, globalización política, entre otras ramas de estudio en las Ciencias Políticas.

Por otra parte, el estudio se justifica en las líneas de investigación establecidas para la carrera de Estudios Políticos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Estos enfoques definen el estudio de la interacción que tiene el Estado a través de las redes de la información.

En este punto, Castells (1998) lo define como el “Estado Red” para este autor es “el Estado de la era de la información, la forma política que permite la gestión cotidiana de la tensión entre lo local y lo global”. Esto podría significar que la actuación del Estado mediante los avances tecnológicos que van surgiendo diariamente, permiten una mayor relación de la sociedad a través de una administración eficiente, eficaz y efectiva. Creando de este modo un equilibrio entre lo gubernamental y lo social.

En otra instancia, con la propuesta de estas estrategias del Gobierno Electrónico en Alcaldía de Valencia, busca ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, organizaciones, empresas o negocios locales, a un costo menor para el municipio. En la medida que existan mayores alternativas para su uso y manejo, los ciudadanos podrán llevar a cabo sus tareas con la institución de forma remota, a la vez que, para esta, puede aumentar la eficiencia, la estatura y la relevancia de la alcaldía a los ojos de los usuarios.

Por ejemplo, las comunidades, podrán tener una mejor calidad de servicio al usuario y el acceso a mayor información de mejor calidad. Esto podría traducirse a que los valencianos tienen acceso a los servicios del gobierno municipal en sus hogares y oficinas, sin tener que dirigirse a las oficinas administrativas de la alcaldía, que, en algunos casos, los lugares de residencia del usuario suelen ser a veces distantes de la institución.

Por otro lado, para las empresas, organizaciones o negocios circundantes en el municipio, significaría un menor costo de hacer negocios y un mayor acceso a la información. El Gobierno Electrónico le permitiría reducir costos al realizar

pagos tributarios o interacciones con la alcaldía de manera significativa, a su vez permite una atención más personalizada y rápida.

No hay que conducir a la institución para un simple trámite, no hay que esperar en la fila si una transacción no se completa de forma inmediata, el viaje de regreso se puede hacer con un clic del ratón en lugar de volver a la oficina. Un ejemplo sería el departamento de recaudación de impuestos de la Alcaldía de Valencia, A medida que más empresas llevan a cabo sus negocios con la implementación de este sistema; se reducirán sus costos de transacciones. A todas estas la interacción de las empresas con la institución permitirá una reducción de costos si se hiciese de la manera tradicional.

# CAPITULO II

## Marco referencial

### **Antecedentes de la investigación.**

El estudio mediante publicaciones académicas sobre el Gobierno Electrónico en el ámbito político es poco existente, ya que este es un campo muy joven en la investigación. Esto es debido a la naturaleza del proceso de publicación académica. También hay un desfase entre el momento en que se escriben los estudios y cuando se publican.

Otra razón por la cual la investigación o el estudio del Gobierno Electrónico en el ámbito político han tenido poco interés, es que siempre tiene por enfoque las áreas de la ingeniería, las ciencias administrativas y gerenciales o la educación. Sin embargo, al adentrarnos al campo de la política nuevamente, encontramos que el papel del Gobierno Electrónico en algunos elementos o fenómenos políticos hace mucho hincapié en el hecho de romper paradigmas, de cambiar o quizás actualizar diferentes factores que facilitan su desempeño.

El Dr. Andrés Peraza (2014) de la Universidad de Carabobo en su tesis “Propuesta de un modelo gerencial estratégico socialmente responsable basado en el Gobierno Electrónico para la gestión de los gobiernos locales en el estado Aragua” Nos muestra un compendio de recomendaciones y sugerencias que puedan considerarse en la implementación o mejora del Gobierno Electrónico en todas las ramas de la administración pública, en especial la gestión local.

Los objetivos que se centran en su tesis doctoral, es de colocar al Gobierno Electrónico como la alternativa factible y moderna de romper los paradigmas arraigados a la burocracia tradicional aplicados actualmente en algunos puntos de

la administración pública. Se fundamenta en una investigación cualitativa y las técnicas e instrumentos que el autor utilizó para esta investigación, se basaron en entrevistas estructuradas y orientadas a funcionarios de la administración pública en gobiernos municipales, en este caso, los gobiernos locales del municipio Girardot, Sucre y Santiago Mariño del estado Aragua.

De los resultados obtenidos, Peraza menciona que hay un grave problema sobre la forma en cómo estos gobiernos locales mantienen en total desconocimiento a los ciudadanos acerca de cómo se está manejando todo lo relacionado a la administración o planificación del municipio, razón por la cual su propuesta se basa en la aplicación de los ejes temáticos anteriormente mencionados, usando el Gobierno Electrónico como medio para aplicarlos.

Otra investigación; de carácter internacional, fue realizada por Víctor Díaz (2014) de la Universidad Cesar Vallejo en Perú. El título del proyecto de investigación es “Aplicación del Gobierno Electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública de la municipalidad provincial de Utcubamba”. Para este trabajo de maestría, el autor planteó como objetivo el diagnóstico de la gestión pública en la institución antes mencionada, seleccionar las mejores técnicas basadas en las TIC's para implementarlas en la gestión local que es objeto de estudio.

A nivel metodológico, el trabajo de Díaz se estructuró de tipo descriptivo propositivo y exploratorio. El diseño aplicado fue de campo y documental. La población muestreada en su tesis fue con los registros judiciales, fiscales y administrativos contenidos en la procuraduría pública que está siendo investigada. Como forma de recolección de datos, usó los métodos documentales y la observación participativa, esto dio como resultado la aplicación de un cronograma de actividades para implementar el Gobierno Electrónico en el gobierno de dicha localidad municipal.

El trabajo de Díaz es un ejemplo factible para desarrollar diferentes proyectos relacionados a la aplicación del Gobierno Electrónico en lugares donde

lo requiera para una mejor gestión. Por su enfoque hacia un gobierno local, es sencillo observar los elementos que deben incluir estos sistemas de administración y gestión pública a fin de brindar al usuario herramientas que le permitan un acercamiento oportuno al gobierno que los representa.

El trabajo de investigación realizado por Any Riera-Ortiz (2009) Titulado “Capacidad Innovativa en instituciones de Gobierno Electrónico en Venezuela” aborda una exploración acerca de las organizaciones públicas que entran en un conflicto al intentar implementar diferentes estrategias para el uso del gobierno electrónico a fin de reducir diferentes procesos burocráticos que se ven fuertemente arraigados y que sus procesos se desean mantener tal cual como están.

A nivel metodológico, el trabajo de investigación es de tipo descriptivo y de tipo no experimental transeccional. Todo lo analizado por la autora levantó una serie de conclusiones y recomendaciones en las cuales destacó el compromiso que debe tener el organismo para con esta forma de administración, puesto que quizás en el desarrollo de la misma se encuentre personal calificado, no existen otros profesionales como alternativas para el desarrollo o uso del mismo.

Otro de los aspectos mencionados por Riera – Ortiz es que la innovación del Gobierno Electrónico es necesaria y puede ser complementado a través de un trabajo mancomunado entre la institución y organismos o centros de investigación en el área de las TIC’s. A fin de no solo dar mayor desarrollo a estas tecnologías, sino que a su vez la posibilidad de recibir una capacitación eficaz por parte de las personas que están detrás del Gobierno Electrónico

Es por eso que la investigación realizada por Riera – Ortiz nos muestra una alternativa a incluir elementos en el área de las Ciencias Políticas que contribuya con diferentes procesos en el desarrollo, aplicación y uso del Gobierno Electrónico en cualquier gestión pública. Quizás el enfoque de la autora va dirigido a una rama muy distinta a la planteada en este trabajo de investigación, sin embargo, muestra diferentes aspectos que en cierto modo son necesarios para

conocer el trabajo de las personas que están detrás de esta forma de administración y gestión.

El siguiente trabajo de investigación citado; realizado por Cumana Wilber y Marval Willians (2009), lleva por título “Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela”. Esta investigación tiene como objetivo realizar un compendio teórico basado en el Gobierno Electrónico y la administración pública mostrando los beneficios que genera el uso del Gobierno Electrónico en las actividades realizadas por los entes gubernamentales lo que permite una mejoría de la relación entre el Gobierno y los Ciudadanos, mediante el uso de estas herramientas.

El nivel de esta investigación es de tipo descriptiva, y las técnicas de recolección de datos utilizadas, fue un análisis documental de datos de fuentes secundarias, tales como, Libros, Boletines, revistas, folletos, y periódicos los cuales se usaron como fuentes para recolectar datos sobre las variables

Los autores concluyeron que el Gobierno Electrónico en Venezuela mejora aspectos fundamentales en el funcionamiento de la administración pública, mediante la accesibilidad que tienen los ciudadanos a los portales electrónicos con los servicios que prestan los organismos públicos del país, sin necesidad de trasladarse hasta la institución respectiva

El presente trabajo de investigación, refuerza los elementos que reafirman el papel del Gobierno Electrónico en la eficiencia de la administración pública en general, dejando una puerta abierta a propuestas o soluciones más efectivas que mejoran el uso del gobierno electrónico en la gestión gubernamental.

Otra tesis doctoral que sustenta los objetivos a investigar planteados en esta investigación, es la realizada por el Dr. Julio Maldonado (2008) el cual denomino “La democracia electrónica. El impacto de las nuevas tecnologías en la participación ciudadana”. En primera instancia, el autor menciona que su investigación busca estudiar el impacto de las nuevas TIC's en la participación

ciudadana. Lo cual forma parte de los beneficios que brinda una democracia electrónica.

Por otra parte, citando los objetivos de la investigación de Maldonado, el autor busca estudiar un enfoque normativo, la democracia electrónica como un compendio de principios. El autor, explica que su metodología aplicada en esta tesis doctoral se basó en una investigación de tipo descriptiva y siguiendo un diseño de modelo documental.

Como resultado de esta aplicación metodológica, Maldonado obtuvo como resultado que la implementación de las TIC en el plano democrático mantiene una disyuntiva en el aspecto positivo o negativo. Esto es porque todo dependerá de que tan dispuesto está la institucionalidad democrática en aplicar nuevas medidas a fin de mejorar su calidad.

De cierto modo, basándose en los estudios de este autor, se considera que, en algunos aspectos de la política venezolana, no se le ha mostrado nuevas alternativas que permitan a la sociedad y al Estado formar una relación estratégica para la toma de decisiones y que se ha mencionado anteriormente en este trabajo de investigación. Las propuestas realizadas por este autor y otros, nos permiten justificar distintos elementos para el conocimiento de la sociedad y la administración pública acerca del uso del gobierno electrónico a fin de lograr una eficiencia administrativa en diferentes puntos.

## **Marco teórico**

### **1. *Gobierno Electrónico. Definición e importancia***

Palvia y Sharma (2007) Basados en el conocimiento del mismo, definen el proceso de Gobierno Electrónico como “la estrategia administrativa a través del uso de las TIC para agilizar diferentes procesos arraigados a la administración pública”. Gutiérrez y Rojas (2008, citado por Cumana y Marval 2009) Explican la importancia de esta como un compromiso que tiene el Estado para con la sociedad a través de un intercambio eficiente y eficaz de información que ofrece.

La implementación del Gobierno Electrónico no va más allá de modernizar los procesos de una institución gubernamental, es también usar herramientas de las TIC's para facilitar la petición de la ciudadanía a sus gobernantes y estos a su vez puedan llevar sus políticas públicas en forma rápida y sin exclusión alguna. La importancia del Gobierno Electrónico es que ayuda a mejorar la eficiencia en el gobierno, mejora de los sistemas financieros internos-operativos, sistemas de acuerdos de compra y de pago, comunicación interna y el intercambio de información y acuerdos de procesamiento y ejecución del programa pueden generar eficiencias operativas y mejorar el rendimiento.

Al mismo tiempo Mejora la calidad del servicio ha sido un componente importante de la reforma de la administración pública en las últimas dos décadas, el uso de Internet ha dado un gran impulso a los servicios, sin costura orientados al cliente, cuyo objetivo es trascender la estructura de las administraciones públicas. Los servicios en línea son vistos cada vez más como parte de una estrategia más amplia de servicios, con beneficios a los clientes y mejorar la eficiencia, las TIC pueden apoyar los resultados más eficaces en ámbitos políticos clave como la salud, los servicios de bienestar, la seguridad y la educación.

Para el ámbito de la ciencia política, se incluyen 2 teorías ampliamente desarrolladas que fundamentan el concepto sobre el Gobierno electrónico; la Gestión de los Sistemas de Información (GSI) como forma de estructuración en el fenómeno de la Globalización, los procesos burocráticos y la teoría del actor-red como parte de la implementación del sistema de Gobierno Electrónico como política Pública.

#### 1.1. Gestión de los Sistemas de Información (GSI)

Las Teorías en la investigación del gobierno electrónico, de acuerdo a King y Lyytinen (2004), se basan en gran parte desde la desarrollada y elaborada Gestión de los Sistemas de Información (GSI), los autores mencionan que la GSI es “examinar el diseño, la gestión de la información y las tecnologías asociadas en

una empresa organizada". Este objetivo de la GSI la convierte; en gran medida, una buena manera de investigación.

Por otra parte, King y Lyytinen indican que a pesar de que haya un considerable debate en cuanto lo constituye la teoría básica de la GSI y la necesidad de una teoría central, la GSI como disciplina, se basa en muchas teorías de ámbitos diferentes para las cuestiones planteadas por el problema central de una investigación. Estas teorías resultan ser muy variadas, así como los antecedentes de los investigadores que los utilizan para su investigación y los problemas que desean abordar.

Por lo tanto, es muy posible encontrar artículos e investigaciones sobre la GSI que realizan su análisis haciendo uso de las disciplinas básicas como la Economía, Informática, Organización de Ciencia, Investigación Operativa, Antropología, Sociología, Psicología, Ciencia Cognitiva, Entre otras disciplinas.

Sin embargo, la GSI como “disciplina de referencia” proporciona un conjunto de temas alrededor de los cuales las preguntas de este trabajo de investigación pueden ser enmarcadas en base a fenómenos como la Globalización y la Burocracia a través de un conjunto de dispositivos metodológicos que la investigación pueda llevar a cabo.

#### 1.1.1. Globalización

Entre los autores que hacen una definición explícita del fenómeno “globalización” están:

- José Luis Sampedro (2002): “Constelación de centros con fuerte poder económico y fines lucrativos, unidos por intereses paralelos, cuyas decisiones dominan los mercados mundiales, especialmente los financieros, usando para ello la más avanzada tecnología y aprovechando la ausencia o debilidad de medidas reguladoras y de controles públicos”

En este punto, el autor menciona que la globalización es la forma moderna y avanzada para el mercado mundial donde circula una gran red de relaciones económicas, que, a su vez, se respaldan con el uso de las nuevas formas de comunicación, lo cual crea una rama extensa a las teorías del liberalismo y neoliberalismo.

- El politólogo Anthony Giddens (2007): “La globalización es política, tecnológica y cultural, además de económica”. El autor explica que es un error pensar que este fenómeno abarca solo ámbitos de la economía. Adicional a eso, define que este fenómeno es “nuevo y revolucionario” en muchos aspectos de la vida contemporánea.
- Manuel Castells (2000): “(...) la globalización no es una ideología, es un proceso histórico, económico, social y cultural en marcha que forma parte íntima de nuestra sociedad...”.

Ahora bien, Karimi y Konsynski (1991) hacen de conocimiento que las iniciativas recientes de globalización han animado a empresas e instituciones de carácter público o privado a considerar nuevas estrategias de organización para cambiar su coordinación, así como los sistemas de control, los procesos de gestión y estructuras organizativas a través del aprovechamiento de las nuevas tecnologías. Esto busca competir con eficacia y mejorar la eficiencia de manera interna o externa.

Este concepto es respaldado con las investigaciones de Fernández (s.f.) el cual menciona que la globalización como parte del mercado de las comunicaciones y las TIC ha sido revolucionada por el avance de las tecnologías en los últimos años, el cual mantiene como paradigma de ese avance al Internet. En este punto, el autor muestra que este proceso de modernización ha sido de vital importancia para la globalización económica puesto que reduce drásticamente los costos de comunicación y transporte entre naciones.

### 1.1.2. Burocracia

Riera Ortiz (2009) explica que “Etimológicamente hablando, la palabra “Burocracia” proviene del francés *Bureau* que significa Escritorio y el latín *cratos* que significa Poder. Es decir, el conjunto de ambas palabras significa el ejercicio del poder desde el escritorio”.

En el mismo orden de ideas, la autora señala que, entre los mayores exponentes de este fenómeno, se encuentra Max Weber, ya que explica que la burocracia es una estructura racional donde todo procedimiento administrativo se llevaría a cabo con el cumplimiento de pasos específicos. Con base a esto, Welp (2007, citado por Riera – Ortiz 2009) menciona el modelo ideal de la burocracia de la siguiente manera:

- a) División del trabajo unido en una línea jerárquica de mandos: dentro de las organizaciones cada persona que realizaba una tarea rendía cuentas a un superior, éste a otro y así sucesivamente, es decir, el organigrama existente es vertical, en forma de pirámide, con líneas de mando descendentes y reglas de subordinación ascendentes.
- b) El estatus del funcionario: se trata de un personal que ingresa a la organización debido a sus méritos y formación profesional, y cuyas opciones de promoción o ascenso dentro de la institución le garantizaban una permanencia laboral.
- c) La legalidad y la estabilidad del sistema suponen la existencia de normas, procedimientos y canales de comunicación formal e impersonal que deben seguirse paso a paso, bajo una rutina definida.

También es importante mencionar las percepciones de otros autores como Karl Marx (2010) teorizan la función y el rol de este hecho en la administración pública. Es importante mencionar que Marx no utilizó el término burocracia de manera explícita, ni tampoco estaba a favor de este fenómeno. Él lo conceptualizaba como la contraparte natural para el desarrollo de las empresas privadas o corporaciones dentro de la sociedad. Si bien es cierto que Marx

mencionaba esa rivalidad entre las corporaciones y la burocracia gubernamental, ambos fenómenos se sustentan el uno del otro.

Por otra parte, el politólogo Jhon Stuart Mill (1860) basa la teoría de la burocracia tomando como ejemplo los imperios rusos, chinos y algunos europeos, a quienes deben su éxito como gobierno y su hegemonía a la burocracia. El refiere a este fenómeno como una alternativa de gobierno separada de la democracia representativa. Igualmente, eso no era una ventaja favorable a la buena administración de estos gobiernos.

Tomando en cuenta estos aspectos, Heeks y Bailur (2007, citados por Córdoba 2009) plantea que los procesos burocráticos que apuntan hacia una investigación sobre el Gobierno Electrónico “Busca examinar el diseño, gestión de la información y las tecnologías asociadas en el gobierno y las funciones que el gobierno realiza”. Las teorías que se manejen y la metodología que la investigación sobre Gobierno Electrónico haga base, también hace eco a las “disciplinas de referencia” para la GSI.

## 1.2. Teoría del Actor-red

La teoría del actor – red, que se utiliza en la investigación de Gobierno Electrónico, se desarrollaron ampliamente en la GSI y pertenece a la “disciplina de referencia” de la Sociología moderna.

Latour (2005) describe el modelo como una red que incluye en su interior componentes como las personas que lo diseñaron, las personas que han construido dicha red, las organizaciones reunidas, y organismos que mantienen estas redes. El autor, por lo tanto, resalta que la Teoría del actor - red es una teoría de lo social o lo que constituye lo social

Por otro lado, Tirado (2005) menciona que “Una de las críticas a la teoría del actor-red que se ha vuelto recurrente en las últimas décadas es la que plantea que esta práctica de la ciencia social carece de proyecto político o fundamento

ético. Es decir, la sociología de las asociaciones es recusada por constituir un planteamiento completa y exclusivamente descriptivo”.

Esto se basa en el hecho que la teoría no presupone una sociología existente que se puede utilizar para explicar y comprender el funcionamiento de la tecnología y las personas, es una teoría que proporciona los elementos que se utilizan para comprender y reconstituir este espacio social. Sin embargo, el autor busca resaltar que las investigaciones en base a la teoría actor – red “es siempre hacer política en el sentido que la investigación compone aquello de lo que el mundo común esta hecho, se quiere, suma elementos y miradas para esa composición”.

## **2. Características del gobierno electrónico**

Cumana y Marval (2009) haciendo una recopilación de investigaciones realizadas por ellos, definen las siguientes características para el gobierno electrónico:

- Son virtuales e interactivos.
- La prestación de servicios por parte del Estado es ágil y eficiente.
- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- Soporte jurídico de apoyo.
- Capacidad de transformar o renovar la administración pública.
- Fácil de usar: servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos.
- Conveniente: el beneficio al usar este servicio debe ser superior al que recibe de obtenerlo en forma presencial en las dependencias públicas.
- Seguridad, privacidad y registro: garantizar a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.
- Participación del sector privado: por el suministro de tecnologías y capacitación de los funcionarios públicos.
- Desconcentración de servicios de la administración pública.

### 3. **Teoría de los sistemas y el gobierno electrónico**

Montiel (2008) citando a David Easton, hace mención a la teoría expuesta por este autor referente a la teoría general de los sistemas en el campo de la ciencia política, haciendo énfasis en que lo que mantiene al sistema funcionando son entradas en forma de “demandas y apoyos” que son convertidos en resultados en términos de decisiones políticas de varios tipos, que tienen consecuencias para el ambiente y para el sistema mismo en que existe.

Estas decisiones son consideradas como importantes, pero están determinadas por el flujo de entradas que mantienen activo al sistema y que caracterizan a la acción política, para de esta manera, identificar a un sistema y sus propiedades, sus unidades, sus fronteras y sus procesos son elementos de definición que nos permiten operar variables para el estudio empírico como tal.

Por otro lado, el mismo autor haciendo referencia a Karl Deutsch como contraparte a los elementos expuestos por Easton donde Deutsch no se interesa en las decisiones autoritativas como tales, sino en los procesos que las hacen posibles, lo que significa una diferencia sustancial en modelos sistémicos que tienen un origen similar.

Montiel (2008) sigue haciendo la referencia de Deutsch mencionando que la solución a las deficiencias que tengan algunos sistemas de corte organicista es vista a partir de la adopción de un modelo cibernético, debido a sus procesos de comunicación y control que pueden generar mayor posibilidad de explicación. Citando textualmente al autor:

“Para Deutsch, el modelo de redes de información permite mucha más flexibilidad en el análisis político pues incluye mecanismos para ubicar los problemas de búsqueda y modificación de objetivos, porque ambos dependen del desempeño en el ambiente, información recibida desde el sistema e información sobre desempeños anteriores”.

#### **4. Gobernabilidad Electrónica. Una alternativa para mejorar el uso del gobierno electrónico**

Según investigaciones de la UNESCO (s.f.) definen la gobernabilidad electrónica como el uso de las TIC's por parte del sector público a fin que proporcionar un suministro de información y servicio proporcionado. Esto busca estimular la participación ciudadana en la toma de decisiones y hace que el gobierno se vea más eficaz, transparente y honesto.

En este punto, se puede recordar el trabajo de Peraza (2014) que propone ampliamente la estrategia de Gobernabilidad Electrónica a fin de mejorar distintos procesos en la institucionalidad nacional, estatal o local. Ahora bien, es importante conocer por qué el trabajo de este autor o las investigaciones de la UNESCO apoyan esta iniciativa. En primer lugar, debemos definir la gobernanza y gobernabilidad.

##### **4.1. Gobernanza**

Peters (2007) menciona que una definición tradicional de gobernanza se basa en el papel del Estado y las instituciones alrededor de este para la creación y aplicación de las leyes. El autor indica que la gobernanza es eficiente cuando existen instrumentos que permiten identificar lo que la ciudadanía desea para luego recabar estos elementos a fin de plantear soluciones efectivas. Y no solo eso. También requiere de diferentes mecanismos que permitan resolver los conflictos de intereses que devuelvan al Estado; como menciona Peters, "...una posición central en la acción de gobernar".

##### **4.2. Gobernabilidad**

Coppedge (1996, citado por Ochoa, 2003) define la gobernabilidad como "La capacidad y el deseo de los grupos políticamente relevantes para comprometerse con algún tipo de arreglo institucional que sirva para dirimir sus diferencias". En este sentido se puede considerar que la gobernabilidad no es más que el conocimiento que se tiene de los recursos que posea el Estado para que

sean usados eficientemente, pero esto es posible si se tiene un grupo que tenga un proyecto político en común (Ochoa, 2003).

Con estas afirmaciones, se puede incluir otras teorías que refuerza la acción de la gobernabilidad electrónica, como lo es la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow (2000) explicada a continuación:

#### 4.3. Teoría de la Pirámide Maslow.

Basándose en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” el cual desarrolla una jerarquía de las necesidades del ser humano. Maslow (2000) argumenta que conforme más se satisface esa necesidad básica que se encuentra en la parte inferior de la pirámide, más se crean necesidades en la persona, plasmadas en la parte superior de esa pirámide. Todo esto lo reúne en 5 niveles de necesidad explicadas a continuación:

- a) Necesidades Básicas: Son las necesidades fisiológicas del ser humano o relacionadas a la supervivencia del mismo (dormir, comer, respirar...)
- b) Necesidad de seguridad y protección: Al sentirse satisfechas las necesidades básicas, estas crean una nueva necesidad, sentirse seguro y protegido en diferentes situaciones (física, integral, social...)
- c) Necesidades sociales o afiliación: Son las relacionadas a la naturaleza social de la persona. Es decir, ser relacionado o aceptado por los demás (amigos, pareja, familia...)
- d) Necesidad de estima y reconocimiento: Es la posición del ser humano de proyectar sus visiones y materializarlas a fin de lograr el éxito o el fracaso. Estos elementos se nivelan mediante 2 subniveles de necesidades. La Estima Alta, que define la necesidad de la persona en el respeto hacia sí mismo, lo que crea a su vez sensaciones de confianza, logros, competencias, etc. Y la Estima Baja, menciona el respeto hacia las demás personas. Esto crea las necesidades de reconocimiento, aprecio, dignidad, entre otros.

- e) Autorrealización: Es cuando los niveles de necesidades anteriormente mencionados son cumplidos hasta cierto punto que la persona pueda desarrollar todo su potencial a fin de ver más allá todo lo que desee lograr.

Analizando este elemento teórico, la gobernabilidad electrónica puede fundamentarse en esta teoría como una forma de buscar soluciones eficientes a las necesidades de la sociedad. Tomando en cuenta que el Estado está en la potestad de garantizar diferentes elementos asociados a las necesidades del ciudadano y manejándolo a través de los principios que conforman el concepto de la gobernabilidad electrónica, el usuario pueda ver diferentes alternativas y formar parte en la toma de decisiones de la gestión pública.

#### 4.4 Estrategia.

La definición de la palabra estrategia ha sido objeto de muchas interpretaciones a lo largo del tiempo, como por ejemplo el campo militar, político, administrativo, social, religioso y cultural. En el plano organizacional, autores como Chandler (2003) definen la estrategia como “La determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas”. Esta definición, da a entender que las organizaciones necesitan tiempo para que, por medio de la aplicación de sus recursos, puedan lograr el resultado deseado.

Para Druker (2007) Afirma que la esencia de la estrategia está precisamente en conocer la organización, y para ello es imprescindible conocer los objetivos de la organización, y por medio de la retroalimentación, permita viabilizar mejores decisiones.

En otra perspectiva, Según Carneiro Caneda (2010), “la estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial”. En este sentido se dice entonces que la estrategia es fundamental, para lograr mejores resultados o alcanzar un fin en determinada organización.

#### 4.5 Procedimientos. Definición, características y beneficios.

Es importante definir en el presente trabajo lo que significa procedimiento, Carreto (2008) hace un compendio de conceptos referentes al procedimiento de la siguiente forma:

Melinkoff (1990, citado por Carreto 2008), "Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". Entendiéndose entonces que el procedimiento será la secuencia a utilizar para lograr el mejoramiento de ciertas políticas erradas.

En otra opinión Gómez (1993, citado por Carreto 2008) indica que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". Se puede ver según lo planteado por este autor que la aplicación de procedimiento reduce los costos en diferentes sentidos ya antes mencionados por él.

Los procedimientos se pueden encontrar a lo largo de una organización, pero llegan a tener más eficiencia, cuando son ordenados bajo una misma forma, en este sentido, Según Biegler (1980, citado por Carreto 2008) explica que "Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". De esta manera, se puede observar la importancia de la aplicación de los procedimientos para dar mayor eficiencia a una organización o institución.

Ahora bien, autores como Mellinkoff (1990, citado por Carreto 2008), menciona las características de procedimientos de la siguiente forma:

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.

- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

En este orden de ideas es importante destacar que aplicar ciertos procedimientos dentro de la administración pública, de forma ordenada y sistematizada nos brindaría beneficios que, a juicio del autor Pino, A. (1998, citado por Carreto 2008) serían los siguientes:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

#### 4.6 Procedimientos estratégicos. Definición.

Hax y Majluf (1991, citados por Rodríguez 2005) lo describen como el “conjunto de secuencia de actividades que desarrolla una organización para alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectarse a futuro”. De esta manera se puede evidenciar la importancia que tiene desarrollar procedimientos estratégicos para el desarrollo y éxito de las organizaciones.

Por su parte David (2003) lo explica como “un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización”. Todo esto permite entender que las organizaciones deben prepararse para enfrentar situaciones que se presentaran a futuro, contribuyendo así a enfocar, sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño.

#### 4.7 Eficiencia. Definición.

Thompson (2008) cita a un conjunto de autores que definen la eficiencia de la siguiente manera:

- Según Chiavenato (2004), eficiencia significa “utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos

utilizados”. De acuerdo a este concepto eficiencia significa utilizar correctamente los recursos presentes, para obtener resultados excelentes.

- En otro sentido, Robbins y Coulter (2005), mencionan que la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". Esta definición explica que se pueden obtener buenos resultados, reduciendo costos.

#### 4.8 Alcaldía. Definición.

La Real Academia Española (s.f.), la define como “la organización que se encarga de la administración local en un pueblo o ciudad, compuesta por un alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio”. En este sentido se observa que la alcaldía se encarga de velar por los intereses del municipio.

El portal Wikipedia menciona que generalmente, la alcaldía o ayuntamiento es el órgano administrativo de menor rango territorial y, por tanto, el más cercano al ciudadano, aunque los municipios grandes suelen subdividirse administrativamente en barrios, distritos, cuarteles, secciones, delegaciones y sindicaturas o pedanías (estas últimas de carácter más rural).

#### **Bases legales**

Es importante mencionar bajo que fundamento legal se puede establecer el factor del gobierno electrónico como parte en el desenvolvimiento de la administración pública. El sin fin de cambios ocurridos en el mundo, debido a la innovación tecnológica, y a la aparición de nuevas necesidades, ha sido tan diverso y tal su magnitud que ha traído como consecuencia cambios que impactan cada día nuestro estilo de vida, reflejándose en todos los ámbitos del quehacer humano y es de este modo, como el campo jurídico venezolano no ha escapado de ello. Desde el año 1999, el Estado venezolano ha avanzado en la creación de un marco jurídico que incentiva el uso de las Tecnologías de la Información y

Comunicación (TIC) como un medio importante en el desarrollo económico y social del país, facilitando a las instituciones del Estado el impulso de iniciativas dirigidas a la automatización de servicios de información y trámites, insertas en el desarrollo de gobierno electrónico.

Actualmente, Venezuela cuenta con una serie de instrumentos jurídicos que favorecen el uso y acceso del gobierno electrónico, reconociendo su importancia en el desarrollo económico y social del país, entre ellos destaca en primer lugar nuestra carta magna, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 110, establece:

*“El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país...”*.

A continuación, se referencia brevemente algunas leyes y decretos que contribuyen al impulso e incorporación del uso de las TI en los procesos económicos y sociales del país, entre ellas:

1. Decreto N. 825 (2000): Establece el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo del país; indicando que los órganos de la Administración Pública Nacional deben incluir en sus planes y metas el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias, así como para el intercambio de información con los particulares y para prestar servicios comunitarios, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros.
2. Decreto con fuerza de Ley No 1.204 sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001): Otorga y reconoce la eficacia y valor jurídico de la Firma Electrónica, el Mensaje de Datos y de toda información inteligible

en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; regula todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

3. Decreto No 2.479 (2003): Creación de la Comisión Presidencial para la conformación de la red del Estado, siendo su finalidad el estudio, evaluación y formulación de las medidas y mecanismos necesarios para la creación de la Red del Estado.
4. Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2011): Establece un marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.
5. Ley Especial contra los Delitos Informáticos (2001): Su objeto es la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías.
6. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) (2010): Desarrolla los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; organiza el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación; define los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentarla capacidad para

la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

7. Ley Orgánica de la Administración Pública (2001): En su artículo 12, establece que, a fin de dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza, la AP utilizará los avances de las TIC para su organización, funcionamiento y relación con las personas. Cada institución mantendrá una página Web con información relevante y un mecanismo de comunicación electrónica. Luego, en el *artículo 148*, declara que los documento reproducidos en la AP haciendo uso de las TIC para el cumplimiento de sus fines, gozarán de la misma validez y eficacia que el documento original, siempre que cumpla los requisitos de la ley de autenticidad e integridad de la información.
  
8. Ley de InfoGobierno (2013): En su Artículo nº1 Esta ley tiene por objeto establecer las normas, principios y lineamientos aplicables a las tecnologías de información que generen y utilicen los sujetos a que se refiere el artículo 4 de esta ley, con el fin de mejorar la gestión pública y hacerla transparente, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información en sus roles de contralor y usuario, además de promover el desarrollo nacional que garantice la soberanía tecnológica.

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

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

9. Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (2008): Establece los principios y bases para la simplificación de los trámites administrativos a ser realizados ante la AP. En el *artículo 6*, expresa que la simplificación y mejora de los trámites administrativos supone el máximo uso de las TIC para su rediseño y la incorporación de controles automatizados para minimizar las estructuras de supervisión y control. En el *artículo 11*, menciona la implementación de base de datos automatizadas para dar cumplimiento al principio de cooperación. En el *artículo 44*, dispone que cada organismo de la AP creara un sistema de información centralizado y automatizado para integrar y compartir información dando cumplimiento al principio de unidad orgánica.
10. Gaceta Oficial 39.109 - Normas Técnicas de Formato Abierto de Documentos ODF PDF y portales Web de la APN (2009): Su propósito es garantizar el intercambio y acceso a la información por medios electrónicos entre los entes de la Administración Pública de tal forma que pueda realizarse sin necesidad de recurrir a herramientas privativas, establece la normativa técnica para el uso del Formato Abierto de Documentos (ODF), el Formato de Documento Portátil (PDF), Portales Web de la Administración Pública (AP).

### **Definición de Términos básicos**

- Administración pública: Según el diccionario de la real academia española, es definida como el conjunto de organismos de gobierno de una nación.
- Ciudadano: El diccionario de la real academia española lo conceptúa como la persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derecho político y sometido a sus leyes.

- Ciencia política: Según el diccionario virtual ABC, la define como una disciplina de tipo social que se centra en el estudio teórico y práctico de la política, de los sistemas políticos, tales como monarquía, oligarquía, democracia, entre otros y de las conductas políticas.
- Comunicación: La real academia española lo define, como la Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. También se define como la Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos.
- Eficacia: Para la real academia española, es la Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- Eficiencia: El diccionario de la real academia española lo explica como la Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- Estrategia: Según el diccionario de la Real academia española lo define como, la traza para dirigir un asunto. Y a su vez en un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento
- Fenómeno: Para la real academia española es toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto y aparece como objeto de su percepción. Y en la filosofía de Immanuel Kant, lo que es objeto de la experiencia sensible.

- Gestión pública: Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población. También se define como el ejercicio de la función administrativa del gobierno.
- Paradigma: Ejemplo o ejemplar. A su vez, El paradigma newtoniano, lo define como teoría o conjunto de teorías cuyo núcleo central se acepta sin cuestionar y que suministra la base y modelo para resolver problemas y avanzar en el conocimiento.
- Red: Conjunto de elementos organizados para determinado fin. Red del abastecimiento de aguas, Red telegráfica o telefónica, Red ferroviaria o de carreteras.
- Sistema: conjunto de cosas, que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.
- Teoría: la real academia española la define, como la serie de las leyes que sirven para relacionar determinado orden de fenómenos. Y a su también como la hipótesis cuyas consecuencias se aplican a toda una ciencia o a parte muy importante de ella.

# CAPÍTULO III

## **Marco Metodológico**

Fidias Arias (2012) en su obra *El proyecto de investigación* explica que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Se realizará el estudio para responder al problema planteado”. Es decir en este capítulo se detallarán los procedimientos metodológicos que sustentan este trabajo de investigación. Esta parte comprende el nivel y diseño de la investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos a fin de dar validez a los resultados y dar una respuesta sistemática a lo que se desea interrogar.

## **Tipo de la investigación**

El trabajo aquí presentado será enmarcado bajo el enfoque de investigación cuantitativa. Lo que significa que los datos obtenidos en el instrumento serán medidos en forma numérica. Para Palella y Pestaña (2012) en su obra *Metodología de la investigación cuantitativa*:

“La investigación cuantitativa requiere el uso de instrumentos de medición y comparación, que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos. Por ello se afirma que se fundamenta en el científicismo y el racionalismo”.

Por otro lado, se tomará el nivel de investigación descriptiva. Este procedimiento se basará en una de las clasificaciones de las investigaciones

descriptivas. Para ello usara estudios de medición de variables independientes. En esta característica Arias (2012) define que “Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.

Otra razón por la cual se toma este nivel de investigación es lo acotado por Chávez (1994, citado por Riera – Ortiz 2009) donde el trabajo aquí expuesto se orienta en la recolección de información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situaciones y fenómenos tal como se presentaron en el momento de su recolección. Esto sin alterar los hechos durante el proceso.

### **Diseño de la investigación**

Para este trabajo se empleó un diseño de campo, basándose en los elementos expuestos en el marco teórico, antecedentes y objetivos planteados en esta investigación. Todo esto a fin de conocer la situación actual referente al conocimiento y el uso de gobierno electrónico en la alcaldía de Valencia por parte de la comunidad de la Urbanización Popular Aquiles Nazoa.

Justificando este diseño, Arias (2012) define que “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental”.

Por otro lado, Ramírez (1998, citado por Palella y Pestaña 2012) menciona que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Todo esto hace que la investigación también se coloque como un proyecto factible. Ya que, con base a lo definido por el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2006) “El Proyecto factible debe

tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades”. En otra perspectiva el proyecto factible, de acuerdo a lo planteado por Arias, (2006), señala: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

## **Población y muestra**

### ***Población***

Palella y Pestaña (2012) definen a la población como las unidades que se desea obtener información y a su vez van a generar conclusiones. Estas unidades pueden ser identificadas de diferentes maneras (personas o cosas). Arias (2012) reafirma este concepto indicando que “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. El acota que esta población queda limitada de acuerdo al problema o los objetivos de estudio.

En el caso particular, la población a estudiar consiste en habitantes de la urbanización popular “Aguiles Nazoa” de la Parroquia Urbana Santa Rosa, municipio Valencia, estado Carabobo. Una de las razones por la cual se decidió estudiar esta comunidad es el interés de los habitantes en participar en los procesos de gestión de la municipalidad y conocer la forma de realización de trámites administrativos. Esto se pudo apreciar mediante la elaboración de entrevistas no estructuradas a los integrantes del consejo comunal donde mostraron su interés en conocer los procesos de gestión mediante el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia.

La segunda razón es que es una de las comunidades con mayor número de población, con respecto a otras comunidades cercanas de la zona y que con

respecto a la razón anterior, la cantidad de habitantes permitía una investigación más amplia y estable

Según el último censo realizado por el Consejo Comunal de dicha comunidad, el total de habitantes es de 1247 aproximadamente. Teniendo conocimiento de esos datos se puede indicar que la población finita. Arias (2012) menciona que la población finita es aquella agrupación que se conoce la cantidad de unidades que existen y que además están respaldadas por un registro. Adicional a eso Sierra Bravo (1991, citado por Arias 2012) acota desde la perspectiva estadística que la población es finita cuando las unidades son inferiores a cien mil.

### ***Muestra***

Tomando en consideración que la cantidad poblacional expuesta anteriormente es de gran tamaño, se procedió a tomar una muestra representativa para así poder obtener datos sin mayor complicación. Palella y Pestaña (2012) mencionan que el investigador se enfrenta a dos opciones: Tomar toda la población para su estudio o seleccionar una pequeña proporción de esta que represente el todo. Por esa razón esto lo definen como muestra, que es el escoger parte representativa de una población, cuyas características se reproducen de la manera más exacta posible.

Ahora bien, Arias (2012) define a la muestra representativa como lo que permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido, esto tomando en cuenta su tamaño y características similares al resto de la población. Ahora bien, para el caso del objeto de estudio planteado en este trabajo de investigación, se procede a calcular el tamaño de la muestra a fin de aplicar eficientemente el instrumento. Basándose en la siguiente fórmula a continuación:

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población

e= Nivel de error dispuesto a cometer

Basándose en una población de 1247 habitantes, con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95% se obtuvo como resultado que la muestra apropiada para el estudio constituye 303 personas a ser estudiadas mediante los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

### ***Técnicas e instrumentos de recolección de datos***

A continuación, se procedió a aplicar un instrumento a fin de obtener los datos de manera eficiente. Palella y Pestaña (2012) hacen mención que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para poder tomar esa información se utilizan técnicas como la observación, entrevistas, encuestas, pruebas y otras.

Por otra parte, tenemos el concepto de Arias (2012) el cual menciona que “la aplicación de una técnica corresponde a la obtención de una información, la cual debe ser guardada en un medio material y ser respaldado al momento de ser recuperados, extraídos y analizados nuevamente”.

Una vez definido el diseño de la investigación y los objetivos que persigue, se procedió a recolectar los datos en base a las variables que son objeto de estudio. Esto mediante un instrumento realizado para tal fin y validado por expertos para que pudiese ser aplicado de manera efectiva. Para Arias (2012) el instrumento no es más que el recurso ya sea físico o digital que permita la obtención el registro y el almacenamiento de la información. Para esta investigación se creó un instrumento de recolección en base a un cuestionario de 18 preguntas cerradas de selección simple. Hurtado (2000) menciona que el cuestionario “... es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. Adicional a eso Arias (2012) complementa que “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

Al ser un tipo de encuesta, el mismo autor define a la encuesta como “... una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Para poder definir las preguntas de dicho cuestionario fue necesario realizar una matriz de operacionalización de variables (ver Anexo 1), a fin de definir los objetivos que se desean alcanzar, plantear las interrogantes de manera directa y clara. Una matriz de operacionalización de variables; según Arias (2012) esto se refiere “... al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”.

Sabino (1992, citados por Álvarez y Olmo 2014) también define que es un proceso que sufre un concepto, de modo tal que a él se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento efectivo. A través de este elemento se plantearon las diferentes interrogantes para realizar el cuestionario (ver Anexo 2) El cual fue entregado a cada uno de los habitantes de la comunidad “Aguiles Nazoa” a fin de ser respondidos de manera clara y específica.

### ***Validez, juicio de expertos y confiabilidad***

#### Validez y juicio de expertos

Para Hurtado (2000) la validez comprende “...el grado en que el instrumento abarca realmente todos o una gran parte de los contenidos o contextos donde se manifiesta el evento que se pretende medir”. Por otra parte, Palella y Pestaña (2012) definen esto como la ausencia de sesgos en los datos. “... Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”

Los autores anteriormente mencionados explican que para determinar la validez del instrumento en su mayoría se utiliza la técnica de juicio de expertos el cual; según Palella y Pestaña (2012) explican que se le entrega el instrumento a tres, cinco o siete expertos en el área del objeto de estudio. Este debe contener la matriz de operacionalización de variables con los objetivos de la investigación. El sistema de las variables y un formato de calificación de dicho instrumento. En este

punto cada experto revisara la redacción y la pertinencia de cada ítem. El experto puede realizar unas recomendaciones a fin de realizar las respectivas correcciones por parte del investigador.

Aplicándose al caso expuesto en este trabajo de investigación, el cuestionario aquí realizado fue entregado a 3 expertos en el área del derecho y las ciencias políticas. Para el caso del experto en el área de las ciencias políticas, pidió que el ítem 18 fungiera como un factor de corrección para el ítem 1, solo así para que se estuviese seguro que el participante a este cuestionario este dando con toda veracidad sus respuestas y esta no afecte el instrumento como tal. Es importante destacar que a cada experto se le entregó lo siguiente para su validación: La matriz de operacionalización de variables, el instrumento que se les facilitaría a los participantes y el formato para validar dicho instrumento.

Adicional a eso se entregó un formato donde el experto respondería si el instrumento cumple con los requisitos metodológicos para ser aplicado. Adicional a eso permitía algunas sugerencias u opiniones al respecto del mismo

### Confiabilidad

Parella y Pestaña (2012) lo definen como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Esto explica que la confiabilidad no es más que la probabilidad que las respuestas den el mismo resultado si se repite nuevamente el instrumento. ¿Puede que exista una validación por parte de expertos de un instrumento? los autores antes mencionados advierten “...es importante recordar que no se ha demostrado eficacia del instrumento en condiciones reales”.

Para medir el grado de confiabilidad que tiene el instrumento, los autores del mismo realizaron una prueba piloto con veinte (20) personas de la comunidad. El método para el cálculo de la confiabilidad fue el coeficiente Alfa de Cronbach basado en la siguiente fórmula:

$\alpha$ = Coeficiente Alfa de Cronbach

K= Numero de Ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$S_i$ = Sumatoria de las Varianzas de los ítems

$S_T$ = Varianza de la suma de los ítems

El resultado obtenido mediante la aplicación de esta fórmula en una hoja de Cálculo Excel fue de un 0.9086, Un valor cercano al 1, demostrando una alta confiabilidad del instrumento

### **Fases de la investigación**

**Fase I:** Diagnóstico de la situación actual sobre el conocimiento y uso de Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia por la urbanización popular “Aquiles Nazoa”

En la primera fase se aplicará los elementos teóricos que comprenden Gobierno Electrónico, las TIC`s, burocracia, gobernabilidad y otras teorías planteadas para el respectivo diagnostico a realizar. Por otro lado, basándonos en los elementos metodológicos expuestos en este trabajo de investigación, se abordará la problemática planteada realizando una investigación cuantitativa a la urbanización popular “Aquiles Nazoa” ubicado en la parroquia urbana Santa Rosa, municipio Valencia estado Carabobo.

En esta comunidad se aplicó un instrumento de recolección de datos basado en una encuesta de preguntas cerradas, donde se evaluaron diferentes aspectos sobre conocimiento, uso y percepción del gobierno electrónico aplicado en la alcaldía de Valencia. Este instrumento cuenta con una validez de 3 expertos, los cuales revisaron cautelosamente la matriz de operacionalización de variables, la redacción de la encuesta a aplicar y otras correcciones en generales. El instrumento también posee una confiabilidad basada en la formula Alfa de Cronbach y realizando una prueba piloto, se constató que la encuesta posee un 0.90 de resultado, lo cual indica que tiene una confiabilidad alta, por su valor cercano a 1.

**Fase II:** Factibilidad técnica-operativa de la propuesta de estrategias para mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.

En esta fase se plantearán las factibilidades que ofrecen las propuestas estratégicas a plantear en este trabajo de investigación. De los resultados que arroje el instrumento para la recolección de datos, en el marco teórico y metodológico de este trabajo, se plantearon diferentes alternativas a fin de evaluar el impacto y el alcance que genere cada propuesta y que las mismas pudiesen ser aplicadas por la Alcaldía de Valencia a fin de ser tomadas en cuenta para mejorar la eficiencia administrativa en dicha institución a través de su plataforma electrónica

**Fase III:** Planteamiento de los procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa de Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia.

Por último, se realizarán una serie de propuestas respaldadas con toda la información obtenida en este trabajo, cada propuesta permitirá ofrecer una solución para que la administración municipal tenga más eficiencia en su gestión mediante la aplicación del gobierno electrónico en la ciudadanía. También es importante resaltar que dichas propuestas serán presentadas a la Alcaldía de Valencia para su respectiva aplicación con el propósito de aplicar cambios estratégicos que permitan una eficiencia en la gestión con el uso del Gobierno Electrónico.

## Capítulo IV

### Análisis y representación de los Resultados

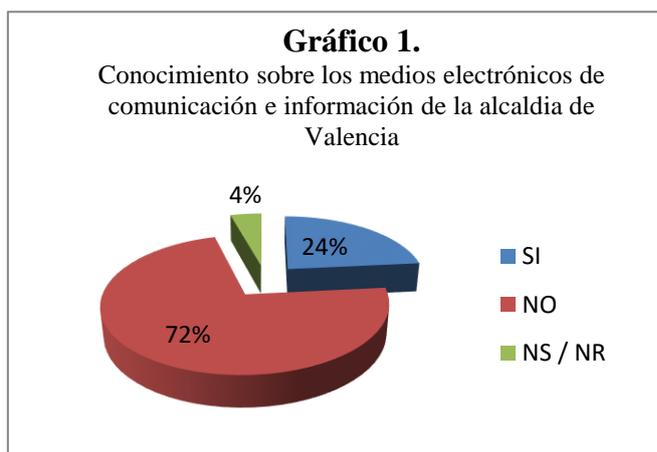
#### Análisis de los resultados

Una vez aplicada la encuesta, en este capítulo se exponen los elementos que conllevaron al análisis y la aplicación de las fases de investigación anteriormente señaladas. El análisis de los datos se expresa a continuación:

**Tabla 1. Conocimiento sobre los medios electrónicos de comunicación e información de la alcaldía de Valencia**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	71	24%
No	219	72%
Ns / Nr	13	4%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



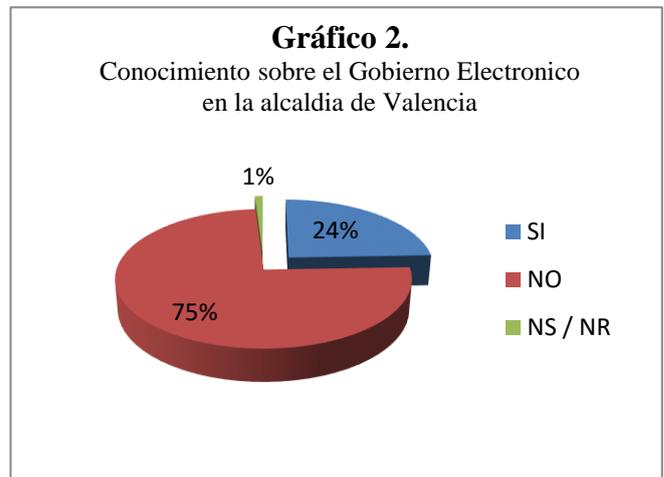
**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

En esta tabla y gráfico aquí expuesto, se puede apreciar un 72% de la población encuestada que dice no tener conocimiento acerca de los medios electrónicos de comunicación e información de la Alcaldía de Valencia, un 24% respondió que si conoce los mismos y el 4% afirma no saber sobre el tema o simplemente no respondió. Con esto se demuestra que existe un alto indicio de desconocimiento referente a las herramientas electrónicas que ofrece la administración municipal.

**Tabla 2. Conocimiento sobre el gobierno electrónico en la Alcaldía de Valencia.**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	74	24%
No	226	75%
Ns / Nr	3	1%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



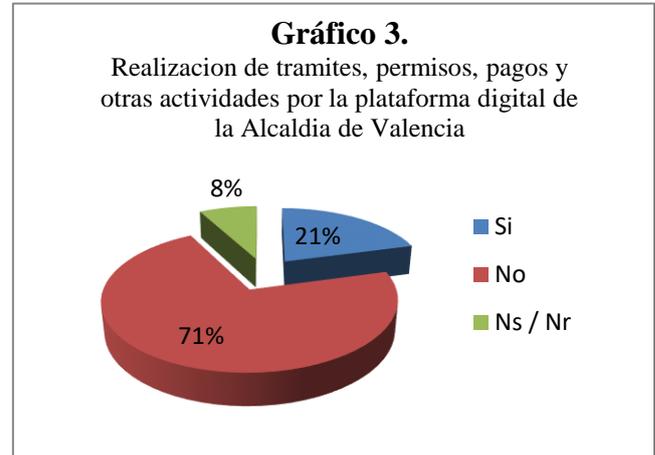
**Fuente:** Colmenarez y España (2016).

La muestra consultada demostró que un 24% conoce sobre la forma de administración electrónica que posee la Alcaldía de Valencia, mientras que un 75% de la población no tiene conocimiento acerca de esto. Solo un 1% se reservó el derecho de respuesta o simplemente no supo responderla. En este punto podemos apoyar a la información anterior sobre el desconocimiento de esta plataforma por parte de muchos habitantes en la comunidad “Aquiles Nazoa”.

**Tabla 3. Realización de trámites, permisos, pagos y otras actividades por la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	63	21%
No	216	71%
Ms / Nr	24	8%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

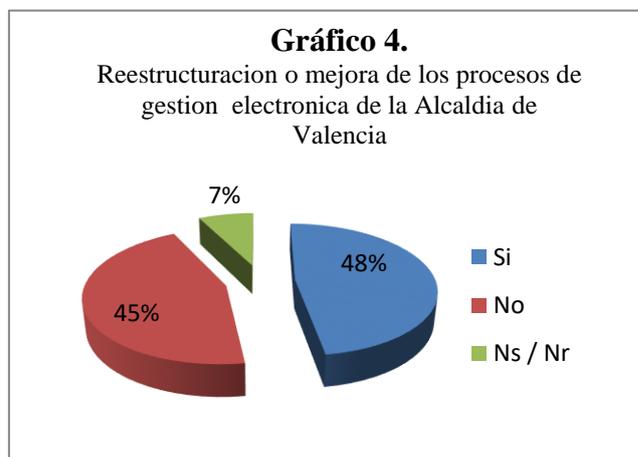
Un 71% de la muestra poblacional, mencionò no realizar estas actividades mediante sitio web de la Alcaldía de Valencia, lo que supone que todo esto lo hacen de manera presencial en la institucion, mientras que un 21% afirma utilizar esta plataforma para cualquier actividad con la Alcaldía, ya sea para pagar los impuestos o tributos municipales, solicitud de algun permiso en especifico o conocer y realizar tramites de interes.

El resto de la poblacion representada en un 8% mencionò no conocer acerca de esto. Esto no descarta que no sepan o deesen hacerlo mediante este medio. Para esta poblacion, algunos consideraron que hay algunos elementos que podrian ser mas eficientes si se aplicasen mediante la plataforma digital de la Alcaldía, a fin de reducir costos y tiempo de operaciones por parte de los usuarios.

**Tabla 4. Mejora de los procesos de gestión electrónica de la Alcaldía de Valencia**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	145	48%
No	136	45%
Ns / Nr	22	7%

Fuente: Colmenarez y España (2016)



Fuente: Colmenarez y España (2016)

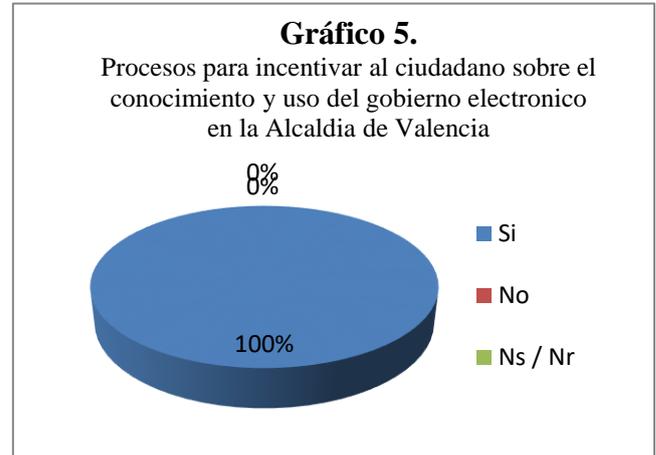
48% de la población estudiada, afirma que se deben realizar mejoras o reestructurar la manera en como trabaja la plataforma de gobierno electrónico en la Alcaldía de Valencia a fin que los ciudadanos se incentiven a conocer y usar los servicios de la Alcaldía por este medio. Ahora bien, un 45% considero que no era necesario realizar esto, aunque quizá algunos no conocen la plataforma electrónica de la alcaldía, consideraban que primero debían conocer o usarla tal cual como se encuentra actualmente para luego decidir si se trabaja bien de esa forma o requiere mejorar.

Un total del 7% de la población manifestó no saber responder la interrogante debido a que presumen que no usan el sitio de la administración municipal.

**Tabla 5. Procesos para incentivar al ciudadano sobre el conocimiento y uso del Gobierno electrónico en la Alcaldía de Valencia**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	303	100%
No	0	0%
Ns / Nr	0	0%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

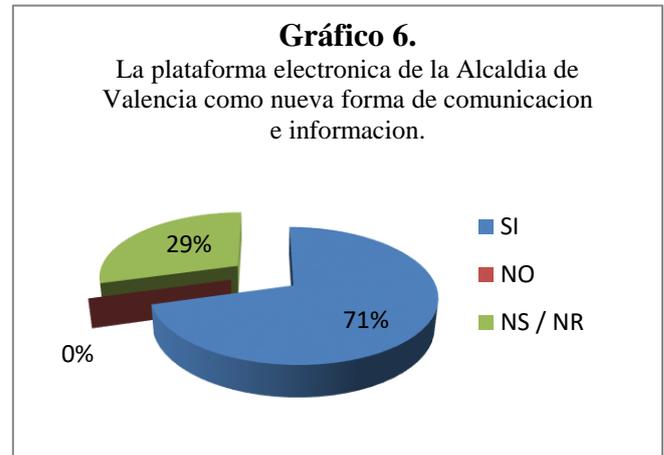
El 100% de la población encuestada, indicó que es necesario que la Alcaldía de Valencia, fomente el uso de esta plataforma digital a fin de mejorar su gestión. De esta manera muchos valencianos pueden conocer mejores alternativas a la solución de sus trámites o situaciones que se presente con la Alcaldía. Esto para los habitantes encuestados, supone una mejor atención por parte de la administración municipal ya que no es necesario estar dentro de la institución consultando algo que se puede hacer desde la comodidad del hogar.

También mencionan que a través de ese conocimiento muchas personas sepan como está trabajando la gestión del alcalde y su comitiva. Logrando así una transparencia y eficiencia por parte de la institución.

**Tabla 6. La plataforma electrónica de la Alcaldía de Valencia como nueva forma de comunicación e información.**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	214	71%
No	0	0%
Ns / Nr	89	29%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

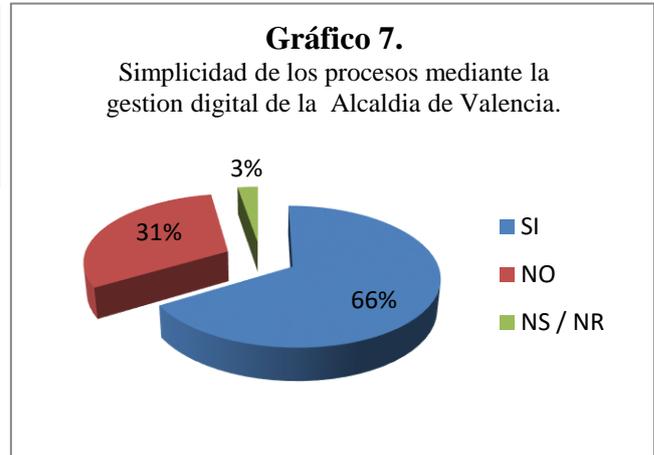
Para este ítem, se obtuvo un 71% de la población encuestada esta de acuerdo con que la plataforma electrónica de la Alcaldía de Valencia ofrece una nueva forma de comunicación e información. Adicional a eso, muchos de ellos acotaron que la gestión de la administración municipal sería más transparente mediante esta gestión. Sin embargo, muchos de ellos hicieron esta acotación bajo su razonamiento empírico, o sea, que no todos conocen o usan esta plataforma digital.

Por el contrario un 29% indicó no dar una respuesta exacta porque simplemente no conocen la plataforma a profundidad para emitir un juicio de valor.

**Tabla 7. Simplicidad de los procesos mediante la gestión digital de la Alcaldía de Valencia.**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	201	66%
No	94	31%
Ns / Nr	8	3%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

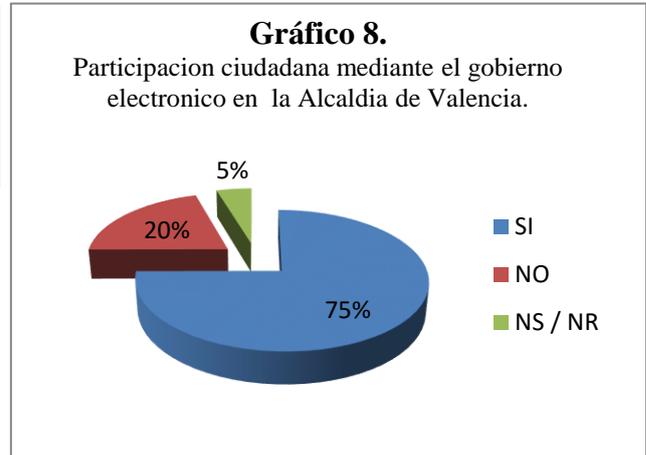
Para estos datos, un 66% de los habitantes encuestados dijo estar de acuerdo respecto al uso del gobierno electrónico como forma de facilitar los procesos o actividades que se deben realizar con la institución. Permiten gestionar diferentes cosas ahorrando tiempo y dinero. Sin embargo un 31% de los encuestados mencionó no estar de acuerdo con esto. Puesto que algunos siguen arraigados al hecho que si no saben manejar la plataforma, les dificulta el hecho de realizar algún trámite o actividad dentro de la alcaldía. Por ende prefieren hacer todo de forma presencial.

Para el 3% restante no supo responder la pregunta o se reservó el derecho, sin embargo esta población mantuvo el mismo argumento de las personas que contestaron NO en su encuesta. Si no conocen o en su defecto usan la plataforma electrónica, les conviene gestionar todo de forma tradicional.

**Tabla 8. Participación ciudadana mediante el gobierno electrónico en la Alcaldía de Valencia.**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	227	75%
No	62	20%
Ns / Nr	14	5%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

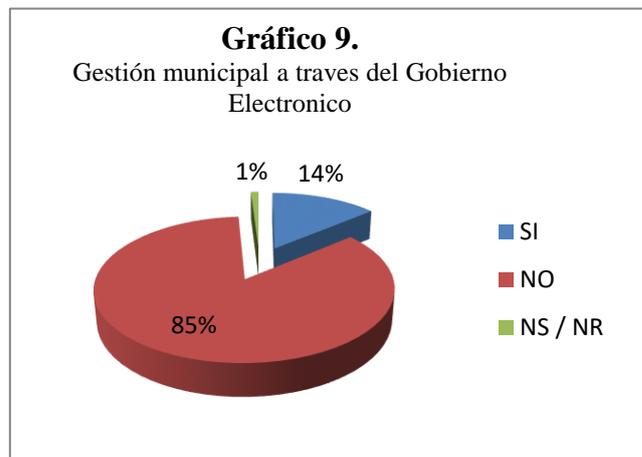
Con base a los datos recabados, se constato que un 75% esta de acuerdo en que la gestion digital por parte de la Alcaldia de Valencia permita que el ciudadano se involucre mas en la toma de decisiones en el municipio. Que su participacion se haga valer a traves de este medio. Mientras que un 20% considera que la participacion del ciudadano se vera igual de limitada argumentando razones de posicion ideologica, el no saber como el valenciano puede participar a traves de estos medios o en su defecto que se pierda el contacto con la administracion municipal.

Un 5% de la poblacion encuestada respondio indecisa indicando que la participacion ciudadana mediante el gobierno electronico va a depender si de verdad se hace valer por ese medio o simplemente se pierde el tiempo.

**Tabla 9. Gestión municipal a través del Gobierno Electrónico**

Respuestas	N° Personas	%
Si	42	14%
No	258	85%
Ns / Nr	3	1%

**Fuente:** Colmenarez, y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez, y España (2016)

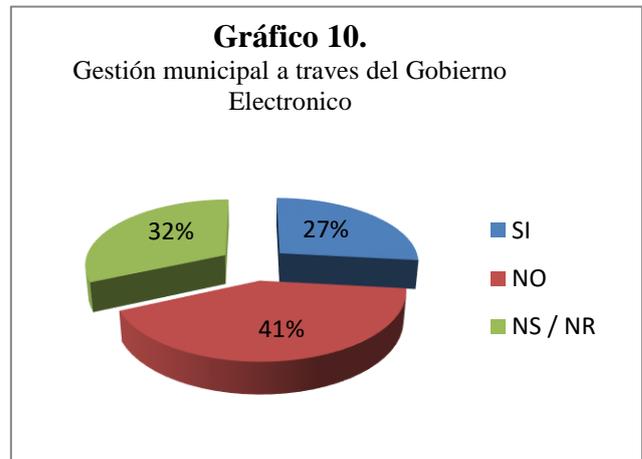
Para este *item*, hay un 85% que está en desacuerdo respecto a que la gestión local se maneje vía electrónica. Muchas fueron las razones de los habitantes de la comunidad “Águiles Nazoa” para justificar tal decisión, sin embargo, la mayoría de esas razones eran por posiciones políticas. Muchos mencionaban que con esa forma el burgomaestre estaría evadiendo su responsabilidad para con los ciudadanos o simplemente generaría una gran exclusión en la población Valenciana, puesto que no todos manejan o conocen sobre gobierno electrónico.

A pesar de todo esto, un 14% de la población está de acuerdo con que la gestión del alcalde pueda manejarse vía electrónica siempre y cuando esto haga más eficiente a su gobierno y exista una atención directa con el mismo alcalde.

**Tabla 10. Percepción del ciudadano acerca de la gestión local**

Respuestas	N° Personas	%
Si	81	27%
No	126	42%
Ns / Nr	96	31%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

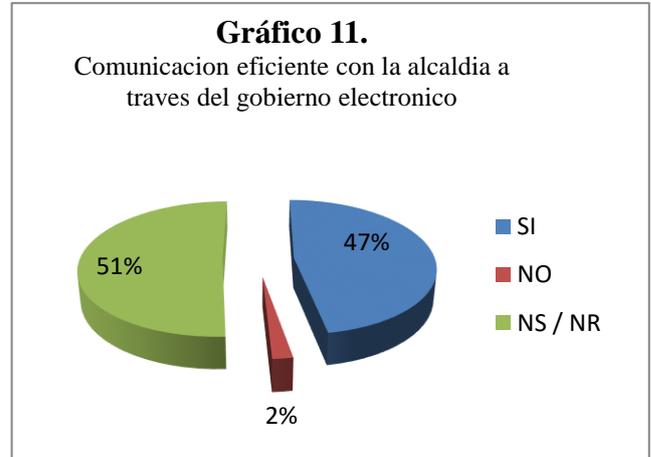
Para esta pregunta, un 42% considero que la gestión electrónica no cambiara la percepción del ciudadano para con la Alcaldía, porque consideran que si esa gestión no se materializa cada día, no sirve de nada tener una eficiencia a través de una computadora y fuera de ella es algo totalmente distinto. También está el hecho que un 31% no tiene una respuesta clara sobre si esto mejorara la eficiencia en la administración municipal, sin embargo, no descartan que si se pueda dar esa gestión.

Por último para un 27 % consideran de manera positiva que mediante la aplicación del gobierno electrónico, la gestión local puede mejorar en muchos sentidos.

**Tabla 11. Comunicación eficiente con la alcaldía a través del gobierno electrónico**

Respuestas	Nº Personas	%
Si	143	47%
No	6	2%
Ns / Nr	154	51%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

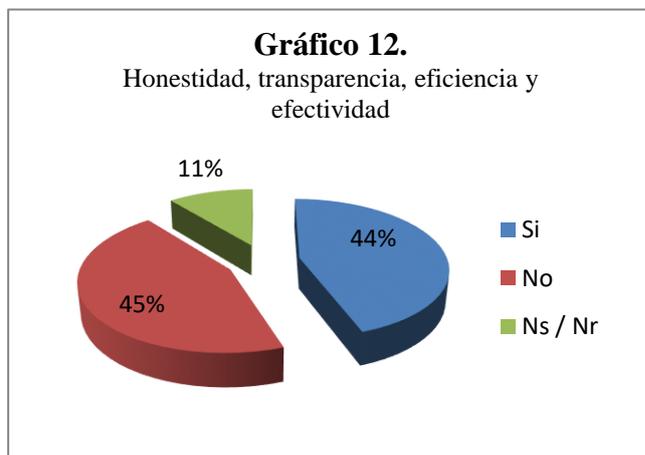
Los resultados abordan un 51% que no sabe si la comunicación con la Alcaldía a través de su plataforma digital es más eficiente que presentarse a la institución. Este ítem arroja este resultado por el simple hecho que las personas que seleccionaron Ns / Nr son las mismas personas de las cuales en el ítem 1 y 2 colocaron NO como opción. En resumidas cuentas, muchas de estas personas no conocen o no usan estos medios de comunicación mediante el gobierno electrónico de la Alcaldía de Valencia.

Por otro lado, un 47% considera que la comunicación de la gestión local y el ciudadano es más eficiente por estos medios sin embargo consideran que debe mejorarse en algunos aspectos. Esto tomando en cuenta que las personas que marcaron SI como su respuesta, han usado estos medios para comunicarse con la alcaldía. Por último un 2% apunta a que la comunicación mediante este medio no es eficiente porque consideran que por estos medios no se puede llegar a solucionar algo concreto.

**Tabla 12. Honestidad, transparencia, eficiencia y efectividad**

Respuestas	N° Personas	%
Si	135	44%
No	136	45%
Ns / Nr	32	11%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

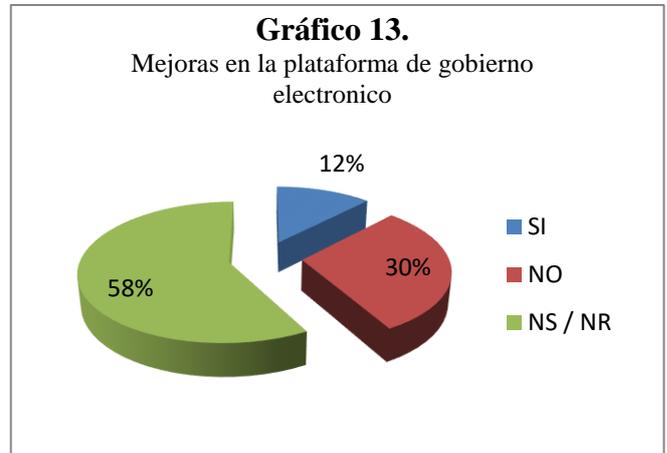
Con respecto a si la Alcaldia de Valencia a traves de su gestion mediante el gobierno electronico presta su servicios de forma eficiente y eficaz, transparente y honesta, los resultados indican que un 45% de la poblacion valenciana considera que no se aplican estos elementos puesto que, al no conocer acerca del gobierno electronico no pueden saber a ciencia cierta si esto es asi como lo indica el item.

Ahora bien, un 44% considera que mediante la plataforma digital de la alcaldia se obtiene informacion completa y tambien se maneja de forma eficiente y eficaz. El 11% restante considera que no puede emitir un juicio o una respuesta valida si no conocen o usan la gestion digital de la Alcaldia de Valencia.

**Tabla 13. Mejoras en la plataforma de gobierno electrónico**

Respuestas	N° Personas	%
Si	37	12%
No	90	30%
Ns / Nr	176	58%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

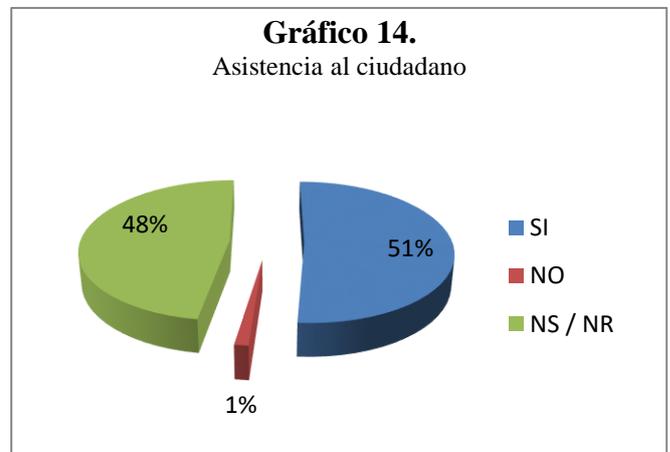
Un 12% de los habitantes encuestados, tomando en cuenta que han usado esta plataforma, consideran que debe mejorarse algunas partes del sitio a fin de dar mayor eficiencia. Sin embargo, los cambios que requieren son cosas mínimas a fin de que la plataforma funcione al 100%. Por otro lado un 30% indica que no requiere ninguna mejora y que hasta el momento la plataforma digital está trabajando como tiene que ser.

Mientras tanto un 58% de la población encuestada no supo que responder, esto debido a que ellos son la población que no tiene conocimiento o en su defecto no usa el gobierno electrónico, sin embargo no pueden emitir una respuesta clara puesto que su interés es conocer la gestión digital de la alcaldía.

**Tabla 14. Asistencia al ciudadano**

Respuestas	N° Personas	%
Si	155	51%
No	4	1%
Ns / Nr	144	48%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

El 51% de la población encuestada, menciona que mediante la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia recibe asesoría en materia jurídica, técnica y administrativa de manera eficiente, hasta el punto que no es necesario dirigirse a la institución. Por otra parte, un 48% afirma no estar seguro de eso, basándose en el mismo dilema del desconocimiento sobre la plataforma de gobierno electrónico. Sin embargo, estas personas no están pensando que el gobierno local no les brinda asesoría, simplemente lo hacen de manera tradicional o sea dirigirse hacia la institución.

**Tabla 15. Servicio acorde a lo que solicita el ciudadano**

Respuestas	N° Personas	%
Si	91	30%
No	14	5%
Ns / Nr	198	65%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

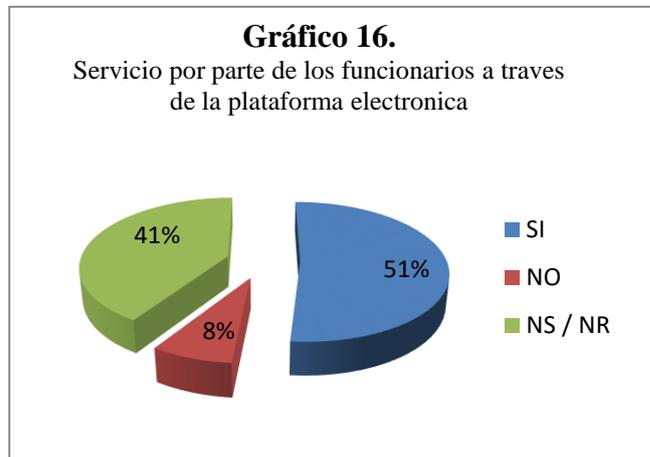
En un 65% la ciudadanía desconoce si la gestión electrónica de la Alcaldía de Valencia cumple con las exigencias y expectativas. En esta variable hay 2 situaciones, la primera es el ciudadano que conoce y maneja el gobierno electrónico y el ciudadano que tiene todo lo contrario. Por tal motivo no pueden emitir una respuesta acorde.

Ahora bien, existe un 30%, tomando en cuenta que si conoce el gobierno electrónico y está al margen de sus exigencias. Por otro lado un 5% responde de manera contraria al anterior aun teniendo en cuenta que este usa la plataforma electrónica.

**Tabla 16. Servicio por parte de los funcionarios a través de la plataforma electrónica**

Respuestas	N° Personas	%
Si	156	51%
No	23	8%
Ns / Nr	124	41%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

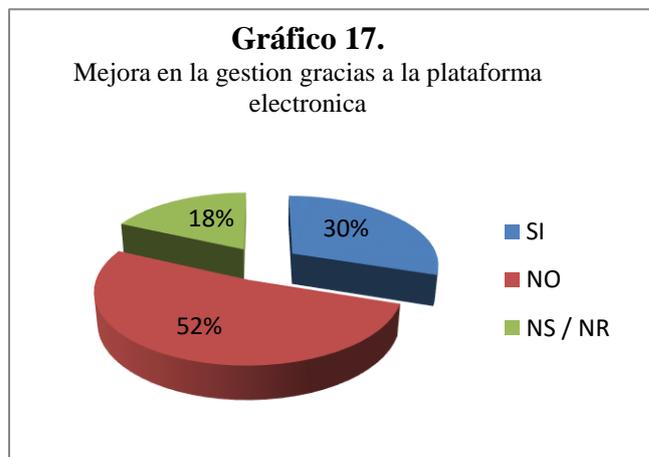
Un 51% de la población encuestada afirma que mediante el uso del Gobierno electrónico los funcionarios de la Alcaldía de Valencia tienen un mayor acercamiento con el ciudadano. Y esto a su vez permite un mejor servicio por parte de ellos. Por otro lado un 41% contestó de manera indecisa acerca de esto, puesto que consideran que si no se sabe cómo manejar la plataforma digital, literalmente el servicio por parte de los funcionarios se ve limitado.

Por último un 8% de los encuestados contestó de manera tajante que no está de acuerdo con lo mencionado en el ítem. En esto se involucran personas que saben o quizás no saben acerca de la gestión digital de la Alcaldía de Valencia.

**Tabla 17. Mejora de la gestión gracias a la plataforma electrónica**

Respuestas	N° Personas	%
Si	91	30%
No	157	52%
Ns / Nr	55	18%

**Fuente:** Colmenarez y España (2016)



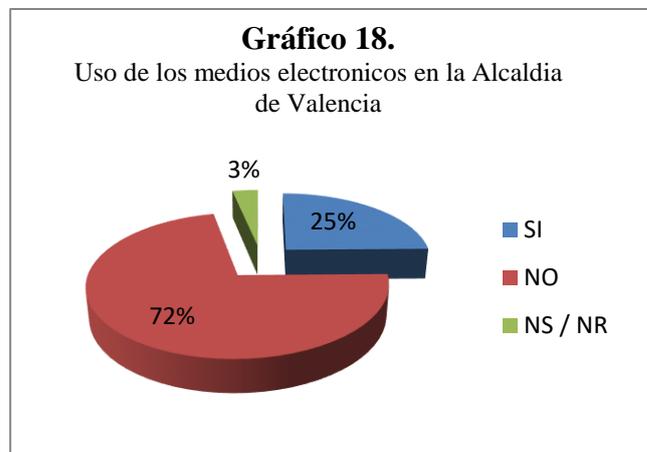
**Fuente:** Colmenarez y España (2016)

Con base a la pregunta formulada, el 52% de los encuestados respondió que la inclusión y el uso de la plataforma electrónica no garantiza una excelente gestión. Para estos ciudadanos, existen otros factores que pueden hacer mejor a la gestión de manera confiable y efectiva. Sin embargo existe un 30% de personas que están de acuerdo que la gestión municipal por parte del gobierno electrónico sería algo innovador. Por último está un 18% que no tiene una respuesta clara referente al tema.

**Tabla 18. Uso de los medios electrónicos de la Alcaldía de Valencia**

Respuestas	N° Personas	%
Si	75	25%
No	218	72%
Ns / Nr	10	3%

**Fuente:** Colmenarez, y España (2016)



**Fuente:** Colmenarez, y España (2016)

El resultado de este ítem, en el 72% de los encuestados respondió no saber como utilizar los medios electrónicos de la Alcaldía de Valencia. El siguiente variable indica un 25% de personas que afirmaron conocer esos medios. Por último está un 3% de personas que no responden SI o NO. Es importante acotar que este último ítem funciona como factor de corrección. Como se puede apreciar, los valores con respecto al primer ítem varían, lo que indica que muchas personas pueden que conozcan de estos medios y los usen pero en este caso lo hacen personas ajenas a ellos.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS POLÍTICOS



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS  
ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR LA  
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA  
MEDIANTE EL USO DEL GOBIERNO  
ELECTRÓNICO DE LA ALCALDÍA DE  
VALENCIA.**

**Colmenarez Emili**

**España Reisver**

## Resumen

La investigación titulada “Propuesta de procedimientos estratégicos a fin de mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia” aborda como problema “el manejo de la plataforma digital por parte de los ciudadanos, partiendo de la base del conocimiento que tenga del mismo y la frecuencia de su uso para las gestiones correspondientes. Todo este proceso debe tomarse en cuenta la información disponible, la capacitación, el manejo de datos y otras variables”

Para dar solución a este problema, se pretende como objetivo general “Proponer procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa con el uso de Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia, para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, organizaciones, empresas o negocios locales a un costo menor y en la medida que existan mayores alternativas para su uso y manejo, hace que sea más accesible para los ciudadanos

Mediante la estructuración y el desarrollo de la investigación, se establecen las siguientes fases:

- 1) Diagnosticar sobre el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia.
- 2) Determinar la factibilidad técnica-operativa para desarrollar estas propuestas.
- 3) Planteamiento de las propuestas estratégicas para mejorar la eficiencia administrativa mediante el Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia

## Objetivos

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la ciencia política, ha surgido como una nueva forma de romper paradigmas en la forma de comprender al Estado y la Gestión de sus funciones. Una de esas formas es el “Gobierno Electrónico”, la aplicación de la TIC’s para la gestión de servicios gubernamentales, el intercambio de transacciones de comunicación e información, integración de varios sistemas independientes, servicios y las interacciones dentro de todo el marco de trabajo del gobierno.

En la actualidad, este fenómeno ha sido un tema muy reciente en la rama de las ciencias políticas, ya que son pocos los autores que exponen sobre el uso de esta herramienta. El Gobierno Electrónico no surge como un tema autónomo, sino a partir de la forma en cómo el Estado gestiona y aplica sus funciones a través de las TIC’s. Sin embargo, La implementación de un Gobierno Electrónico tiene ciertas limitaciones, la alfabetización de los usuarios y la capacidad de utilizar los medios para acceder a él puede ser una desventaja considerable.

En particular, La Alcaldía de Valencia no se encuentra ajena a tal situación, por lo que el problema de la investigación se plantea como el conocimiento y el manejo que tiene el usuario del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia. En función de esto se maneja la siguiente hipótesis: “Si se diseñan un conjunto de propuestas estratégicas aplicadas al conocimiento y uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia, se contribuirá a una mejora en la eficiencia y efectividad que tenga dicha plataforma digital en sus funciones”.

Para darle solución a este problema, considerando la hipótesis planteada, se traza como objetivo principal “Proponer procedimientos estratégicos a fin de mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia” Para dar cumplimiento a este objetivo general, este proyecto se estructuro en 3 fases:

- Fase 1: Diagnóstico sobre el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia. Estudio de Caso: Los habitantes de la Urbanización Popular “Aquiles Nazoa”, parroquia Santa Rosa, municipio Valencia.
- Fase 2: Factibilidad técnica-operativa de las propuestas en base al análisis y resultados obtenidos en el diagnóstico realizado
- Fase 3: Planteamiento de los procedimientos estratégicos

## **Marco teórico**

### **Tecnología de la información y la comunicación (TIC).**

Según Gil (2002, citado por Montiel 2008) constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. En el mismo orden de ideas, Belloch (s.f.) explica que “Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido...).

Para los autores citados anteriormente, las TIC significan una parte integral y aceptada de la vida cotidiana para muchas personas. Este fenómeno está aumentando considerablemente en la vida de las personas y se espera que esta tendencia se mantenga, en la medida en que los conocimientos sobre las TIC se conviertan en partes fundamentales de la sociedad

### **Gobierno Electrónico**

Basados en el conocimiento del mismo, se puede definir el proceso de Gobierno Electrónico como la estrategia administrativa a través del uso de las TIC para agilizar diferentes procesos arraigados a la administración pública. Gutiérrez y Rojas (2008, citado por Cumana y Marval 2009) Explican la importancia de esta como un compromiso que tiene el Estado para con la sociedad a través de un intercambio eficiente y eficaz de información que ofrece.

La implementación del Gobierno Electrónico no va más allá de modernizar los procesos de una institución gubernamental, es también usar herramientas de las TIC's para facilitar la petición de la ciudadanía a sus gobernantes y estos a su vez puedan llevar sus políticas públicas en forma rápida y sin exclusión alguna.

Ntiro (2000) indica que existen 3 enfoques fundamentales en el desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico:

- La mejora de los procesos administrativos en la institución, lo que significaría una reducción de costos, rendimiento y establecimiento de conexiones estratégicas para una mejor gestión.
- Relación de los ciudadanos con el gobierno, ya sea ofreciendo información de la gestión, como permitir el aporte de los ciudadanos en la toma de decisiones a través de este medio
- La creación de interacciones externas, ósea, la relación que tenga la institución con otros organismos e instituciones ya sea de carácter público o privado.

El autor también explica que, con el uso del Gobierno Electrónico, mejoraría la eficiencia del sistema actual. Eso sería a cambio de ahorrar dinero y tiempo; la implementación también facilitaría una mejor comunicación entre los gobiernos y los ciudadanos y empresas. Esto tendrá la ventaja de crear un mercado abierto y economía más fuerte. Las empresas y los ciudadanos pueden obtener información a una velocidad más rápida y es posible en cualquier momento del día.

## **Eficiencia**

Heyne (s.f.) Define el concepto de Eficiencia como una relación entre fines y medios. Explica que “En términos económicos, cuando llamamos a una situación ineficiente, estamos reclamando que podríamos lograr los fines deseados con menos medios, o que se desea, los medios empleados podrían producir más de los extremos”.

Idalberto Chiavenato (S.F) menciona que la eficiencia significa “utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los

recursos utilizados”. De acuerdo a este concepto eficiencia significa utilizar correctamente los recursos presentes, para obtener resultados excelentes.

En otro sentido Robbins y Coulter (s.f.), dicen que “la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". Esta definición explica que se pueden obtener buenos resultados, reduciendo costos.

# ALCALDÍA DE VALENCIA

## La Institución

La Alcaldía del Municipio Valencia es un ente u organismo descentralizado e independiente del Estado Venezolano, que fiscaliza, controla y regula las diferentes disposiciones y actividades destinadas a los ciudadanos del Municipio Valencia.

Su actual alcalde es el Politico-Empresario, Italo-Venezolano Miguel Cocchiola de la Mesa de la Unidad Democrática (MUD). Su nombre oficial es "Alcaldía de Valencia". La sede de la alcaldía se encuentra ubicada Avenida Henry Ford, Centro Cívico Rómulo Betancourt en el Edificio Sede Alcaldía de Valencia, al lado del C.C. Paseo Las Industrias.<sup>1</sup>

## Misión

Actuar en los ámbitos de responsabilidad y funcionamiento del gobierno local, bajo los principios de la inclusión y sostenibilidad, para articular soluciones y una agenda pública de actuación que dé respuestas a las crecientes y complejas demandas ciudadanas. Somos la instancia de gobierno más cercana al ciudadano.

## Visión

Lograr que la Alcaldía de Valencia se consolide como la instancia de gobierno que más y mejor puede hacer por sus ciudadanos. Colocándose al servicio de los habitantes de la ciudad, para el mejoramiento de su calidad de vida urbana. Sustentando las funciones del gobierno local en el marco de los criterios de: eficiencia, eficacia, equidad, transparencia y sostenibilidad.

## Principios

- Compromiso con un lenguaje público que representa y da cabida a las voces de los ciudadanos.
- Búsqueda permanente de una política realmente democrática.

- Compromiso público con un proyecto de ciudad incluyente y sostenible.
- Democratización de la vida pública local.
- Pensar globalmente y actuar localmente.

## **Estructura Organizativa**

### Coordinación Sectorial del Despacho

La Oficina de Coordinación Sectorial del Despacho del Alcalde encuentra su fundamento en la necesidad de corresponder a las exigencias impuestas por la entrada en vigencia de la novísima Ordenanza sobre la Organización y Funcionamiento de la Rama Ejecutiva de fecha 9 de enero de 1997, instrumento éste que imprime a la gestión municipal una dinámica gerencial encaminada a obtener mayor eficiencia en la toma de decisiones.

La Ordenanza sobre Organización y Funcionamiento de la Rama Ejecutiva asigna a las Coordinaciones Sectoriales el papel de facilitadores del proceso de toma de decisiones internas y externas en sus áreas respectivas y la armonización y ajuste de los programas que ejecutan las Direcciones y las Entidades locales descentralizadas, además de ser órganos de enlace entre el Alcalde y el Directorio Estratégico y planificadores del presupuesto en el ámbito de su competencia.

Por esta razón la Coordinación Sectorial del Despacho debe contar con un instrumento normativo que facilite la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las funciones que en cada una de las materias mencionadas deben cumplir estas Oficinas.

### Coordinación General de Operaciones

La Coordinación General de Operaciones es un órgano dependiente e inmediato del Alcalde a cargo de un Coordinador General. El Coordinador General de Operaciones se encarga de promover, dirigir y supervisar los procesos de toma de decisiones de carácter estratégico y operativo.

La Coordinación General de Operaciones tiene como objeto apoyar al Alcalde en la definición, implantación y modificación de estrategias programas y proyectos que se ejecuten en las Direcciones, Coordinaciones, Oficinas y Entidades locales descentralizadas bajo su coordinación.

El Coordinador General de Operaciones canaliza los asuntos de su área de competencia que deban ser sometidos a consideración del Alcalde y del Directorio Estratégico y coordina el proceso de la planificación y del presupuesto de las instancias bajo su responsabilidad.

## Fases de los objetivos

**FASE I:** Diagnóstico sobre el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia. Estudio de Caso: Los habitantes de la Urbanización Popular “Aquiles Nazoa”, parroquia Santa Rosa, municipio Valencia.

En esta fase estuvieron involucrados los procedimientos metodológicos para la creación de un instrumento que permita recolectar datos acerca del conocimiento y uso de la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia por parte de la comunidad “Aquiles Nazoa”.

Esta comunidad fue escogida por los investigadores como objeto de estudio debido al interés presentado por los habitantes en conocer acerca de la gestión electrónica del gobierno local. Mediante entrevistas no estructuradas a los integrantes del consejo comunal de la urbanización, se tuvo la aprobación para realizar dicha investigación. Para ello se realizó dicho instrumento en base a un cuestionario de 18 preguntas cerradas a una muestra seleccionada de 303 habitantes en la Urbanización.

El resultado obtenido por dicho instrumento demostró que un 73% de la población encuestada, manifestó desconocer la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia, Sin embargo el 27% restante se distribuye en habitantes que si conocen sobre Gobierno Electrónico pero no lo usan por razones ya sea por no tener dispositivos para acceder a él o en su defecto no saber utilizar esos dispositivos, así como hay habitantes que si conocen y usan el Gobierno Electrónico pero mediante un tercero, esto lo justifican con las razones antes mencionadas.

Otro punto a tomar en cuenta es que de ese 27% de habitantes existen personas que no usan el Gobierno Electrónico ni les interesa saber sobre él, ya sea por razones de corte ideológico político o porque mediante la aplicación de este sistema no mejorara la gestión de la institución

**FASE II:** Factibilidad técnica-operativa de las propuestas en base al análisis y resultados obtenidos en el diagnóstico realizado.

Con los datos recolectados de la comunidad “Aquiles Nazoa” se pudo constatar diferentes elementos que necesitan ser reforzados por la Alcaldía de Valencia, a fin de la mejor eficiencia de la administración utilizando su plataforma electrónica. A través de la revisión bibliográfica y metodológica para el establecimiento de las propuestas. Por esta razón se debe evaluar la factibilidad de las propuestas para que sean aplicadas.

En el ámbito técnico, la factibilidad de estas propuestas requiere conocer acerca de los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que lo permita. La implementación de estas propuestas puede ser aplicada para obtener un alcance en todos los sectores de la población valenciana, teniendo en cuenta la hegemonía del Gobierno Electrónico del municipio como el más completo del país, se puede llegar aún más a los ciudadanos si se lleva el conocimiento y la accesibilidad de la plataforma digital logrando así una gestión más eficiente, eficaz y efectiva

Ahora bien, en el ámbito operativo, va a depender de los recursos humanos que participen durante la aplicación de estas propuestas. En este punto se identifican paso a paso todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo, se evalúan y determinan todo lo necesario para llevarla a cabo para que el ciudadano puede tener mayor contacto con la institución mediante la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia, y de este mismo modo puede ahorrar costos, tiempo, y tener soluciones o respuestas de una manera más rápida y eficiente.

### **FASE III:** Planteamiento de los procedimientos estratégicos

#### **Propuesta 1**

##### **Capacitación sobre el uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia en las comunidades que lo requieran**

A nivel general, no todas las personas tienen mucho conocimiento sobre el Gobierno Electrónico si es aplicado en su municipalidad y por ese motivo, tendrían que acercarse a un agente de servicio al usuario para obtener ayuda. Esto se demuestra en los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la comunidad "Aquiles Nazoa" donde un 73% de la población afirmó desconocer sobre la plataforma de administración electrónica gestionada por la Alcaldía de Valencia. Adicional a eso, existe un 27% que, si conoce del Gobierno Electrónico, mas no sabe cómo utilizarlo o en caso contrario, lo utiliza, pero con la presencia o ayuda de un tercero.

Es por eso que, mediante una capacitación constante, las comunidades pueden tener acceso a la información de manera eficaz sobre la administración municipal a través del Gobierno Electrónico, independientemente de su ubicación en el municipio. Esto aportaría un mayor beneficio a los servicios ofrecidos por la administración electrónica. Para esta propuesta se sugiere:

- a) Distribuir mayor información interactiva a las comunidades acerca de los servicios y beneficios que ofrece el conocimiento y uso del Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia: Esta información puede ser distribuida mediante visitas a la comunidad donde se impartan charlas o materiales informativos sobre la plataforma digital de la institución.
- b) Ampliar los servicios de atención al ciudadano: Aparte de los servicios de atención al ciudadano que ofrece la plataforma, las cuales son redes sociales y líneas telefónicas, se puede incluir las mensajerías instantáneas o chats de ayuda, de esa manera puede lograrse una respuesta más rápida y personalizada en poco tiempo.

- c) Fomentar desde la institución el uso del Gobierno Electrónico: Esto busca agilizar algunos procesos por los cuales las personas; al desconocer sobre el Gobierno Electrónico en la Alcaldía de Valencia, se tienen que dirigir a la institución para poder realizar sus trámites de interés.

## **Propuesta 2**

### **Uso de “firma y sello electrónico” en tramites o permisos**

Las firmas o sellos electrónicos son el equivalente de las firmas o sellos físicos, estas pueden venir hechas de manera digital, escaneadas o mediante una representación de la firma o sello ya sea con códigos o caracteres en específico. La empresa estadounidense DocuSign, encargada de realizar plataformas de firmas electrónicas a empresas e instituciones gubernamentales, menciona que el uso de esta tecnología la transmisión o almacenamiento de documentos puede hacerse de forma electrónica y segura, garantizando un seguimiento, auditoría, retención y cumplimiento legal de la información en menor cantidad de tiempo.

Para el caso venezolano, el uso de esta tecnología está respaldada a través del decreto con fuerza de ley N° 1.204 sobre “Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas”, en el artículo 16 reza que “La Firma Electrónica que permita vincular a 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”. Muchas Instituciones de carácter público o privado utilizan esta tecnología a fin de agilizar sus procesos y permitir una atención más eficiente.

Por tal motivo, la plataforma digital de la Alcaldía de Valencia conviene hacer uso de esta tecnología a fin de:

- a) Emitir certificados de fiel cumplimiento, solvencias o permisos previamente registrados: A través de un registro o consignación previa de requisitos solicitados por la institución, el usuario obtenga un documento

validado electrónicamente que permita informar a los interesados la situación del usuario con la institución.

- b) Reducir efectos burocráticos en la institución: Lo que permite una agilización en las funciones de la Alcaldía ofreciendo un servicio más personalizado y sin intermediarios.
- c) Minimizar el tiempo de respuesta: Algunos trámites o permisos requeridos por la Alcaldía de Valencia que no suponen una gran cantidad de requisitos exigidos, pueden ser gestionados por la plataforma de Gobierno Electrónico a fin de reducir el tiempo de respuesta. Por ejemplo, la solicitud de permiso para inhabilitar una calle o avenida para algún evento a realizarse o el trámite para realizar mudanzas de bienes a otro lugar.

### **Propuesta 3**

#### **Estimular la participación política de los ciudadanos en decisiones gubernamentales**

Haciendo énfasis en la primera propuesta, La Alcaldía de Valencia no debe solo enseñarles a los ciudadanos como usar la plataforma de Gobierno Electrónico, también permitirles la participación en la toma de decisiones realizada por la gestión municipal a fin que la voz del ciudadano haga eco en la institución

Basados en el enfoque de Ntiro (2000) que explica la relación que tiene el gobierno con el ciudadano a través de la plataforma de Gobierno Electrónico, promover la participación de la ciudadanía es la piedra angular de una gestión socialmente inclusiva. El objetivo de las iniciativas que derivan de esta propuesta es de mejorar el acceso de los ciudadanos a la información y los servicios públicos y promover la participación en la toma de decisiones públicas lo cual incide en el bienestar de la sociedad en general y el individuo en particular.

Ahora bien, abordando este concepto, la participación política mediante el uso de Gobierno Electrónico, puede aplicarse de la siguiente manera

- a) Participación de las comunidades en los eventos de la institución que requieran tomar decisiones gubernamentales: A través de invitaciones directas o indirectas, se busca que el ciudadano forme parte de la gestión local, todo esto para que el usuario tenga la oportunidad de escuchar opiniones, propuestas o soluciones acorde a lo que se desea alcanzar.
- b) Evaluación de la gestión: a través de encuestas en línea, sondeos de opinión etc. con esto se busca evaluar las propuestas planteadas por la administración municipal y muchos otros elementos que permiten dar un impacto a la gobernabilidad del municipio.
- c) Participación ciudadana a través del “Voto electrónico”: Esto permite que el ciudadano registre su opción de manera segura y secreta por vía electrónica. Los votos electrónicos se almacenan digitalmente en un medio de almacenamiento antes de ser enviado a un lugar centralizado donde los programas de tabulación recopilan y tabulan los resultados. Esta acción permite reducir los costos electorales y aumentar la participación ciudadana, haciendo que el proceso de votación más conveniente.

# CONCLUSIÓN

El gobierno electrónico es una estrategia para el avance, de cualquier gobierno local, ya que mejora la calidad de vida de una población. Y propone un acceso universal a los servicios del Estado, permite evolucionar tecnológicamente a una sociedad y fomenta principios de democracia, justicia y participación ciudadana a través de la plataforma electrónica, estimulando así la transparencia de gestión que ofrece, es por ello que es de suma importancia que este sea conocido y utilizado por los ciudadanos, ya que permite una mejor interacción entre los usuarios y la gestión municipal.

Es importante destacar, que el gobierno electrónico no es una política o un modelo preestablecido por un gobierno Estatal, regional o municipal si no que la implementación de esta herramienta tecnológica debe basarse en las necesidades y requisitos de los ciudadanos.

Finalmente, luego del estudio realizado para el mejoramiento y uso del gobierno electrónico de la alcaldía de Valencia, en el presente trabajo se puede decir entonces que, para lograr una gestión eficiente y eficaz, es necesaria la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones y que estas juegan un papel importante en los gobiernos locales, para reducir la burocracia institucional, dar confianza y generar mayor acercamiento con la ciudadanía. Y a su vez tener mayor eficiencia a la hora de dar respuestas y soluciones a las demandas de los usuarios, ahorrando en cierta parte costos y tiempo. Fomentando de cierta forma la participación ciudadana, generando desarrollo tecnológico al municipio y mayor crecimiento de oportunidades en cuanto a la gestión municipal.

## **RECOMENDACIONES**

Con la aplicación de esta propuesta de procedimientos estratégicos, la Alcaldía de Valencia puede dar soluciones eficientes mediante su plataforma electrónica y de esta manera lograr un mayor acercamiento con la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Es por ello que debe tomarse en cuenta a fin de ser revisada y aplicadas. También se sugiere hacer énfasis en las propuestas de acuerdo a la situación que lo amerite, ya sea por desconocimiento sobre el tema o un mejor uso, todos estos elementos deben ser evaluados para dar una solución más rápida y efectiva, que beneficie la gestión municipal y cubra las necesidades de los ciudadanos.

Ahora bien, para futuro tómesese en cuenta en diferentes aspectos, este trabajo de investigación esto permitirá analizar y proponer, otros procedimientos basándose en los fundamentos teóricos y metodológicos.

## REFERENCIAS

- Alvarez, M. y Olmo, F.** (2014) *Operacionalización de conceptos/variables*. [Documento en línea] Deposito Digital de la UB. Barcelona. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Arias, F.** (2006) *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 5ta Edición Editorial Episteme. Caracas.
- Arias, F.** (2012) *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. [Documento en línea] Editorial Episteme. Caracas. Recuperado de: <http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2015/06/fidias-arias-2012-el-proyecto-de.html>
- Portal de Alcaldía de Valencia.** Disponible en: [www.alcaldiadevalencia.gob.ve](http://www.alcaldiadevalencia.gob.ve)
- Carreto, J.** (2008) Procedimientos [Artículo en línea]. Disponible en: <http://uproanalisidesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Carneiro, M.** (2010). *Dirección Estratégica Innovadora*. [Documento en línea]. Ediciones Netbiblo. La Coruña. Recuperado de: <https://books.google.co.ve/books?id=RrA8D9gvaXoC>
- Castells, M.** (1998) *¿Hacia el Estado – red?* [Documento en línea]. Ponencia presentada en el seminario sobre “Sociedad y reforma del Estado”, *Ministerio de Administraçao Federal e Reforma do Estado*. Sao Paulo. Recuperado de: <http://raceadm3.nuca.ie.ufrj.br/buscarace/Docs/mcastells1.pdf>
- Castells, M.** (2000) *Globalización, sociedad y política en la era de la información*. [Documento en línea]. Artículo original para el semanario BITACORA N° 4. Montevideo. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4008342.pdf>
- Chandler, A.** (2003) *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. [Documento en línea]. Massachusetts Institute of Technology. Washington D.C. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4008342.pdf>

- Córdoba, J. (2009)** *Hacia la apropiación del Gobierno Electrónico: una mirada crítica sistémica*. [Documento en PDF] Royal Holloway, University of London. Londres. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3359032.pdf>
- Cumana, W & Marval, W. (2009)** *Gobierno Electrónico como herramienta de gestión Pública en Venezuela*. [Documento en línea]. Universidad de Oriente. Cumana. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/\\$FILE/TESIS\\_WCyWM.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/$FILE/TESIS_WCyWM.pdf)
- David, F. (2003)** *Conceptos de Administración Estratégica*. [Documento en línea]. Francis Marion University. Pearson Educación. México. Recuperado de: <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf>
- Díaz, V. (2014)** *Aplicación del Gobierno Electrónico Para Optimizar La Gestión Pública de la Procuraduría Pública de la Municipalidad Provincial de Utcubamba*. [Documento en línea]. Universidad Cesar Vallejos. Pimentel. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/victoryurid/proyecto-de-tesis-ucv-2014>
- Drucker, P. (2007)**. *The practice of management. The classic Drucker collection* [Documento en línea] Ediciones Meredith Belbin. Oxford. Recuperado de: [https://books.google.co.ve/books?id=b\\_jJyfjmDUMC&hl](https://books.google.co.ve/books?id=b_jJyfjmDUMC&hl)
- Giddens, A. (2007)** *Un mundo desbocado*. [Documento en línea]. Grupo Santillana Ediciones. Madrid. Recuperado de: [http://eva.universidad.edu.uy/pluginfile.php/506145/mod\\_resource/content/1/Giddens,%20Anthony%20-%20Un%20mundo%20desbocado.pdf](http://eva.universidad.edu.uy/pluginfile.php/506145/mod_resource/content/1/Giddens,%20Anthony%20-%20Un%20mundo%20desbocado.pdf)
- Hurtado, J. (2000)**: *Metodología de la Investigación.3ra. Edición*. Fundación Sypal. Caracas.
- ITIL® Foundation(s.f.)** *El ciclo de vida de los servicios TI*. [Artículo en línea]. AXELOS. Recuperado de: [http://itilv3.osiatis.es/ciclo\\_vida\\_servicios\\_TI.php](http://itilv3.osiatis.es/ciclo_vida_servicios_TI.php)
- Karimi, J. &Konsynski, B. (1991)** *Globalization and Information Management Strategies*. [Documento en Línea]. Artículo original para el Journal of Management Information Systems vol 7, N° 4 pp. 7-26. Londres. Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.1991.11517901>
- King, J. L. & Lyytinen, K. (2004)** *Reach and Grasp*. [Documento en línea]. Artículo original para el Management Information Systems Quarterly (MIS

- Quarterly). Research Gate Corporation. San Francisco. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/220259873\\_Reach\\_and\\_Grasp](https://www.researchgate.net/publication/220259873_Reach_and_Grasp)
- Latour, B.** (2005) *Reassembling the Social. An introduction to Actor – Network theory*. [Documento en línea]. Oxford University Press. Londres. Recuperado de:  
[http://www.ufrgs.br/ppgas/portal/arquivos/orientacoes/LATOUR\\_Bruno\\_2012.pdf](http://www.ufrgs.br/ppgas/portal/arquivos/orientacoes/LATOUR_Bruno_2012.pdf)
- Maldonado, J.** (2008) *La democracia electrónica. El impacto de las nuevas tecnologías en la participación ciudadana*. [Documento en línea]. Universidad Simón Bolívar. Caracas. Recuperado de:  
<http://159.90.80.55/tesis/000141428.pdf>
- Marx, K.** (2010) *Critica de la filosofía del Estado de Hegel*. [Documento en línea]. Editorial Biblioteca Nueva. Madrid. Recuperado de:  
<https://creandopueblo.files.wordpress.com/2013/10/marx-crc3adtica-de-la-filoso3ada-del-estado-de-hegel.pdf>
- Maslow, A.** (2000) *A theory of Human Motivation*. [Documento en línea]. Classics in the History of Psychology. Toronto - Ontario. Recuperado de:  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.318.2317&rep=rep1&type=pdf>
- Mill, J.** (2004) *Considerations on Representative Government*. The Project Gutenberg. Alaska. Recuperado de: <http://www.gutenberg.org/files/5669/5669-h/5669-h.htm#2HCH0006>
- Montiel, A.** (2008) *Las teorías de sistemas en el estudio de la cultura política*. [Documento en línea]. Revista “Cultura Política”. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco. Xochimilco. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n29/n29a8.pdf>
- Ochoa, N.** (2003) *Gobernabilidad versus Democracia Pluralista*. [Documento en línea]. Ediciones Abya-Yala. Quito. Recuperado de:  
<https://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/11737/Gobernabilidad%20versus%20democracia.pdf>
- Riera-Ortiz, A.** (2009) *Innovación, burocracia y Gobierno Electrónico en la Administración Pública* [Documento en Línea]. Revista académica “Hologramatica” vol. 2, N°. 12, PP. 25-42. Universidad del Zulia. Maracaibo. Recuperado

de:[http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/895/hologramatica\\_n12vol2pp25\\_42.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/895/hologramatica_n12vol2pp25_42.pdf)

**Palella, S y Pestaña, F.** (2012) *Metodología de la investigación cuantitativa*. 1era reimpresión. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL). Caracas.

**Palvia y Sharma.** (2007) *E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World [Documento en Línea]*. “V Congreso Internacional de Gobierno Electrónico (ICEG)”. India. Recuperado de: [http://www.iceg.net/2007/books/1/1\\_369.pdf](http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf)

**Peraza, A.** (2014) *Propuesta de un modelo gerencial estratégico socialmente responsable basado en el gobierno electrónico para la gestión de los gobiernos locales en el estado Aragua [Documento en Línea]*. Universidad de Carabobo. Bárbula. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/123456789/580>

**Peters, B.** (2007) *Globalización, gobernanza y Estado: algunas proposiciones acerca del proceso de gobernar. [Documento en línea]*. Artículo original para la revista del CLAD Reforma y democracia N° 39. Caracas. Recuperado de: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/039-octubre-2007/0055723-1>

**Rodriguez, D.** (2005) *Modelos de análisis (pp.47 - 69), en Diagnóstico organizacional. [Documento en Línea]* Alfaomega. México D.F. Recuperado de:[http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1799/1/Modelos\\_de\\_analisis.pdf](http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1799/1/Modelos_de_analisis.pdf)

**Sampedro, J.** (2002) *El mercado y la Globalización [Documento en Línea]*. Ediciones Destino. Madrid. Recuperado de:<http://www.generosorg.es/segundobachilleratotodo/anexos%20%20bachillerato/SampedroEl%20mercadoylaglobalizacion.doc>

**Soe, L. & Hwang, D** (2007) *Career track design in IS curriculum: A case study. Ensayo* publicado para el ISECON. Grupo de Educación Especial de Interés de la Association of Information Technology Professionals (AITP-EDSIG). Pittsburg.

**Real Academia Española (s.f.)** Consultado por: <http://www.rae.es>

**Thompson, I.** (2008) *Definición de Eficiencia [Artículo en línea]*. McGraw-Hill. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

**Tirado, F.** (2005) *La teoría del Actor-red y la reinención de lo social* [Documento en Línea]. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1382307.pdf>

**UNESCO** (s.f.) *Gobernabilidad Electrónica. Fortalecimiento de las capacidades de la Gobernabilidad Electrónica.* [Documento en Línea]. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Recuperado de: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/14896/11412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf>

Wikipedia (2013) *Ayuntamiento* [Página web en línea] Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Ayuntamiento>