

## **FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO MOTATÁN DEL ESTADO TRUJILLO**

**(Factors that intervene in the Electronic Government's Development in  
the Governorship of the Municipality Motatan of the State Trujillo)**

Dulce María González Parra  
[dulce2000sam@yahoo.com](mailto:dulce2000sam@yahoo.com)

**RECIBIDO JUNIO 2009 ACEPTADO JULIO 2009**

### **RESUMEN**

En esta investigación se estableció los factores que intervienen para el desarrollo del Gobierno Electrónico (GE) en la alcaldía del Municipio Motatán del Estado Trujillo desde la perspectiva de los ciudadanos y la dependencia de dicha alcaldía. El tipo de investigación que se utilizó para este estudio es de campo y descriptivo. Se establecieron dos poblaciones de estudio, la primera por 15.235 ciudadanos y la segunda integrada por aproximadamente 55 jefes de la dependencia de esta Alcaldía, para el primer caso se determinó el tamaño adecuado de la muestra de 219 sujetos y se utilizó un muestreo estratificado, y para el segundo caso se realizó un muestreo por conveniencia seleccionando 24 jefes. La recolección se realizó directamente en el contexto real, es decir se empleó la técnica de la encuesta para los cuales se utilizó el cuestionario caracterizado por ser de tipo personal de preguntas cerradas tipo escala Likert. Se analizaron los aspectos tecnológicos, Administrativos, organizacionales, Gubernamentales y estratégicos vinculados al proceso de implantación del GE. Se observó una estructura tecnológica y organizacional baja, con capital humano insuficiente a nivel de informática, además la mayoría de los departamentos no están automatizados, los equipos de computación son insuficientes o inexistentes, no poseen un portal Web donde los ciudadanos puedan realizar sus transacciones sin necesidad de ir personalmente hasta la dependencia y no poseen accesibilidad a Internet en la Alcaldía. Al respecto se debe tomar en cuenta las recomendaciones propuestas en este estudio.

**Palabras Clave:** Gobierno Electrónico, Alcaldía, Comunicación, Tecnología

### **ABSTRACT**

In this investigation the factors that intervene for the Electronic Government's development settled down (GE) in the governorship of the Municipality Motatan of the State Trujillo from the perspective of the citizens

and the dependence of this governorship. The investigation type that you uses for this study is of field and descriptive. Two study populations settled down, the first one for 15.235 citizens and the second integrated for approximately 55 bosses of the dependence of this Governorship, for the first case the appropriate size of the sample of 219 fellows was determined and a stratified sampling was used, and for the second case he/she was carried out a sampling for convenience selecting 24 bosses. The gathering one carries out directly in the real context, that is to say you employment the technique of the survey for which you uses the questionnaire characterized by being of personal type of questions closed type Likert climbs. The technological, Administrative, organizational, Government and strategic aspects were analyzed linked to the process of installation of the GE. A low technological and organizational structure was observed, with insufficient human capital at computer science level, most of the departments are not also automated, the calculation teams are insufficient or nonexistent, they don't possess a portal Web where the citizens can carry out their transactions without necessity of going personally until the dependence and they don't possess accessibility to Internet in the Governorship. In this respect he/she should take into account the recommendations proposed in this study.

**Words Key:** I govern Electronic, Governorship, Communication, and Technology

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) juegan hoy un rol importante en la definición y ejecución de políticas públicas a nivel nacional y su impacto puede producir avances significativos en sectores como educación, salud, desarrollo institucional y empresarial, además de contribuir a mejorar el desempeño de la gestión pública, lo cual incrementa la participación ciudadana, la lucha contra la corrupción y la gobernabilidad. Esta utilización fortalece la relación Estado-Ciudadano habilitando el uso y aplicación de las TIC, y particularmente de la Internet, además simplifica los trámites y su adaptación tecnológica a través de una herramienta de servicios

Backus (2001), presenta reflexiones en torno a los retos políticos, sociales, económicos y tecnológicos que enfrentan las diferentes iniciativas de Gobierno Electrónico. Los riesgos se presentan en cuanto a la estabilidad política, el nivel de confianza pública, las amenazas a la identidad del gobierno, la estructura económica, la estructura del gobierno, y la demanda para las iniciativas electrónicas. La implementación del Gobierno Electrónico debe estar basada en un programa de pasos pequeños y precisos, pero bajo una visión a largo plazo.

Este trabajo tiene como objetivo general determinar los factores que intervienen para el desarrollo del gobierno electrónico en la alcaldía del

municipio Motatan. Consecuentemente como objetivos específicos se propone: a) Diagnosticar la capacidad tecnológica de la Alcaldía del municipio motatan b) Determinar los procesos administrativos susceptibles de automatización c) Determinar los factores tecnológicos que intervienen en el proceso laboral de la Alcaldía del Municipio Motatan del Estado Trujillo d) Evaluar la brecha digital existente entre los ciudadanos del Municipio Motatan del Estado Trujillo.

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

El tipo de investigación es de campo y descriptivo por cuanto se intenta especificar los factores limitantes para la implantación de GE en la alcaldía del Municipio Motatan bajo la técnica del análisis y descripción para encontrar respuesta de la problemática planteada, y como es un estudio de campo los datos fueron recogidos de la realidad a través de encuestas. Por otra parte, la población de estudio estuvo constituida por dos poblaciones distintas la Población A, corresponde a una muestra de tipo no probabilístico y no aleatorio, conformada por jefes, directores y / o coordinadores y la Población B de al menos 219 habitantes del Municipio Motatan del Estado Trujillo, se enviaron cuestionarios a las tres parroquias de dicho municipio divididos de la siguiente manera: Motatan 118, El Baño 60, Jalisco 40. Para validar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula de (Kish, 1965), con un error estándar menor de 0.015 al 95 % de confiabilidad, con una población total de 15.235

## **PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS**

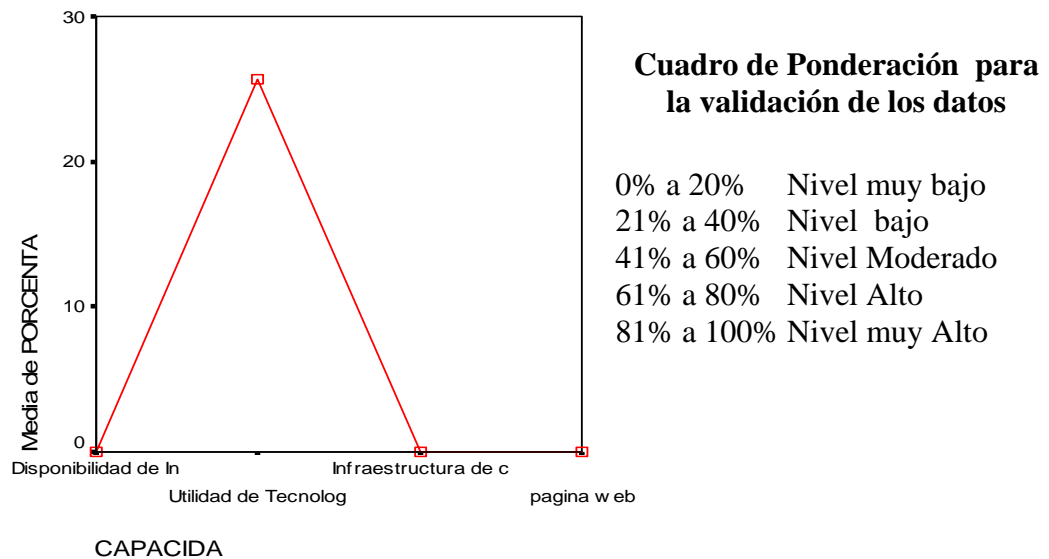
Los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos arrojan una serie de observaciones que analizadas revelan una considerable cantidad de información valiosa en muchas áreas de interés. Este análisis corresponde a los indicadores planteados en el cuadro de variables, para medir o dar respuestas a los objetivos establecidos en esta investigación.

El desconocimiento de la pagina Web de la Alcaldía del Municipio Motatan corresponde al 100% (Ver grafico nº 1) no tiene conocimiento, utilizan las oficinas de la alcaldía para realizar sus operaciones pero personalmente por la inexistencia de la misma. Este alto porcentaje de desconocimiento se puede definir para el ambiente externo de la población.

La única forma de que exista un Gobierno electrónico, es que la institución planifique y desarrolle, el servicio de la página Web, incluyendo la información demandada por los usuarios, de esta forma el usuario interactuaría con el portal. También cabe mencionar que la infraestructura con la que cuenta es insuficiente según los datos recogidos por los encuestados, la cual no brindan soluciones eficientes y asequibles.

Se puede determinar que en pocos departamentos poseen equipos de computación, y de los existentes la mayoría no son de última generación, de

los cuales casi la mitad se utilizan solo para trabajos internos de los departamentos, y una mínima cantidad algunas veces hacen uso de programas actualizados, además los departamentos no tiene acceso a Internet; sin embargo según Criado (2002) , el verdadero cambio y primer paso para el gobierno electrónico no es precisamente la adquisición de tecnología de punta sino el saber utilizarla, para obtener sus máximos beneficios.



### GRAFICO Nº 1. INDICADOR CAPACIDAD TECNOLÓGICA

Fuente: González (2006)

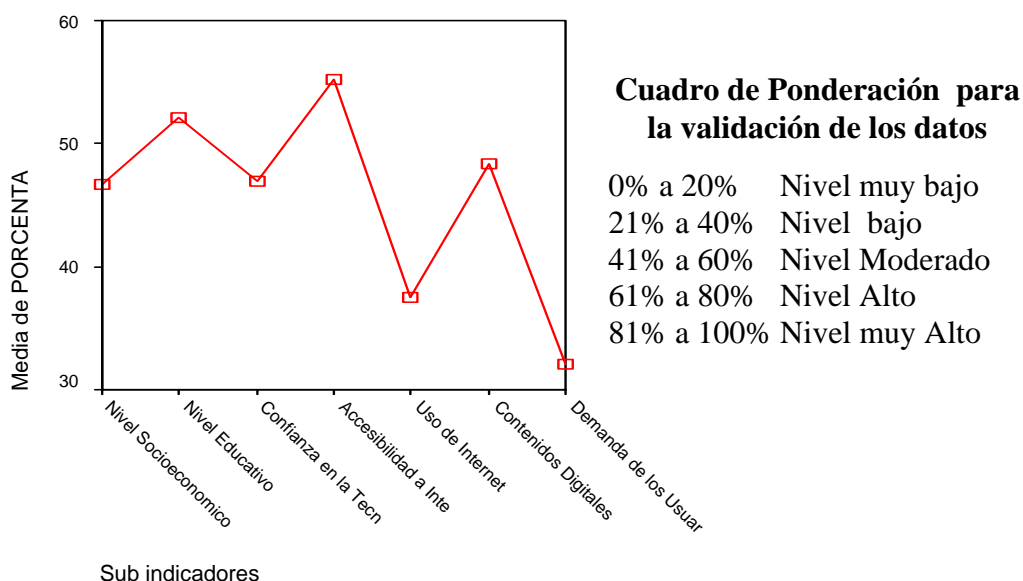
Las investigaciones asociadas al objetivo específico Evaluar la brecha digital existente entre los ciudadanos del Municipio Motatan del Estado Trujillo, permiten concluir según el gráfico Nº 2, que la mayoría de la población no tiene acceso a la tecnología bien sea porque los ciudadanos manejan la tecnología, pero no cuentan con ella. En este caso se deben generar organizaciones estratégicas para concretar planes de Infraestructura tecnológica y de comunicación. Y se encuentra en un nivel Bajo (35%) según la escala de ponderación presentada en cada gráfico

Estas organizaciones prevén crear un proyecto en el que intervengan las principales empresas prestadoras de Servicios de Telecomunicación como CANTV y Movistar, y facilite la construcción de vías de telecomunicación, sea terrestre o inalámbrica, según sea posible en el Municipio. Además, se debe facilitar y crear sitios de acceso a Internet, que permitan adiestrar y mejorar el manejo de estas tecnologías de parte de los usuarios.

Por otra parte los ciudadanos que manejan y cuentan con la tecnología, pero no la usan, se deben crear planes de concientización a través de medios de difusión masivos, en los cuales se muestren cada uno de las

ventajas y beneficios del Gobierno electrónico y del uso de la tecnología para casi la totalidad de las tareas rutinarias. Y aquellos ciudadanos que no cuentan con la tecnología y no la manejan este es el caso más crítico en cuanto a usuarios se refieren. El principal factor radica en los niveles de educación y de obtención de la tecnología. Los individuos se encuentran segregados en los centros poblados; centros a los que la tecnología no llega y si lo hace es en poca proporción (hablando de equipos de computación).

Para esto se recomienda implementar planes para hacer llegar las tecnologías a los centros poblados, tal como la propuesta de Súper Aulas de CANTV o proyectos similares, que vayan acorde con la geografía del municipio.



## GRAFICO Nº 2. INDICADOR BRECHA DIGITAL

Fuente: González (2006)

De la misma manera, el resultado obtenido por Araujo (2004), quien también determinó la brecha existente en los ciudadanos del Municipio Valera del Estado Trujillo, encontró que solo el 23% de los 100 sujetos encuestados tienen acceso a Internet, la diferencia encontrada es un 1 punto porcentual más elevada que la de Quero (2004), lo cual también se atribuye a la pequeña cantidad de sujetos encuestados.

No obstante, Datanalysis (2003), señala que la cantidad de usuarios de Internet en Venezuela está muy distante al 50% de penetración, de igual manera CONATEL (2002), establece la existencia de una gran brecha digital entre los estados centrales y del interior.

En esta perspectiva, las tecnologías de información y comunicación son un espacio fundamental para la generación e intercambio de información y conocimiento, así como para la prestación de servicios. Estas tecnologías son instrumentos transversales a la sociedad, es decir, penetran, se insertan

y se integran prácticamente en todas las actividades y sectores. Pero se trata de hacer que su inserción permita disminuir las brechas existentes, poniéndolas al alcance de toda la sociedad en una perspectiva de inclusión de todos los sectores: productivos, académicos, comunitarios, gubernamentales.

No obstante, colocar las tecnologías a las comunidades, y al sector público, no es suficiente si no acortamos la brecha digital entre ciudadanos y gobierno. Esta investigación, permite determinar los factores que intervienen en el desarrollo del gobierno electrónico, está orientado a diagnosticar la brecha y a nivelar tecnológicamente a los gobiernos municipales para que puedan optimizar su gestión interna, maximizar la aplicación de sus recursos, potenciar la prestación de los servicios en la relación alcaldía/ciudadano.

Otro de los aspectos encontrados en esta investigación, se refiere al nivel socio-económico de los usuarios de Internet en el estado, y con niveles de ingreso familiar entre 320.000 y 1.500.000Bs.

Por su parte, Araujo (2004) expreso que los principales usos que los valeranos le dan a Internet son enviar y recibir correos y la actividad que menos efectúan es la relacionada a actividades gubernamentales. De igual manera, Tendencias Digitales (2003), en su estudio de hábitos y usos del correo electrónico en Venezuela y Colombia, indica que el uso de Internet está altamente vinculado a la necesidad de comunicación, por lo que enviar y recibir correos electrónicos se ubica en la principal actividad para la cual se usa este medio.

En lo que respecta al nivel de ingreso, la mayoría de los encuestados pertenecen a la escala moderada, aun cuando estas escalas son los que poseen una mayor penetración de Internet.

La difusión de la tecnología se relaciona de forma significativa con el nivel de ingreso, género, nivel de educación, lugar de residencia, edad y otras dimensiones socioeconómicas.

En efecto, el 65% de quienes no tienen acceso a Internet no tienen una idea precisa de su existencia, lo que revela gran vacío en la difusión de las TICs. En cuanto al lugar de acceso, los resultados afirman que la mayoría de los ciudadanos utilizan los cybercafes, y el menos utilizado es el trabajo, el hecho de que los cybercafes constituyen la forma más utilizada para acceder a Internet se debe tal como lo señala el estudio de ALADI (2003) a que los cybercafes son los puntos más frecuentes de uso, seguido de los hogares y el trabajo, quedando como últimas opciones los centro de estudios.

Resultados que contrastan con los encontrados por Quero (2004) quien determinó que la principal barrera para acceder a Internet la constituye el elevado costo de los equipos, y en última posición se encuentra el elevado costo de la conexión y la falta de preparación de las personas para utilizar las PC. En este sentido, los resultados de la encuesta aplicada por el Centro Nacional de Tecnología de Información (2002), reveló que la mayor preocupación de los usuarios son los tramites antes diversas oficinas



públicas, que en su mayoría les hace perder tiempo y son ineficientes, mientras que Guaracano (2005), afirma que los ciudadanos requieren que el gobierno en línea suministre información sobre los servicios que presta la administración y el funcionamiento del gobierno. Así mismo, la interactividad está asociada a una mayor variedad en los fines que los usuarios le da a Internet.

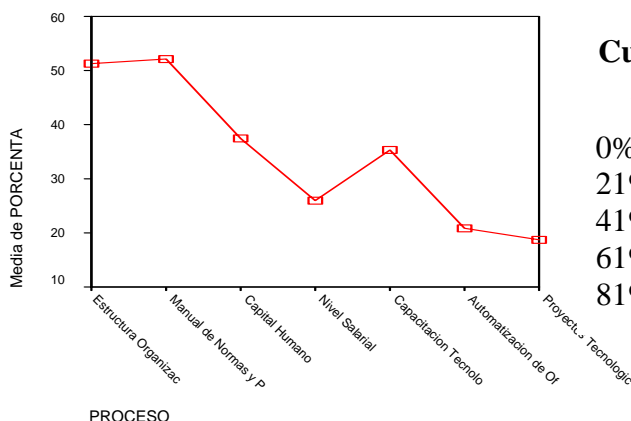
Respecto al objetivo definir los procesos administrativos susceptibles de automatización con la variable Gobierno electrónico y los indicadores procesos gubernamentales, procesos administrativos y vínculos organizacionales se puede concluir con lo siguiente:

No existe conocimientos con respecto al gobierno electrónico Sin embargo no se cuenta con suficiente capital humano como lo indica el gráfico nº 3 con el 37,5% y así mismo cabe destacar que se encuentra en un nivel bajo según el baremo, para así desarrollar proyectos tecnológicos, lo que induce a contratar los servicios de asesores y compañías contratistas que puedan llevar a cabo estos proyectos. Para que esto sea posible, todos los estudios destacan que los empleados de la dependencia deben prepararse para la utilización de estas tecnologías adquiriendo las habilidades y conocimientos necesarios.

La única forma de que exista un Gobierno electrónico, es que la dependencia planifique y desarrolle planes para la página Web, incluyendo la información demandada por los ciudadanos de dicho municipio, de esta forma estaría interactuando de forma directa con la alcaldía a través del portal. Esto es reafirmado por Gates, donde dice que no podemos olvidar que las iniciativas en gobierno electrónico no forman parte de la primera etapa de una política de inserción en la sociedad de la información y el conocimiento. Y es que diseñar e implantar estrategias en este campo no es nada fácil.

Con respecto al objetivo conocer el marco legal referente a la implantación del gobierno electrónico se puede observar que no poseen un departamento de informática y manuales legales sobre las TICs, es por ello que se deben desarrollar factores jurídicos que intervengan en el desarrollo del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del Municipio Motatan, claro está que existe unos manuales en la dependencia pero no son relacionados a las TICs y son obsoletos.

En relación a los aspectos legales se debe elaborar una serie de instrumentos legales que posibiliten la implantación del Gobierno Electrónico en dicha alcaldía, bajo este marco normativo, en el año 2000, se aprobó la Ley de Telecomunicaciones, desde 2001, el país cuenta con la Ley sobre Transmisión de Mensajes Electrónicos de Datos, que reglamenta la firma digital, dándole seguridad jurídica a las transacciones realizadas por vía electrónica, además se crea las autoridades de certificación de las firmas con su respectiva Superintendencia. Al respecto Cendros (2002) en su estudio encontró que el 76% de los encuestados le asigna una gran importancia a los factores legales y por ende no pueden considerarse factores limitantes de peso en el desarrollo del Gobierno Electrónico.



### Cuadro de Ponderación para la validación de los datos

0% a 20%	Nivel muy bajo
21% a 40%	Nivel bajo
41% a 60%	Nivel Moderado
61% a 80%	Nivel Alto
81% a 100%	Nivel muy Alto

### GRAFICO Nº 3. INDICADOR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Fuente: González (2006)

### CONCLUSIONES

Con lo expuesto anteriormente de cada indicador, se procedió a medir cada uno de las dimensiones para sí dar respuestas a los objetivos planteados en esta investigación, las cuales definirán los factores que intervienen en el desarrollo del Gobierno Electrónico para la Alcaldía del Municipio Motatan el Estado Trujillo.

La brecha digital, está afectada tanto en el aspecto económico como en el uso de Internet, ya que la mayoría están registrados con un nivel salarial bajo los cuales no tienen medios económicos propios para la utilización constante de Internet y por ende las paginas gubernamentales, el aspecto uso de Internet se obtuvo un mínimo porcentaje de operaciones gubernamentales, debido a la inexistencia de la pagina Web en esta dependencia. Así mismo cabe destacar que los procesos administrativos en la Alcaldía del Municipio Motatan son procesados manualmente y no toman en cuenta a la ciudadanía para operaciones tecnológicas.

A pesar de este aspecto negativo con los procesos manuales si están interesados en migrar a una tecnología ya que les ayudaría en gran medida al correcto y rápido desenvolvimiento de las labores rutinarias, no presentan una estandarización de datos y una posible escalabilidad de los sistemas, puesto que constituyen un conjunto de sistemas aislados que no conforman un todo, y que si se desean integrar, la transformación debe ser de fondo y forma. Se concluye que en la actualidad y por mandato presidencial, cada de los procesos que intervienen en la Alcaldía debe ser automatizado.

En tal caso, se debe continuar con el proyecto ya establecido y denominado "Alcaldía Digital", que se encarga de realizar la estandarización de los datos y procesos que intervienen en la alcaldía y sus interrelaciones, para su consiguiente automatización.



En cuanto a infraestructura de red para Internet, se concluye que actualmente no se cuenta con un servicio de Internet en la mayoría de los departamentos de la dependencia. Además, la Alcaldía no cuenta con personal capacitado y dedicado a planes y proyectos informáticos, tan vitales y necesarios para el normal desenvolvimiento del Gobierno en línea. Se constató la inexistencia de manuales de normas y procedimientos en la mayoría de los departamentos y de una estructura organizativa así como también un departamento de informática para que sea el encargado de planear los proyectos tecnológicos necesarios.

En cuanto a los Procesos Gubernamentales susceptibles a automatización, se determinó que aunque existen sistemas de información automatizados en dos oficinas de la Alcaldía, no tienen una congruencia de datos entre departamentos y no interactúan entre sí.

Entre tanto tratan, en la medida de lo posible, de darles respuestas inmediatas a los ciudadanos, los atienden personalmente y están ávidos de implementar planes automatizados para la Alcaldía y su consiguiente integración con la Red del Estado.

Se concluye que todos los entes gubernamentales están en completa disposición para la puesta en marcha de proyectos tecnológicos y automatización de las Alcaldías y que han mantenido reuniones institucionales para hacerlo, incluso como es el caso de la Alcaldía de Motatan, cuentan con una partida del presupuesto para adiestramiento del personal luego de la implantación.

Para poder desarrollar el Gobierno electrónico en la Alcaldía del Municipio Motatan se debe tomar en cuenta dos factores muy importantes entre estos tenemos los limitantes en cuanto a los bajos niveles salariales para captar personal idóneo y con capacidad, Poca voluntad de los líderes locales para impulsar un proceso de modernización orientado al uso de las TICs, así mismo se evidencia la poca capacidad organizacional que tiene la Alcaldía para introducirse en el GE y se observa las dificultades de interrelación entre ciudadanos dependencias y organismos municipales, manuales de organización inexistentes o desadaptados a un proceso de implantación de GE.

Y entre los externos se tiene una brecha digital entre los ciudadanos con respecto a las tecnologías, falta de interacción de los ciudadanos con la Alcaldía e inexistencia de un portal Web donde los ciudadanos puedan realizar sus transacciones sin necesidad de ir personalmente hasta la dependencia

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Araujo, L (2004), Lineamientos Necesarios para la Implantación del Gobierno Electrónico en los Entes Locales. Tesis de Maestría para optar al título de Magíster en Telemática. Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.

- Arias, F (1999), El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración. Episteme, Caracas, Venezuela.
- Bolívar, C (2002), Instrumento de Investigación Educativa Procedimientos para su Diseño y Evaluación. CIDEA.
- Capanegra, H (2002), El Gobierno electrónico hacia una verdadera reforma del estado. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043101.pdf> [con acceso el 20-09-2004].
- Díaz, R (2005), Uso y difusiones de tecnologías de Internet: Perspectivas del Gobierno Electrónico en el Municipio San Francisco del Estado Zulia. Tesis de Maestría para optar al título de Magíster en Telemática. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela
- Gates, B. (1999), Los Negocios en la Era Digital, Plaza & Jones Editores.
- Guarucano, L. (2005). Modelo de Gestión Estratégica para la implantación de Gobierno Electrónico en los Registros y Notarías Públicas. Tesis de Maestría para optar al título de Magíster en Telemática. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998), Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Quero, J (2004), Lineamientos Necesarios para el desarrollo del Gobierno Electrónico en la Gobernación del Estado Trujillo. Tesis de Maestría para optar al título de Magíster en Telemática. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Ugas, Luis (2002), Uso y Difusión de las Tecnologías de Internet para el acceso a la Sociedad Red. Tesis doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias Gerenciales. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Visauta, Bienvenido (2003), Análisis Estadístico con SPSS para Windows. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.