

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”**



**La universidad que siembra**

**Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Coordinación de Área de Postgrado  
Maestría en Gerencia Pública**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN  
PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA E  
INGENIERÍA DE LA ALCALDÍA DE TINAQUILLO**

**Autora: Econ.: Neida Pineda  
Tutor: MSc.: Edgar Villanueva**

**SAN CARLOS, DICIEMBRE 2015**

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”**



**La universidad que siembra**

**Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Coordinación de Área de Postgrado  
Maestría en Gerencia Pública**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN  
PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA E  
INGENIERÍA DE LA ALCALDÍA DE TINAQUILLO  
(Requisito Parcial para optar al Grado de Magíster Scientiarum en  
Gerencia Pública)**

**Autora: Econ.: Neida Pineda**

C.I. V- 10.987.376

**Tutor: MSc.: Edgar Villanueva**

C.I. V- 12.206.004

**SAN CARLOS, DICIEMBRE 2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del trabajo de grado titulado: Gobierno electrónico para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, como requisito parcial para optar al Grado de Magister Scientiarum en Gerencia Pública, presentado por la ciudadana Econ. Neida J. Pineda D., titular de la cédula de identidad N° V- 10.987.376, considero que dicho Trabajo (tesis), reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de san Carlos, a los nueve días del mes de diciembre de dos mil Quince.



**M.Sc. Edgar Villanueva**

**C.I.: V- 12.206.004**



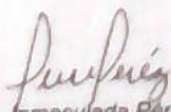
## ACTA DE DEFENSA PÚBLICA DE TRABAJO DE GRADO

En la sede de la Coordinación de Postgrado del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ –San Carlos, a las 10:30 a.m., del día nueve de diciembre de 2015, se reunieron los profesores MSc. Luis Torrealba, Cédula de Identidad V- 15 018.375, MSc. Inmaculada Pérez, Cédula de Identidad V- 7.563.710, y MSc. Edgar Villanueva, Cédula de Identidad V- 12.206.004, miembros del Jurado Evaluador designado según Resolución de Resolución de Comisión Técnica de Postgrado CTP No. 2015/4128 Fecha: 28/09/2015 Acta No.96 Ordinaria Punto No. 63, para proceder a emitir veredicto sobre la defensa pública del Trabajo de Grado titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA DE LA ALCALDÍA DE TINAQUILLO**, presentado por la Econ. Neida Pineda, titular de la cédula de identidad V- 10.987.376, como requisito parcial para optar al grado de **MAGÍSTER SCIENTIARUM** en Gerencia Pública.


Cumplido el acto de presentación pública, el cual finalizó a las 11:15 a.m., los miembros del Jurado Evaluador resolvieron **APROBAR** el mencionado trabajo en forma y contenido, en virtud de lo cual firman.

  
MSc. Luis Torrealba  
V- 15 018.375

Jurado Suplente y Coordinador (UNELLEZ)

  
MSc. Inmaculada Pérez  
V- 7.563.710  
Jurado Principal (UNELLEZ)



  
MSc. Edgar Villanueva  
V- 12.206.004  
Jurado Principal y Tutor

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento a Dios Todopoderoso y la Virgen del Perpetuo Socorro, porque sin ellos no habría cumplido con esta meta en mi vida.

A la institución universitaria Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) san Carlos estado Cojedes, por permitirme ampliar y fortalecer mis conocimientos.

Al Profesor MSc. Edgar Villanueva, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida.

Así mismo, agradezco a mis compañeros y amigos de la alcaldía de Tinaquillo, especialmente a la MSc. Victoria Pandare de la coordinación de temática y al personal directivo y administrativo de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

Gracias a mis amigos de la Universidad Deportiva del Sur (UDS), que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

Pero, sobre todo, gracias a mi esposo y a mis hijas, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar.

## **DEDICATORIA**

A Dios: Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Miriam: Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Rafael: Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis Hermanas Ingrid y Lorena: Por su apoyo y sus consejos, sus valores y por la motivación constante, Gracias.

A mis amigos: Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos: Rosa Herrera, Edgar Villanueva, Federico Torres y Ronald Castillo. Gracias por su apoyo.

A Mi Esposo Nicolás e Hijas: Katherin y Karen: Por su paciencia, apoyo y comprensión los amo mucho. Gracias

## ÍNDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS .....	ix
LISTA DE FIGURA .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema .....	4
Objetivos de la investigación .....	8
Justificación de la investigación.....	8
Delimitaciones y Limitaciones del estudio.....	10
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes relacionados con la investigación.....	11
Fundamentos teóricos .....	18
Definición de Términos Básicos.....	26
Bases Legales.....	27
Variables de la investigación.....	29
Operacionalización de las Variables.....	29
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	31
Diseño de la investigación.....	32
Población y Muestra.....	32
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	33
Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	35
Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	36
Técnicas para desarrollar la propuesta de investigación.....	37
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los resultados.....	38

<b>CAPITULO V. LA PROPUESTA</b>	
Nombre de la propuesta.....	45
Justificación.....	46
Objetivos .....	47
Estructura de la propuesta.....	48
Valorización del modelo.....	58
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO A.....</b>	<b>68</b>
Anexo 1. Instrumento de recolección de información.....	69
Anexo 2. Evaluación de instrumento .....	72
Anexo 3. Confiabilidad del instrumento.....	78
<b>ANEXO B.....</b>	<b>79</b>



## LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

1. Operacionalización de variables.....	30
2. Rango del coeficiente de confiabilidad.....	35
3. Distribución de frecuencia sobre ubicación de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.....	38
4. Distribución de frecuencia del status del sitio web de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.....	39
5. Distribución de frecuencia del status del software libre con estándares abiertos en la adecuación de la plataforma tecnológica dirigida a ofrecer al ciudadano trámites y servicios en línea.....	39
6. Distribución de frecuencia sobre el status sobre la utilización algún tipo de servidor o estaciones de trabajo como Windows ó Linux.....	40
7. Distribución para conocer si sus servicios de información son ofrecidos por a través del sitio web.....	41
8. Distribución de frecuencia del status de publicación de los aspectos legales como gacetas, ordenanzas, proyectos, entre otros, a través de los medios electrónicos.....	41
9. Distribución de frecuencia sobre la promoción de mecanismos para involucrar al poder ciudadano en los procesos de toma de decisión.....	42
10. Distribución de frecuencias sobre el conocimiento de las nuevas tecnologías de información en la gestión pública haciendo uso del sistema de gobierno electrónico.....	42

11. Distribución de frecuencia sobre la implementación del sistema de gobierno electrónico, en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.....	43
12. Distribución de frecuencia sobre la aceptación para capacitar al personal que labora en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, sobre gobierno electrónico.....	44
13. Plan de capacitación para el personal de la alcaldía de Tinaquillo.....	57
14. Matriz de coeficiente alfa cronbach.....	77

## **FIGURAS**

1. Formula del coeficiente de cronbach.....	35
2. Modelo de gestión pública basada en el sistema de gobierno electrónico.....	56

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTA  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EXEQUIEL ZAMORA”  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA GENERAL

GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN  
LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA DE LA ALCALDÍA  
DE TINAQUILLO.

AUTOR: Econ.: NEIDA J. PINEDA D.

TUTOR: MSc. EDGAR A. VILLANUEVA

**RESUMEN**

La investigación realizada tiene como objeto fundamental proponer el gobierno electrónico como herramienta tecnológica para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes. El trabajo se enmarco en un proyecto factible, en una investigación de campo de carácter descriptivo. En tal sentido, respondiendo a las fases de este diseño metodológico se procedió a elaborar un cuestionario utilizando la escala tipo Likert, el cual fue validado a través de juicios de expertos con validación de contenidos y la confiabilidad utilizando la formula de alfa de Cronbach. La población objeto a estudio estuvo conformada por 49 sujetos, tomándose 49 para la muestra. Una vez aplicado el instrumento se procedió a analizar la información por medio de la estadística descriptiva. Los resultados se expresaron en porcentajes y se presentaron en cuadros y gráficos con sus respectivos análisis, donde se obtuvo las siguientes conclusiones: En cuanto al análisis de la situación actual de la alcaldía, la presente investigación consiguió lo siguiente: Falta en cuanto a la cantidad de equipos y programas de computación necesarios para el funcionamiento de la misma así como el escaso acceso a internet y una red unificada para la centralización de la información. Escaso conocimiento de las nuevas herramientas de la gestión pública, haciendo uso del sistema de gobierno electrónico. Así mismo, se pudo conocer que es necesaria la capacitación de sus empleados y no solo para el personal que labora en la dirección de infraestructura e ingeniería, sino también en otras dependencias de la alcaldía, a fin de fortalecer el capital humano de la misma, ya que no cuentan con las herramientas necesarias. Como resultado de las conclusiones se recomienda implementar un sistema de gobierno electrónico, a fin de optimizar los procesos administrativos de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

Palabras Claves: Nuevas tecnologías de información, gerencia pública, gobierno electrónico.

NATIONAL EXPERIMENTAL UNIVERSITY OF THE WESTERN PLAINS  
"EXEQUIEL ZAMORA " MASTERY IN MANAGEMENT GENERAL PUBLIC.

E-GOVERNMENT TO ENHANCE PUBLIC MANAGEMENT  
INFRASTRUCTURE MANAGEMENT AND ENGINEERING OF MAYOR OF  
TINAQUILLO.

AUTOR: Econ.: NEIDA J. PINEDA D.

TUTOR: MSc. EDGAR A. VILLANUEVA

### **ABSTRACT**

This research was fundamental to propose electronic government as a technological tool to optimize public administration in the department of infrastructure and engineering Tinaquillo Mayor of Cojedes state. The work is part of a feasible project, field research descriptive. In this regard, responding to the phases of the methodological design proceeded to develop a questionnaire using the Likert scale, which was validated by expert opinions with content validation and reliability using the formula of Cronbach's alpha. The target population studied consisted of 49 subjects, 49 for sample taking. Once applied the instrument was analyzed information through descriptive statistics. The results are expressed as percentages and presented in tables and graphs with their respective analysis, where the following conclusions were obtained: For analysis of the current situation of the Mayor, this research got the following: Falls in terms of quantity equipment and software necessary for the operation thereof and the lack of internet access and a unified network for the centralization of information. They do not know the new tools of governance, using electronic government system. Also, it was found that employee training is needed not only for the staff working in the direction of infrastructure and engineering, but also in other dependence of the mayor, to strengthen the human capital of the same, not because they have the necessary tools. As a result of the findings is recommended to implement a system of e-government, in order to streamline the administrative processes of the department of infrastructure and engineering hall of Tinaquillo.

Key Words: New information technologies, public management, electronic government

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), en el planeamiento de políticas públicas y el ejercicio de gobierno, está produciendo cambios en diversas instancias sociales: seguridad, justicia, educación, economía, relaciones personales, entre otros. Los cambios permanentes en el escenario social, el contexto mundial globalizado, las modificaciones que acompañan a la implementación de las NTIC, llevan a buscar nuevas maneras de comunicar, en este caso, mediante un sitio electrónico de gobierno, intentando generar procesos de transparencia y participación política.

Varios autores destacan que un gobierno electrónico (e-gobierno), es un modo de ejercer una democracia más participativa, donde los ciudadanos conocen más sobre lo que sus gobernantes llevan a cabo y pueden manifestarse para conseguir desde diferentes lugares y roles, una gestión más transparente, eficiente; donde se puede saber qué sucede y acceder a los servicios, las 24 hs del día los 365 días del año.

Es por ello que está enmarcado dentro del desarrollo basado en el conocimiento y su puesta en marcha depende no sólo de las posibilidades de desarrollar el sitio, sino también del acceso real de los usuarios al mismo; mientras que la temática económica y la brecha tecnológica en países latinoamericanos genera preocupaciones sobre la viabilidad y un aprovechamiento pleno de estos sitios electrónicos.

Así mismo, la red permite generar espacios de participación social en el área referida a través de servicios, temas e informaciones que incumben a la ciudadanía; en una interrelación entre gobierno y ciudadanos; gobierno y empresas; ciudadanos entre sí; gobierno y empleados y gobiernos entre sí, con el objeto de conseguir una forma de gobierno más participativa, ágil, eficiente, donde se promueve el desarrollo de capacidades.

Es por ello, que comenzar a vislumbrar las posibilidades que representa esta forma de economía es también pensar en tomar decisiones estratégicas en torno de la importancia de desarrollar plataformas de gobierno electrónico que permitan no sólo acceder fácilmente a la información presentada por organismos gubernamentales sino

también interactuar, realizar tramitaciones, ver, analizar, valorar políticas públicas y tener herramientas necesarias para conocer gestiones, su transparencia, su valor para la comunidad en la que se lleva a cabo; detectar falencias y necesidades, entre otras.

Dicha forma de gobierno presupone el desenvolvimiento de una cultura de gobierno electrónico que incluye desde la capacitación de los prestadores del servicio y la población usuaria, en el ámbito de las nuevas tecnologías; como así un seguimiento de la acción de las autoridades y la participación activa de la población.

Por otra parte, las instituciones del estado venezolano, sustentadas en un marco legal reconocen y promueve la incorporación del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), como medios importantes para el desarrollo económico y social del país. Se han emprendido un número importante de iniciativas orientadas a integrar el potencial en la gestión pública, con la intención de hacer más cercana la relación con la ciudadanía, con el fin de mejorarla y transformarla.

No obstante, se desconoce el avance en el sector público en materia de gobierno electrónico especialmente a nivel municipal, ya que las instituciones vienen trabajando de forma aislada en proyectos de modernización y automatización tecnológica de sus funciones administrativas buscando como resultado un estado eficiente y eficaz en la gestión pública conducente a producir la mayor suma de bienestar, felicidad y desarrollo social posible.

En este orden de ideas, esta investigación tiene como finalidad, proponer el gobierno electrónico como herramienta tecnológica para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes, como una contribución para la construcción de una estrategia municipal de gobierno electrónico en la administración pública. Se propone generar un modelo y plan de capacitación dirigido a los trabajadores de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

Por otra parte, con el propósito de dar respuesta a la necesidad descrita y alcanzar el objetivo propuesto de la investigación, el estudio se estructuró de la siguiente manera: El capítulo I, describe el planteamiento del problema, las interrogantes que guían la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales son

de importancia en la investigación así como también la justificación, limitaciones y delimitaciones del objeto de estudio. Luego, el capítulo II, presenta un acercamiento conceptual al término gobierno electrónico y se precisa el entorno legal, definición de términos básicos y se presenta la operacionalización de las variables de estudio.

En el capítulo III, se explica el abordaje metodológico referido al cómo se realizará la investigación, presentando nivel y tipo de investigación, población y muestra, técnicas para la recolección de los datos, confiabilidad y validez del instrumento de evaluación. El capítulo IV, muestra y explica en detalle los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas. En el capítulo V, se presenta la propuesta del modelo del caso de estudio, finalmente, las conclusiones y recomendaciones, así como también las referencias bibliográficas que fundamentan el presente estudio y los respectivos anexos.



## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

El desarrollo significativo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC), ha generado un fuerte impacto en los diferentes ámbitos de las sociedades, al extremo de ver condicionadas sus gestiones de gobierno al desarrollo e implementación de las mismas. En Latinoamérica, no se ha dado un gran auge tecnológico en comparación con los países de Asia, Europa y el norte de América, lo cual ha traído un retraso al tratar éstos de ponerse al día en cuanto a las herramientas de gobierno electrónico y nuevas tecnologías de la información y comunicación, en general viéndose obligados a modificar e implementar su viejas estructuras de gobierno para integrarse y hacer uso de estas tecnologías para no quedar marginados en el ámbito de las nuevas tecnologías.

Cabe resaltar, que muchos de ellos han querido llevar o han llevado, al sector gubernamental este tipo de estrategias de integración, pero no sólo suministrando a todas las instituciones y entes que conforman el gobierno, sistemas automatizados, sino definiendo directrices y políticas para la masificación del acceso y la calidad de los servicios públicos, capacitando a los operadores y funcionarios públicos para el uso de las nuevas tecnologías de la información.

A nivel de Latinoamérica no se puede saber con exactitud el horizonte de implementación del gobierno electrónico, sin embargo se deduce medianamente que los mismos están en un nivel intermedio como consecuencia de la obligación estatal de respetar y honrar los acuerdos internacionales suscritos y ratificados por sus respectivos estados. En este orden de ideas, la IX conferencia iberoamericana sobre gobierno electrónico de jefes de estado y de gobierno (2007), celebrada en Pucón Chile, expresa su compromiso especial que sus gobiernos se han comprometido de manera firme a reducir la brecha digital y convertir la sociedad de la información y el

conocimiento en una oportunidad para todos, especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados. En ese sentido, se puede deducir que el trabajo de implementación del gobierno electrónico en Latinoamérica se encuentra en proceso de desarrollo como una razón estratégica ante los cambios y avances de la ciencia.

En el ámbito nacional, el logro a destacar es el tema de la interoperabilidad y el avance en la construcción de la estrategia de gobierno electrónico con la participación de varias instituciones del Estado, organizadas en mesas de trabajo en las áreas de: economía, producción, salud, educación, cultura, deportes, alimentación, seguridad, ciencia, tecnología e innovación, entre otros.

Con estas acciones, además de conocer el estatus de gobierno electrónico del estado, se pretende disponer de un plan nacional de gobierno electrónico (PNGE), del cual se generará un plan de incentivos para que las instituciones que tienen iniciativas en gobierno electrónico las sumen a este plan nacional y aseguren un desarrollo continuo y sustentable.

Por otra parte, las instituciones del estado venezolano sustentadas en un marco legal reconocen y promueve la incorporación del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), como medios importantes en el desarrollo económico y social del país. Han emprendido un número importante de iniciativas orientadas a integrar el potencial de las NTIC en la gestión pública, con la intención de ofrecer a la ciudadanía servicios electrónicos de información y trámites en línea; promover la participación, inclusión e igualdad de oportunidades; y fomentar la rendición de cuentas y transparencia, con la finalidad de obtener como resultado un estado eficiente y eficaz en la gestión pública conducente a producir la mayor suma de bienestar, felicidad y desarrollo social posible.

En este sentido, a nivel de los gobiernos locales se observa poca voluntad de cambios para adaptarse a nuevas tecnologías, salvo algunas excepciones en el país, situación que contribuye a la reducida gestión, a una falla de información e ineficiencia en el servicio públicos. Por ello, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), facilitan el proceso administrativo y gerencial hacia la

modernización de los entes del estado, lo que se conoce como gobierno electrónico, como en efecto ha sido puestas en práctica en algunas instituciones, donde el uso de la web e internet, redes tecnológicas, sistemas automatizados, entre otros, ha mejorado ó contribuido significativamente las comunicaciones con los usuarios de la información, incidiendo en la calidad de vida de la población y una mayor participación del poder ciudadano a través de los consejos comunales y la ciudadanía en general.

Para el caso expuesto, ninguno de los funcionarios públicos que han pasado por la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo municipio Falcón, han dejado indicios de propuestas en relación a la inserción de las nuevas tecnologías de información y comunicación en la institución pública, con la finalidad de presentar, interactuar, y generar transacciones gobierno - ciudadano sobre la evolución de los proyectos públicos que benefician a la comunidad en general.

Cuando se habla de información detallada sobre proyectos realizados por la dirección de infraestructura e ingeniería, se refiere a la información más explícita de los indicadores de un proyecto en ejecución. Es evidente que no existen políticas definidas para llevar a cabo un proceso de información a los ciudadanos del municipio con respecto a los proyectos que desarrolla el ente gubernamental, aún cuando ya existen leyes y gacetas oficiales que obligan a la alcaldía a informar de manera oportuna y periódica a los ciudadanos sobre la gestión de los proyectos públicos.

Cabe resaltar, que tanto la alcaldía de Tinaquillo como en sus diferentes direcciones que se encuentran en la estructura organizativa, siempre han tenido direcciones electrónicas personalizadas pero no institucional propiamente dicha. Para el año 2014, este tipo de información virtual, aún no se ha podido establecer en la práctica, ya que no posee una dirección de Telemática que se encargue de ejecutar dichas actividades.

Así mismo, no posee una página web donde el ciudadano común, funcionarios públicos e instituciones puedan ver el status de los proyectos en ejecución. Es decir, cada vez que se realiza una modificación, progreso o retraso en la culminación de

cualquier proyecto urbano ó de otro ámbito, no se hace de dominio público de manera completa e inmediata.

Es por ello, que las personas afectadas por esta situación son muchas como por ejemplo, el alcalde, los empleados públicos, el contralor y fiscal de la república, concejales y habitantes del municipio. Se puede concluir con un alto grado de objetividad, que la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo y la ciudadanía no existe intercomunicación fluida, oportuna y eficaz entre la dirección que dirige, desarrolla y ejecuta los proyectos de infraestructura e ingeniería y la ciudadanía en general, llámense personas naturales, empresas públicas, privadas, entre otros.

Para enero del año en 2015, se inició una nueva reestructura organizativa, dándole a la coordinación de Telemática (Informática) la potestad de crear una pagina web y redes sociales como facebook, twitter y la instalación del metro ethernet, lo que facilita el uso de las herramientas tecnológicas por cada dirección y la interrelación entre ellas.

Con base a lo expuesto anteriormente, se considera pertinente plantear las siguientes interrogantes:

¿Conocer la situación actual de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes, en cuanto al manejo de la herramienta de gestión: Gobierno Electrónico?

¿Cómo debe ser el diseño del modelo de gestión pública basado en gobierno electrónico que contribuya a la optimización de los procesos administrativos, en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes?

¿Cuál es el modelo de capacitación que debe ser dirigido al personal de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía, para contribuir con el fortalecimiento de los procesos administrativos?

¿Cómo valuar el diseño de la propuesta de gobierno electrónico como herramienta tecnológica para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer el gobierno electrónico como herramienta tecnológica para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.
2. Generar un modelo de gestión pública basado en gobierno electrónico que contribuya a la optimización los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.
3. Diseñar un plan de inducción técnico dirigido al personal de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía, basado en el gobierno electrónico para contribuir con el fortalecimiento de los procesos administrativos.
4. Valorar la aceptación del diseño de la propuesta de gobierno electrónico, como herramienta tecnológica para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

### **Justificación de la Investigación**

La puesta en marcha del modelo de gobierno electrónico promete grandes ventajas, para la alcaldía de tinaquillo especialmente para la dirección de infraestructura e ingeniería como para la ciudadanía en general: los beneficios pueden ser: menor corrupción, aumento de la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población a través de servicios más rápidos, ahorro en el gasto público y reducción en tiempo y costos en servicios.

Desde el punto de vista metodológico, sentara las bases metódicas para futuros trabajos de investigación sobre gobierno electrónico y su aplicación práctica en otras dependencias del estado Cojedes. En lo teórico permitirá conocer científicamente las razones por las cuales no se aplica el gobierno electrónico en la gestión pública específicamente en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, determinando la importancia que tiene su aplicación de forma fluida, oportuna y eficaz, utilizando los medios electrónicos.

Por otra parte, la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, facilitando para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promover el desarrollo de servicios de mayor calidad.

Todo ello, rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema y, por otro, favorezcan la participación ciudadana. Es por ello, que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), permiten técnicamente ampliar las posibilidades de un modelo relacional e interactivo de los gobiernos y administraciones públicas, que siempre que exista voluntad política, permitirá obtener mejores resultados para el conjunto de la sociedad que los obtenidos por políticas sectoriales y territorializadas.

Es por ello, que las iniciativas de gobierno electrónico se plantean como una oportunidad para el desarrollo de nuevas dinámicas de relación con los distintos agentes sociales, contribuyendo un diálogo más fluido y efectivo, de forma tal que en la medida en que se incorpore a los ciudadanos a la gobernanza de sus propias comunidades habrá una enorme posibilidad de ganar capital social.

Tal como se ha mencionado, la relevancia de la investigación consiste en formar con los dos ejes: gobierno electrónico y gestión pública, un engranaje que permita modernizar la gestión de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, como un nuevo paradigma hacia la eficacia y la eficiencia de la institución municipal, y es precisamente lo que caracteriza el trabajo de investigación,

una propuesta factible ya que conjuga los dos pilares sobre la cual debe descansar el peso que significa la nueva gerencia pública con sus complejidades.

### **Delimitaciones y Limitaciones del Estudio**

Con relación a las delimitaciones, es importante mencionar que en el estado Cojedes existen 09 Municipios, de los cuales algunos están en áreas suburbanas y rurales muy distantes de la capital. No obstante, se ha seleccionado de manera intencional el municipio Falcón, el cual se encuentra en etapa inicial de desarrollo en cuanto al uso de tecnologías.

Sin embargo, no se visualiza su página web donde muestre aspectos relacionados con planificación estratégica en el municipio, y las etapas de desarrollo de los proyectos de infraestructura e ingeniería. Los otros ocho Municipios considerados están en áreas suburbanas y no han podido avanzar en esta materia, por tal motivo la investigación será de gran apoyo para estos últimos.

Con relación a posibles limitaciones considero que si existen, ya que uno de los problemas importantes en la implementación del gobierno electrónico, es el problema técnico. Es necesario hacer decisiones asertivas sobre de qué tipo de tecnología utilizar, así como definir estratégicamente las mejores opciones desde el punto de vista técnico.

Sin embargo, es necesario recordar, que el problema fundamental a la hora de implementar gobierno electrónico, es contar con la voluntad política necesaria, para luego enfocarse en el problema de infraestructura y tecnología óptimas dentro de la administración. Cabe destacar, que se han sostenido conversaciones con funcionarios y han manifestado su interés y colaboración en ésta investigación.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### Antecedentes de la Investigación

Con el propósito de configurar la sustentación teórica de la investigación, se realizó la revisión de algunos trabajos de grado que enfocan algunos criterios y perspectivas relacionados, tanto directa como indirectamente con el tema objeto de estudio, lo que permitirá tener un fundamento teórico de referencia al momento de desarrollar la investigación que se pretende llevar a cabo. En este sentido, al referirse a la revisión de la literatura correspondiente al marco teórico, Hernández R.; Fernández, C. y Baptista, P., 2004, también señalan, que la revisión de literatura consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, para recopilar la información relevante y necesaria que atañe al problema de investigación. (p. 55)

En este orden de ideas, elaborar un análisis sobre la evolución del gobierno electrónico local (alcaldías) en Venezuela merece un proceso de investigación a través de revisiones teóricas, y del aporte de los expertos en el área. Por consiguiente, con más relevancia aún resulta menester indagar sobre las investigaciones que preceden al tema.

En el caso venezolano, hasta la fecha no ha sido alto el porcentaje de investigaciones en el ámbito de gobierno electrónico, no obstante, poco a poco la investigación venezolana se ha inclinado a indagar sobre el estado de la producción cibernética gubernamental, es así como existen antecedentes en materia de gobierno electrónico sobre los Infocentros, la usabilidad en sitios de gobierno, así como los sitios web de las alcaldías.

En este sentido, Iribarren, C., 2002, en su trabajo de grado de la Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo del Zulia estado Zulia. Tesis de maestría para optar al título de magíster en Ciencias de la Comunicación. Titulada: “**Análisis de la**



**oferta de gobierno electrónico en los sitios web de las alcaldías de Venezuela**". El objetivo de este trabajo fue analizar la oferta de Gobierno electrónico en el ámbito de la administración pública local en Venezuela. El estudio es de tipo descriptivo con una observación estructurada en una ficha para el análisis de los sitios web en pantalla. Se estudiaron treinta y seis (36) sitios web que representan la totalidad de los sitios que cumplían con el criterio establecido para la investigación como sitio de gobierno electrónico.

El análisis se basó en las etapas de gobierno electrónico propuestas por Backus en el año 2001 y los niveles de interactividad publicados por Jensen el año 1993. Luego del análisis se concluye que la mayoría de las experiencias de Gobierno electrónico emprendidas por las alcaldías venezolanas se ubican en una primera etapa de evolución a "nivel informativo" y existen contados casos de alcaldías con una oferta de gobierno electrónico a nivel de transacción. El reto para las Alcaldías de Venezuela es evolucionar hacia los niveles interactivos y transaccionales, para luego llegar a la fase de transformación que hoy se plantean en el ámbito de la administración pública y del "buen gobierno".

En este orden de ideas, la investigación, como antecedente, es un referente que se vincula directamente con la propuesta del modelo de gestión basado en el gobierno electrónico y la gestión de los gobiernos locales, los cuales son tópicos fundamentales en la investigación.

Por otra parte, Ojeda, O., y Félix, F., 2005, en su trabajo de grado de la universidad central de Venezuela. Tesis de maestría para optar al título de Maestría en Información y Comunicación para el Desarrollo. Titulado: "**Gobierno electrónico como factor coadyuvante a la gobernabilidad en el ámbito municipal.**" El trabajo se propone presentar los lineamientos fundamentales para el diseño de un modelo de gobierno electrónico, en base a los resultados de un análisis comparativo del uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en los gobiernos municipales del ámbito nacional, frente a experiencias foráneas para fortalecer la gobernabilidad mediante la consolidación de los canales de información y comunicación entre el gobierno y la comunidad.

A tales fines se alcanzaron los siguientes objetivos específicos: 1º) Investigar los municipios del país que poseen portales electrónicos y pretendan utilizarlos como gobierno electrónico; 2º) Determinar las características, atribuciones y funcionamiento de los gobiernos electrónicos en el ámbito municipal venezolano; 3º) Establecer un análisis comparativo entre la oferta de gobierno electrónico municipal en el país y experiencias exitosas de otros países y definir los lineamientos para el diseño de un modelo de gobierno electrónico municipal.

El abordaje metodológico se realizó mediante la aplicación del diseño del paradigma emergente el cual permite combinar en un estudio único distintos métodos de fuentes de datos, como se hizo en este trabajo, caracterizado por recabar datos de diferentes tipos de estudio y fuentes bibliográficas y no bibliográficas que contribuyeron a ampliar los conocimientos de nuestro objeto de estudio: el gobierno electrónico como factor coadyuvante a la gobernabilidad en el ámbito municipal.

Mediante el alcance de los objetivos llegamos a las conclusiones siguientes: 1º) se nos arraiga la convicción de que el gobierno electrónico es una herramienta excelente para la consecución de la gobernabilidad, vista esta como el estado de equilibrio dinámico y democrático entre gobernantes y gobernados; 2º) Afirmamos que conceptualmente el nivel de gobierno que está más cercano a la sociedad, es el gobierno municipal y es desde donde se debe empezar a tejer la red de la gobernabilidad democrática y desde ese escenario la sociedad puede y debe fortalecer su derecho y su deber a participar en la solución de sus problemas; 3º) Las tecnologías de información y comunicación nos brindan una herramienta poderosísima para lograr el objetivo de unas relaciones armoniosas entre la sociedad y el gobierno, lo cual es una de las consecuencias de la gobernabilidad democrática, sin embargo no sólo son las tecnologías de información y comunicación (TIC) las que nos van a traer la paz, el equilibrio y la armonía social, hace falta la voluntad de los actores involucrados en esta relación sociedad-gobierno para diseñar y llevar a cabo las transformaciones necesarias para lograr ese objetivo. Finalmente, el aporte de esta investigación pone en manifiesto la necesidad de insertar el modelo de gobierno

electrónico en la alcaldía de Tinaquillo Municipio Falcón y de esta manera contribuir con la gestión pública del municipio.

Para González, N., 2008, en su trabajo doctoral de la universidad UFT – Venezuela. Optar al Título de Doctor en Ciencias. Titulado: “**Propuesta de gobierno electrónico a la alcaldía del municipio Barinas**” (Caso: Estatus de Proyectos), publicado en la revista universitaria arbitrada de investigación y diálogo académico, Vol. 6, No. 3, año 2010. El estudio es de nivel exploratorio y descriptivo, diseño documental y experimental, con propósito aplicado. Basados en observación directa y entrevistas no estructuradas, se plantea diseñar, desarrollar e implementar esta propuesta para mejorar la interacción entre la alcaldía y la comunidad en general.

Con la propuesta de gobierno electrónico, la alcaldía del municipio Barinas optimará la calidad de la información presentada, los usuarios tendrán mayor información sobre los proyectos y obras que se realizan en el municipio y podrán ejercer control (contraloría social) sobre las inversiones que realiza la institución aportando ideas, sugerencias y hasta reclamos de los proyectos que se ejecutan.

En lo referente a la capacidad tecnológica de la alcaldía, se pudo detectar que, además de existir voluntad política de parte de los directivos, existe una infraestructura tecnológica adecuada para implantar esta propuesta de gobierno electrónico. Esta situación fortalecerá la gestión gubernamental, puesto que los volúmenes de información son altos y la automatización agiliza los procesos y almacena gran cantidad de información de forma digital o tecnológica.

En cuanto al personal o recurso humano con formación en sistemas, informática y computación, se evidencia la existencia de poco personal de esta área por lo que debe existir una coordinación estratégica entre la unidad de informática y los demás departamentos para la implantación y mantenimiento de la estructura de hardware y software de la alcaldía.

En relación a los factores legales, aunque la alcaldía conoce los decretos y los artículos para la implementación del gobierno electrónico, no se han ejercido suficientes mecanismos de presión, planeación y control de este tipo de proyecto y

sería buena una evaluación periódica para detectar si se toman en cuenta o se ignoran, las opiniones de los ciudadanos del municipio.

Es fundamental entender que los sitios web de gobierno electrónico son algo más que plataformas tecnológicas para la distribución de información, la prestación de servicios municipales y la interacción ciudadano-alcaldía. El propósito transformador consiste en crear las condiciones para el crecimiento de los individuos y propiciar la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las tecnologías de la información aumentando así la contraloría social, cantidad y calidad de obras, proyectos de un ente institucional y disminuyendo, en la misma proporción, la corrupción con los dineros del estado.

Finalmente, el aporte de esta investigación pone en manifiesto la necesidad de insertar estrategias en el área de infraestructura e ingeniería de la alcaldía, a fin de optimizar la eficiencia y eficacia en los servicios que ofrece y le demandan a la alcaldía de Tinaquillo Municipio.

Así mismo, Osio, N., 2009, en su trabajo de grado de la Universidad de Carabobo. Tesis de maestría para optar al título de Magíster en Gerencia General. Titulada: “**El Gobierno Electrónico (e-gobierno) como estrategia para mejorar la administración Pública**”, en el cual se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y documental, enmarcada en una investigación de campo y proyecto factible, con el objeto de generar una propuesta sobre los servicios que ofrece el e-gobierno, mediante el uso de herramientas de medición, a nivel estratégico, de los programas utilizados por las alcaldías, a fin de evaluar su desempeño y determinar el nivel de satisfacción de las expectativas de la comunidad; consolidando y mejorando los servicios ofrecidos, a través de los portales de gobierno electrónico.

Esta investigación como antecedente es un referente importante en virtud de que se vincula directamente con el gobierno electrónico y la gestión de los gobiernos locales, las cuales son tópicos fundamentales en la presente investigación.

Para Alonso, J., 2009, en su trabajo de grado de la Universidad de Carabobo. Valencia Estado Carabobo. Tesis de maestría para optar al título de magíster en Gerencia. Titulada: “**Un enfoque de gestión pública municipal inserto en el**

**paradigma del coaching gerencial en las alcaldías de los municipios: San Diego, Valencia y Libertador del estado Carabobo**”, describe la Gestión Pública Municipal, referida a las alcaldías señaladas, con el fin de identificar los factores que afectan tanto psicológica, física y emocionalmente a los funcionarios de la administración pública municipal. Para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva, caracterizada por el coaching gerencial en la administración pública municipal, con el apoyo de trabajos previos, medios impresos, así como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

Esta investigación constituye un antecedente importante en virtud de que toma en consideración la gestión pública municipal analizando en ella el comportamiento del funcionario público, aspectos que se mencionan en la presente investigación.

Por otra parte, los autores Acosta, A., y Guasch, J. 2010, en su trabajo de grado de la Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo Estado Zulia. Tesis de maestría para optar al título de magíster en Gerencia. Titulada: **Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo Colón, Maracaibo estado Zulia**. Aquí se propone el avance de las nuevas tecnologías y el progresivo acceso de los ciudadanos a la red de internet esta abriendo camino a nuevas posibilidades en el campo del gobierno, descubriendo a internet como un instrumento de evolución en la forma de relación entre las administraciones públicas y los ciudadanos.

El propósito del presente estudio fue proponer un modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo Colón. La investigación fue de tipo descriptiva y de campo. La población y muestra se dividió en dos tipos, la población A 101.219 habitantes del municipio Colón quedando su muestra en 204 sujetos y la población B de 13 coordinadores y jefes de unidades de la alcaldía tomándolos como censo poblacional, utilizando instrumentos con preguntas cerradas para la población A y tipo likert para la población B.

Se aplicaron estadísticas descriptivas con frecuencias absolutas y porcentuales para la población A, permitiendo concluir que la brecha digital en el municipio es del 67%, viéndose afectada mayormente por el nivel académico de la población, de igual

manera se realizó un análisis de varianza para la población B obteniendo como resultado que la alcaldía necesita la contratación de personal especializado en el área de tecnología, así como también la creación de un portal web que contenga los servicios ofrecidos por la alcaldía. Se recomienda establecer el modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo Colón del estado Zulia propuesto planteado en esta investigación.

En cuanto al análisis de la situación de la alcaldía, la presente investigación obtuvo lo siguiente: (a) Fallas en cuanto a la cantidad de equipos y programas de computación necesarios para el funcionamiento de la misma así como la falta de acceso a Internet y una red unificada para la centralización de la información. (b) Se pudo observar que los equipos y programas de computación existentes permiten cumplir con los objetivos trazados en algunas dependencias de la alcaldía en mediana proporción, el personal posee habilidades técnicas para manejarlos, así como también posee personal especializado en el área de informática, aunque no en el número adecuado, dado que en la mayoría de los casos existen retrasos en los servicios a los usuarios por falta de más personal para esta área. (c) se considera necesario incrementar la cantidad de personas especializadas en el área de informática, para cubrir los soportes técnicos.

Finalmente, en la alcaldía no se encuentran automatizados los procesos en las dependencias, por lo que las fallas presentes en los procesos cotidianos pueden ser por la falta de automatización de los mismos, aunque existe un poco de contradicción en este indicador, debido a que los jefes y coordinadores de las unidades de la alcaldía consideraron que sus procesos se encontraban automatizados pero se debe tener en cuenta el desconocimiento que muchas personas tienen sobre la automatización de los procesos.

Seguidamente, se identificó la brecha digital existente en los ciudadanos del municipio, resultando en un 67% de personas que no utilizan internet, observando que el indicador de mayor incidencia en esta situación es el nivel educativo de los sujetos encuestados, el cual permitió concluir que al poseer el sujeto un menor nivel académico disminuye el uso del Internet, otro indicador con gran incidencia en este

escenario es el ingreso económico familiar, apreciándose el mismo patrón de comportamiento del indicador anterior.

Esta investigación, como antecedente es un referente importante en virtud de que se vincula directamente con la propuesta de gobierno electrónico y la gestión de los gobiernos locales como es el caso de la alcaldía de Tinaquillo, los cuales son tópicos fundamentales en la presente investigación.

Finalmente, Torres, V., 2014, en su trabajo de grado de la Universidad de Cesar Vallejo. Pimentel Perú. Tesis de maestría para optar al título de magíster en Gerencia. Pública. Titulada: **“Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública de la municipalidad provincial de UTB Cubamba.”**

El trabajo consistió en la implementación del gobierno electrónico en la oficina de la procuraduría pública de la municipalidad provincial de UTB - Cubamba, para ello se planteo como objetivos específicos los siguientes: Diagnosticar la gestión pública de la Procuraduría Publica de la Municipalidad Provincial de UTB - Cubamba; seleccionar las tecnológicas de la información adecuadas para implementar el gobierno electrónico en la procuraduría publica de la municipalidad provincial de UTB – Cubamba.

En la investigación, se concluyó que si se implementa y desarrolla el gobierno electrónico en la gestión pública entonces se optimizará la procuraduría pública de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Esta indagación contribuye con el objeto de estudio en lo referente a las estrategias utilizadas para fomentar el gobierno electrónico en la municipalidad de ese país.

### **Fundamentos Teóricos**

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación, se procedió a una revisión de orden documental bibliográfica que tiene aportes significativos, a los efectos de precisar en el ámbito de gobierno electrónico, aspectos relacionados con el objeto de estudio. En este sentido, el conjunto de teorías, conceptos y proposiciones conforman

las bases teóricas del estudio, al respecto, Méndez, 1996 hace referencia a que las bases teóricas de una investigación son “todas aquellas fundamentaciones teóricas que apoyan al tema investigado, ordenadas en sentido que permitan comprensión de los diversos temas relacionados con el mismo y ubicado dentro del contexto del conocimiento” (p.27),esto quiere decir, que la teoría es fundamental para dominar el tema y contar con el apoyo suficiente para desarrollar la investigación.

### **Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información**

Para Drucker P., 1969, en su Libro “Discontinuidades”, explora cuatro aspectos: nuevas tecnologías, la globalización, el pluralismo institucional y el trabajo del conocimiento que estaban transformando la sociedad estadounidense a finales de la década de los sesenta.

En la nueva "economía del conocimiento", el ordenador ha sido excepcionalmente importante porque "la información es energía para el trabajo de la mente." Afirma: "Las nuevas industrias emergentes encarnan una nueva realidad económica: el conocimiento se ha convertido en el recurso económico central. La adquisición sistemática de conocimientos ha reemplazado experiencia como base para la capacidad y el rendimiento productivo. "Estas nuevas industrias exigen un nuevo empresario, capaz de crear una organización innovadora que puede tomar ventaja de la dinámica de los cambios tecnológicos y el potencial del conocimiento.

A mediados de los años 1970 la convergencia tecnológica da lugar al progresivo desarrollo de la computadora, cuando esa tecnología se traslada de los sectores militares a los civiles el efecto en la sociedad se hace evidente el futuro ya está aquí y es digital, gran parte de nuestros actos son convertidos en unos y ceros, nace el paradigma de la red el intercambio de objetos muta al intercambio de información y la gestión de la información pasa a ser vital en los procesos económicos.

Fue a principios de los años 1990 cuando Peter Drucker, introduce la noción de Sociedad del Conocimiento, la información interpretada se transforma en conocimiento y ese conocimiento es el recurso clave, aparecen nuevos mecanismos



de integración de individuos, nuevas formas de construir identidad personal a partir de una red.

En este sentido, la gestión de la calidad es el resultado de la necesidad puntual de satisfacer los requerimiento de clientes, usuarios o ciudadanos, no siendo ajena a esta temática la gestión de los archivos, la cual esta directamente vinculada con la gestión de los servicios brindados tanto por instituciones privadas y públicas siendo materia de esta charla el encargarnos de la gestión de las instituciones públicas en el entorno de la sociedad de la información y si a estos conceptos le agregamos las tecnologías de información y comunicación obtendremos el enfoque administrativo público denominado gobierno electrónico.

En esta misma línea de análisis, podemos sustentar además que las empresas compiten y los gobiernos también compiten y compiten en general en una forma colaborativa para orientarse a lo que se denomina una sociedad de la información, una sociedad que aprovecha las tecnologías de comunicación e Internet para poder divulgar la información y conocimiento en toda la sociedad, los hogares los ambientes educativos, las empresas públicas, las empresas privadas, los gobiernos mismos de allí es de donde aparece el concepto de gobierno electrónico.

Es importante plantear el concepto de la calidad de la información y la calidad del servicio, tenemos que lograr la satisfacción del cliente orientándonos a lo que se denomina la administración de la relación con el ciudadano pero orientado al ciudadano, al sujeto que esta en cualquier lugar y quiere atenderse, hacer algún trámite en el gobierno.

Por otro lado la democratización de las tecnologías de información es prioritaria en este ambiente de e-goverment , disponibilidad de tecnologías el acceso a través de computadoras, los tele centros son importantes, cabinas públicas (actividad iniciada en Perú y que se ha difundido en otros países).

Es decir entendemos como gobierno electrónico el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) que realizan los órganos de la administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la

eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, así como la participación de los ciudadanos.

El gobierno electrónico, surge en esta nueva economía donde la globalización, las tecnologías de información, el internet y el conocimiento inundan el desarrollo de los países y se ubican en todos los lugares en los hogares, las universidades, las empresas los colegios.

La finalidad del gobierno electrónico es utilizar las tecnologías de información e internet para hacer mas eficiente el estado, que significa esto que las empresas públicas, los ministerios se convierten en e-ministerios, o ministerios electrónicos reinventando sus procesos orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano que es el cliente quien tiene que estar satisfecho, los tiempos tenemos que reducirlos y los costos también, el ciudadano se ha alejado del servicio público o de ir a los ministerios a hacer trámites, o a las entidades públicas, por que razón por que simplemente hoy día podemos demorarnos tanto hay mucha burocracia hay mucha complejidad.

Es importante que las entidades del estado se modernicen y aprovechen las tecnologías de información e internet así como la empresa privada en cuanto a la reinversión de los procesos, tiene que cambiar las políticas, los procedimientos, las tecnologías de la información, en fin es necesario reflexionar sobre las necesidades actuales de las instituciones en materia informativa, teniendo en cuenta que la toma de decisión se desarrolla a partir del análisis de información producida.

### **Gobierno Electrónico**

Algunos consideran que el gobierno electrónico o, en inglés: electronic government, e-government o simplemente, e-gov se constituye en una herramienta novedosa para garantizar la viabilidad del proceso de reforma. Pero la noción de gobierno electrónico comporta la revisión de un conjunto de definiciones y de hechos históricos, indispensables para la comprensión del mismo. No puede olvidarse que el gobierno como elemento existencial del estado es dinámico y está influenciado por

los acontecimientos surgidos en el devenir de los tiempos y de las circunstancias; y una importante revolución es la que han producido el desarrollo de las TIC, especialmente internet.

En el caso de Venezuela, se ha indicado, por parte del sector gubernamental, que el gobierno electrónico es una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en donde prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión, un trabajo de integración: integrar la tricotomía estado-empresa-ciudadano, un cambio radical en los procesos y la cultura organizacional y el ciclo de optimización y desarrollo creciente.

La evolución del gobierno electrónico, mas allá de impulsar e incrementar mecanismos de información, comunicación y transacciones en línea con el objeto de facilitar los trámites desde la perspectiva de la ciudadana o del ciudadano, debe conducir hacia una gestión pública transparente, participativa y al logro de una relación recíproca y cercana entre el gobierno y la ciudadana o el ciudadano.

Desde la óptica de Okot-Uma R., 2001, el gobierno electrónico constituye una proyección de un nuevo modelo de gestión pública que conduce a nuevas formas de debatir, acceder a los trámites, servicios, escuchar a la ciudadanía, organizar e intercambiar información con el gobierno. De manera que para el autor, la implementación de gobierno electrónico va mas allá de sitios web con información institucional, oferta de servicios y transacciones en línea.

Para Backus M., 2001, gobierno electrónico es un proceso evolutivo de cuatro (04) niveles de implementación, desarrollados en función de las relaciones establecidas por el gobierno con el ciudadano (G-C), las empresas (G-E) y con otras instituciones de su mismo entorno (G-G). Los niveles de implementación propuestos por Backus, son:

1. **Presencia**, es un nivel informativo, se da cuando la institución a partir de su sitio Web u otro medio electrónico, divulga información relevante dirigida al ciudadano (G-C), a las empresas (G-E) u otras instituciones del Estado (G-G). Se describen los procesos con el fin de mejorar la transparencia.

2. **Interacción**, está orientado a lograr la comunicación bidireccional entre el gobierno, el ciudadano y las empresas. Se utiliza el correo electrónico para establecer contacto, realizar denuncias, solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos. Son comunes las opciones para la descarga de formularios, documentos o procedimientos. Se ofrece la facilidad de motores de búsqueda de información y la Intranet. Estas funciones se traducen en ahorro de tiempo, el fin es lograr mayor eficacia y eficiencia permitiendo al ciudadano o a la empresa realizar una parte del proceso en línea y luego acudir a la institución a fin de concluir la transacción, en un horario establecido, para la entrega de evidencia o firma de documentos.

3. **Transacción**, este nivel requiere mayor complejidad desde el ámbito tecnológico por lo que la relación G-C y G-E adquiere un alto valor, se hace posible realizar las transacciones completamente en línea, como pagos de impuestos, renovaciones de licencias, visas o pasaportes y hasta el voto electrónico. Exige altos niveles de seguridad, personalización de la información y la firma electrónica.

4. **Transformación**, busca integrar todos los sistemas de información de tal manera que el ciudadano y las empresas puedan conseguir servicios y realizar trámites desde un punto único de encuentro. Esta es la máxima expresión en la evolución de un proyecto de gobierno electrónico y para ello se requiere integración, cambio organizacional que genere una forma diferente de operar.

En este orden de ideas, el desarrollo del gobierno electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo en cinco fases (presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana) y debe atender a cuatro dimensiones (externa, promoción, interna y relacional). Estas fases y dimensiones no son interdependientes ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo y requiere distintas exigencias en términos de organización, costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las nuevas tecnologías de información.

Si bien la implementación del gobierno electrónico requiere disponer de una infraestructura tecnológica, esta por sí sola, no logra el éxito de la transformación. Para ello se requieren recursos humanos con dominio de los conceptos de gobierno

electrónico, de sus potencialidades y determinado grado de alfabetización tecnológica y que durante la implementación los directivos de los distintos niveles de la administración pública desarrollen una alta motivación por el cambio y logren aprovechar las ventajas del gobierno electrónico y reduzcan al mínimo, durante su implementación, las posibles desventajas que se puedan presentar.

### **Gestión Pública**

Para Andersen, A. 1.999, la gestión pública se define, como aquella administración y dirección de una empresa atendiendo a una serie de procedimientos y reglas que mediante la coordinación y organización de los recursos disponibles persiguen cumplir los objetivos prefijados de la manera más eficaz posible. (p.293).

El término gestión no es un referente exclusivamente al sector público, es muy común en el sector privado hablar de indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de cualquier área de la gerencia, administración o las finanzas. No obstante, se aplica con mucha frecuencia en el sector público para evaluar la actividad desarrollada por la gerencia o la administración de las entidades gubernamentales, de ahí que se mencionan la gestión de los gobiernos locales o gestión municipal para referirse al desempeño en ésta área.

Al respecto, Ávalos, 1988 citado por Cruz, A., 2008, define la gestión pública como una disciplina que está relacionada directamente con otros campos del conocimiento, como la ciencia política, el derecho, la filosofía, la economía, la sociología, la psicología y más recientemente con la archivística. (p.53)

En este sentido, la ésta investigación es relevante referirse a los diferentes aspectos que giran en torno a la gerencia y la administración haciendo hincapié al ámbito del sector público y en especial la administración municipal, al respecto Acosta, 2007 acota: el análisis de la administración municipal, nos lleva a la conveniencia previa de considerar el término administración puesto que su significado en el Sector Público es distinto al que se le da en el sector privado. (p111).

## Los Gobiernos Locales

Algunos autores establecen una distinción clara entre los términos “local” y “municipal”. Para unos lo local representa el espacio que se conforma a partir de las relaciones culturales, históricas, económicas y sociales que establecen grupos humanos con arraigo en sus espacios de vida. Para esos autores, es en lo local donde adquieren expresión concreta las necesidades y los problemas de la gente y, por ende, donde es posible organizar y adecuar las políticas de desarrollo; es también el espacio donde problemas y respuestas de políticas pueden ser identificadas y planificadas conjuntamente con las comunidades, transformándose así en expresión de las relaciones entre el estado, las políticas y la ciudadanía que las demanda.

Según la Gaceta Oficial N°. 38.204 del 8 de junio de 2005. Título I disposiciones generales de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal. El artículo 1 dice que la presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales, relativos al Poder Público Municipal, su autonomía, organización y funcionamiento, gobierno, administración y control, para el efectivo ejercicio de la participación protagónica del pueblo en los asuntos propios de la vida local, conforme a los valores de la democracia participativa, la corresponsabilidad social, la planificación, la descentralización y la transferencia a las comunidades y grupos vecinales organizados.

Así mismo, el artículo 2, establece que el Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley. Sus actuaciones incorporarán la participación ciudadana de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados.

En este sentido, los municipios como legítimos organismos del gobierno local ó municipal, son responsables en primera instancia de funciones vitales de interés inmediato o de primera necesidad para la comunidad, sin los cuales sería difícil el desarrollo y el bienestar de cada sociedad local. Sin embargo, en determinadas

circunstancias las funciones de los municipios pueden incrementarse (y mejorarse), aprovechando adecuadamente su legitimidad y poder de convocatoria, a fin de incorporar a otros actores y sectores sociales como elementos necesariamente involucrados en todo proceso perfilado al desarrollo local.

En tal sentido, las prácticas participativas en ámbitos locales ó municipales, constituyen terrenos propicios para el fortalecimiento de los actores más débiles, posibilitando su desarrollo y empoderamiento para reducir la desigualdad entre actores y sectores respecto a la toma de decisiones.

### **Definición de Términos Básicos**

En esta parte se presentan aquellos términos que durante el desarrollo de la investigación sean necesarios definirlos, para aclarar al lector su significado.

**Administración pública:** Organismo o conjunto de entes que en un estado se encarga de gestionar y defender los intereses públicos, manteniendo el orden protegiendo los derechos y manteniendo vigilado el buen desenvolvimiento del interés general. Andersen, A. 1.999.

**Estrategia:** Definida de forma amplia comprende la definición de los objetivos acciones y recursos que orientan el desarrollo de una organización. (idem)

**Estructura gubernamental:** Conjunto de elementos relacionados entre sí dentro de una institución pública, como sistema para el logro de un bienestar colectivo. (idem).

**Gobierno electrónico o (e-government):** "Es la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, y en particular Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno". (idem)

**Gestión pública:** Una disciplina que está relacionada directamente con otros campos del conocimiento, como la ciencia política, el derecho, la filosofía, la economía y la psicología. (idem)

**Interoperabilidad:** Capacidad que tienen las organizaciones dispares y diversas para intercambiar, transferir y utilizar, de manera uniforme y eficiente datos, información y documentos por medios electrónicos, entre sus sistemas de información. (idem)

**Información urbana:** Esta fase incluye la información disponible sobre mapas locales, guías e información sobre el transporte y tráfico en línea; ésta clase incorpora el uso de tecnología para permitir visualizar fotografías y videos del sitio en tiempo real. (idem)

**Interacción:** Esta etapa destaca la posibilidad de efectuar comunicaciones sencillas entre el ente gubernamental y los ciudadanos; es decir comunicación bidireccional, de modo que éstos últimos pueda acceder a la información, elevar reclamos o quejas, solicitar servicios y en general establecer comunicación con los responsables del servicio. (idem)

**Planes:** Es ante todo la consecuencia de una idea. Es una intención o un proyecto, se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. (idem)

**Presupuesto:** Es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos. (idem)

**Transacción:** El interés de éste nivel, radica en el uso de las aplicaciones para el acceso público a los servicios de la web del ente gubernamental requerido para complementar los canales físicos o presenciales de las tecnologías de la comunicación; particularmente se examina la posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos en línea, seguimiento a trámites, descargas de formatos oficiales, que normalmente es necesario acudir directamente a la oficina gubernamental. (idem)

**Transformación (democracia electrónica):** Este nivel apunta a la sofisticación de la comunicación entre la agencia gubernamental y los ciudadanos, ofreciendo servicios de participación democrática; tales como: encuestas referendos, servicios, participación entre otros. (idem)

### **Bases Legales**

Para poder entender o interpretar la administración pública en Venezuela, es necesario acudir al cuerpo de leyes que rigen o regulan la administración pública



nacional estatal o municipal. Asimismo, es necesario consultar las otras leyes que se relacionan con el objeto de la investigación, a los fines de contrastar con la realidad para casos particulares, por lo tanto, se presenta de manera enunciativa las siguientes bases legales:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):**

Artículo 108. Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

Artículo 110. El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

**Leyes, decretos y reglamentos que regulan los sistemas de tecnologías en Venezuela:**

Ley Orgánica del Poder Municipal 08/06/2005

Ley orgánica de telecomunicaciones. 12/06/2000

Ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas. 10/02/2001

Ley especial contra los delitos informáticos. 30/10/2001

Ley orgánica de ciencia, tecnología e innovación. 03/08/2005

Ley orgánica de simplificación de trámites administrativos. 22/07/2008

Ley orgánica de la administración financiera del sector público. 2000/2015

**Decreto 737. 16/03/2000. Creación del centro nacional de tecnologías de información (CNTI).**

**Decreto 825: 05/2000. Acceso y uso de internet como política prioritaria**

**Decreto N° 3.390. 23/12/2004. Uso prioritario de software libre.**

**Reglamento No. 1 de la Ley orgánica de la administración financiera del sector público sobre sistemas de presupuesto.**

### **Variables de la Investigación**

Para Arias, F., 2006, una variable como cualquier característica o atributo que puede cambiar o adoptar distintos valores a medida que transcurre el tiempo. Las variables pueden ser de tipo cualitativas o cuantitativas y de acuerdo a las causas que la generan estas pueden ser dependientes o independientes. (p.85)

En este orden de ideas, una variable independiente, se define como la causa que generan y explican los cambios en las variables dependientes. Arias, F., 2006. (p.86). Para el caso de investigación, se considera que la causa de la no implementación del gobierno electrónico se debe a la ausencia de una plataforma tecnológica avanzada y unas características organizacionales y gerenciales que generen el cambio. Variable independiente: Gobierno electrónico.

En este orden de ideas, Arias, F., 2006, define la variable dependiente, como aquella que se modifica por la acción de la variable independiente (p.86). Constituyen los efectos y consecuencias que se miden o que dan origen a los resultados de la investigación. Para el caso de investigación, se considera variable dependiente: Gestión pública de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo. Variable dependiente: Gestión pública

### **Operacionalización de la Variable**

La definición operacional de una variable, en opinión de Balestrini 2002, implica: seleccionar los indicadores de contenidos, de acuerdo al significado que se le ha

otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio. (p.114). Al respecto, para efectos del presente estudio en la tabla 1 se presenta la operacionalización de las variables desarrolladas en el mismo.

Tabla 1

**Operacionalización de la variable**

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable Independiente.	Gobierno electrónico.	Alcaldía de Tinaquillo Municipio Falcón.	Facilidad de Acceso. Rango de Trabajadores.	1,2
		Plataforma Virtual de la Alcaldía.	Infraestructura Tecnológica Compatible.	3,4,5,6,7
		Participación Ciudadana	Demanda Potencial. Predisposición Gerencial.	10 11,12,13
Variable Dependiente.	Gestión pública de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.	Estructura Gubernamental	Marco Legal Gestión	8 14,15 16,17
		Planes y Presupuestos	Formulados	9

Fuente: Pineda, N., 2015

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación es de primordial importancia los hechos y realidades que permitan describir el objeto de estudio, en este orden de ideas, se define el marco metodológico como el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto Sabino, C., 2002, dice que los elementos que son necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables. (p. 118).

Así mismo Arias, F., 2006, explica el marco metodológico como el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. (p.16). Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

#### **Nivel y Tipo de Investigación**

El nivel de una investigación según Arias, F., 2006, viene dado por el grado de profundidad y alcance que se pretende con la misma. (p.20). Para efectos de los objetivos planteados en la investigación, está enmarcada en el nivel descriptivo, la cual define el mismo Arias, F., 2006, cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno o evento, cuando se busca especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar. (p.21).

Para efectos del caso de estudios, esto conlleva a realizar una propuesta viable para implementar el gobierno electrónico en la Dirección de infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo, satisfaciendo de esta manera una necesidad. Por otra parte,

y dada las características, la investigación se considera no experimental de tipo transeccional proyectivo, donde Hernández, Fernández, y Baptista 2004, señalan que las investigaciones con diseños no experimentales, se caracterizan por no manipular las variables de estudio únicamente observando como se desarrollan en el ambiente. (p. 267). Además, se considera el estudio de tipo transeccional proyectivo, ya que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, con la finalidad de describirlos y al final, proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados.

Esto permite describir las condiciones actuales de la gestión de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, evidenciando las posibles fallas y de esta manera poder establecer estrategias para mejorar la eficacia de la gestión.

### **Diseño de la Investigación**

Para Balestrini, M., 2002, el diseño de la investigación, se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos. (p.131).

Por otra parte, se plantea para efectos del caso de estudio, el diseño de campo que según Sabino, C., 2002, la investigación de campo se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Su innegable valor reside en que a través de ellos, el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos (p. 67). Aplicando el concepto anterior, la investigación es de campo debido a que los datos requeridos para el desarrollo de la misma, fueron tomados directamente de la realidad donde ocurre la problemática, es decir, la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo Estado Cojedes.

### **Población**

Según Tamayo, y Tamayo, M., 1999, definen la población como la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica

común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (p.92). A los efectos de alcanzar los objetivos planteados en la investigación, la población esta conformada por todo el equipo de trabajo que conforman la dirección de infraestructura e ingeniería y la coordinación de informática de la alcaldía de Tinaquillo, es decir una población formada por las personas que conforman el personal fijo de las direcciones, esta población alcanza las cuarenta y nueve (49) personas.

### **Muestra**

Según Tamayo, y Tamayo, M., 1999, define la muestra como aquella que puede determinar la problemática ya que el es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. (p.38), afirma que la muestra, es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

Por otra parte, Stracuzzi, S., y Pestana, M., 2006, señalan que una muestra del 10%, 20%, 30% ó 40%, es representativa de una población (p.116). Para efectos de la investigación la muestra será de cuarenta y nueve (49) personas, los cuales realizan todo el proceso administrativo y operativo dentro de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, más el personal de Informática, ya que se ven involucrados de manera directa en la investigación, por lo tanto para el caso de estudio la población es igual a la muestra.

### **Validez del Instrumento**

La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende analizar. De acuerdo a Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2004, "la validez tiene diferentes tipos de evidencias; relacionada con el contenido, criterio, el constructo" (p.236). Para efecto de la investigación, la validez de instrumento que se utilizó fue el procedimiento conocido con el nombre de Juicio de Expertos, el cual se aplicó de la siguiente manera: Se seleccionaron tres (03) expertos de metodología de la investigación para que

evaluaron de manera independiente los ítems o preguntas del instrumento en términos de relevancia o congruencia, claridad en la redacción y la tendenciosidad o sesgo en su información.

Cada experto recibió información escrita acerca de: Propósito del instrumento; Objetivo general; Objetivos específicos; y Sistema de variables e indicadores.

Cada experto recibió una planilla de validación de datos en donde se recogió la información suministrada por él. Dicha planilla contiene los siguientes aspectos por ítem o pregunta: Congruencia, claridad, tendenciosidad y observación.

Se recoge y se analizó las planillas de validación y se tomaron las siguientes decisiones: a) En los ítems o preguntas donde exista un 100% de coincidencia favorable entre los expertos quedaron incluidos en el instrumento; b) Los ítems o preguntas donde exista un 100% de coincidencia desfavorable entre los expertos quedaron excluidas del instrumento; c) Los ítems o preguntas donde exista coincidencia parcial entre los expertos se revisa, reformula y es nuevamente validados.

Finalmente, el instrumento de recolección de datos estuvo conformado por: Carta de presentación del instrumento, que incluye instrucciones; preguntas cerradas que conforman el instrumento y planilla de evaluación del instrumento debidamente firmada por cada uno de los expertos.

### **Confiabilidad del Instrumento**

La confiabilidad de un instrumento es definida por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2004, como el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados (p. 410). En este caso, el coeficiente alfa de cronbach, porque éste requiere una sola administración del instrumento de medición. La formula empleada fue la siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] =$$

Figura 01

Formula del coeficiente alfa de cronbach

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2004

Tabla 02

Rangos del coeficiente del Confiabilidad

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2004

En el caso de esta investigación la confiabilidad que se obtuvo fue del 0,88 con un total de ítems de 17 analizados, por lo que el instrumento se considera confiable.

### **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

El estudio se desarrollará en cuatro fases: revisión bibliográfica, diagnóstico, aplicación del instrumento, análisis de los datos y presentación de la propuesta. Para ello, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento a aplicar es el cuestionario, los cuales permitieron medir el impacto de la investigación.

#### **Fase I; Revisión bibliográfica**

Se complementó con una investigación documental basada en la revisión de textos, trabajos de grado, ascensos, tesis y publicaciones nacionales e internacionales referidas al tema de estudio. Esto ayudó a fundamentar los aspectos tratados en el estudio.



**Fase II. Diagnóstico:**

Para determinar la necesidad de la propuesta, se realizó una investigación de campo, cuyo propósito, fue diagnosticar y obtener información real y concreta acerca de la necesidad de la propuesta. Para ello, será necesario determinar la población y muestra del estudio.

**Fase III. Aplicación del instrumento trabajo de campo:**

Se procedió a la aplicación del instrumento (Cuestionario) debidamente evaluado y aplicado a la muestra seleccionada.

**Fase IV. Análisis de los datos y presentación de la propuesta:**

Consistió en la elaboración de los resultados arrojados de la aplicación del instrumento, los cuales se presentaron registrados en sus respectivas tablas. Seguidamente, se presentó la propuesta y las respectivas conclusiones y recomendaciones con el análisis de los resultados pertinentes al tema en estudio.

Las técnicas de recolección de información son las directrices que van permitir obtener informaciones, datos u opiniones sobre el tema que se está investigando. Para efectos de la investigación, la técnica utilizada fue la observación y la entrevista. Así mismo, el instrumento, no es más que el recurso que permitió la obtención de la información requerida para llevar a cabo la investigación, en relación al caso de estudio el instrumento utilizado en la investigación de campo, fue el cuestionario aplicado al personal de la dirección de infraestructura e ingeniería e coordinación de informática de la alcaldía de Tinaquillo.

**Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos.

Según Arias, F., 2006, las técnicas de procesamiento de datos, son las prácticas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales) que serán empleadas para descifrar lo revelado por los datos que han sido recolectados y procesados. (p.11). En relación a la investigación el procesamiento de los datos obtenidos a través del cuestionario, se desarrolló en las siguientes etapas: Tabulación de los datos en función de las variables analizadas cálculo de las frecuencias absolutas y relativas (porcentajes), con ayuda del programa del programa Excel 2007, graficación de los resultados para una presentación más clara e ilustrativa de los hallazgos derivados del estudio y Análisis e interpretación de los resultados reflejados en tablas, en función del marco teórico y los antecedentes de investigación.

### **Técnica para Desarrollar la Propuesta de Investigación**

La metodología a utilizar para proponer el gobierno electrónico como herramienta para optimizar la gestión pública de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tiquillo es: presencia, interacción, transacción y transformación. Estas fases no son interdependientes ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo y requiere distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC).

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo, tiene como objetivo mostrar detalladamente, los resultados que se obtuvieron de la investigación realizada, dichos resultados se analizaron utilizando la estadística descriptiva como o menciona Tamayo. y Tamayo. 1999, se trata de la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en números, para representar hechos en términos generales, realizando esto mediante un método sencillo.

Ítem 1: ¿En los actuales momentos, la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo esta en el centro de la Ciudad?

Tabla 3

Distribución de frecuencia sobre la ubicación de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	19	38.78
De acuerdo	24	48.98
En desacuerdo	6	12.24
Total	49	100.00

**Fuente:** Pineda, N., 2015

Los resultados de la Tabla 3, evidencian que la mayoría de los trabajadores y trabajadoras de la dirección de infraestructura e ingeniería e informática a los que se les aplico el instrumento de recolección de datos, afirman que si se encuentra ubicada en el centro de la Ciudad, es decir el 48,98%, mientras que el 38.78% dice estar en de acuerdo y el 12.24% en desacuerdo.

Ítem 2: ¿En los actuales momentos, la alcaldía de Tinquillo cuenta con un sitio web?

Tabla 4

Distribución de frecuencia del status del sitio web de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	18	36.73
De acuerdo	26	53.06
En desacuerdo	5	10.20
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

Los resultados de la tabla 4, evidencian que 26 de los trabajadores y trabajadoras de la dirección de infraestructura e ingeniería e informática a los que se les aplico el instrumento de recolección de información dicen que la alcaldía de Tinquillo cuenta con un Sitio Web, mientras que 18 esta totalmente de acuerdo y 5 en desacuerdo.

Ítem 3: ¿En los actuales momentos, la alcaldía de Tinquillo tiene software libre con estándares abiertos en la adecuación de la plataforma tecnológica dirigida a ofrecer al ciudadano trámites y servicios en línea?

Tabla 5

Distribución de frecuencia del status del software libre con estándares abiertos en la adecuación de la plataforma tecnológica dirigida a ofrecer al ciudadano trámites y servicios en línea

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	11	22.45
De acuerdo	19	38.78
En desacuerdo	19	38.78
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

En la tabla 5, se evidencia que 19 de los encuestados están en desacuerdo con la existencia del software libre con estándares abiertos en la adecuación de la plataforma tecnológica dirigida a ofrecer al ciudadano trámites y servicios en línea, mientras que los otros 19 están de acuerdo en que si existe y 11 totalmente de acuerdo en que si cuentan con software libre con estándares abiertos.

Ítem 4: ¿En los actuales momentos, la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, utiliza algún tipo de servidor o estaciones de trabajo como Windows ó Linux?

Tabla 6

Distribución de frecuencia sobre el status sobre la utilización algún tipo de servidor o estaciones de trabajo como Windows ó Linux

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	21	42.86
De acuerdo	19	38.78
En desacuerdo	9	18.37
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

En los resultados de la tabla 6, se evidencia que 21 de los encuestados dicen que si utilizan un tipo de servidor, como el Windows, 19 dicen utilizar el servidor Linux y 9 de los entrevistados están en desacuerdo en la utilización de los servidores.

Ítem 5: ¿Considera usted, que uno de los medios utilizados por la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, para ofrecer sus servicios de información es a través del sitio web?

Tabla 7

Distribución para conocer si sus servicios de información son ofrecidos por a través del sitio web.

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	10	20.41
De acuerdo	30	61.22
En desacuerdo	9	18.37
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

El 62% de los encuestados (32 personas), están de acuerdo en que uno de los medios utilizados por la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo, para ofrecer sus servicios de información es a través del sitio Web, mientras que 10 dice estar totalmente de acuerdo y 9 en desacuerdo.

Ítem 6: ¿Considera usted, que la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, publica los aspectos legales como gacetas, ordenanzas, proyectos, planes, entre otros, a través de los medios electrónicos?

Tabla 8

Distribución de frecuencia del status de publicación de los aspectos legales como gacetas, ordenanzas, proyectos, entre otros, a través de los medios electrónicos

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	11	22.45
De acuerdo	19	38.78
En desacuerdo	19	38.78
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

Los resultados de la tabla 8 muestran, que 19 de los encuestados dicen estar de acuerdo en la publicación de los aspectos legales como gacetas, ordenanzas, entre otros, a través de los medios electrónicos, mientras que los otros 19 de los encuestados dicen estar en desacuerdo y 11 totalmente de acuerdo.

Ítem 7: ¿Cree usted, que la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, promueve mecanismos para involucrar al poder ciudadano en los procesos de toma de decisión?

Tabla 9

Distribución de frecuencia sobre la promoción de mecanismos para involucrar al poder ciudadano en los procesos de toma de decisión.

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	11	22.45
De acuerdo	19	38.78
En desacuerdo	19	38.78
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

Los resultados de la tabla 9 muestran, que 19 de los encuestados dicen estar en desacuerdo en que se promuevan los mecanismos de participación ciudadana, mientras que los otros 19 de los otros encuestados dice estar de acuerdo y 11 totalmente de acuerdo en que la dirección de infraestructura e ingeniería si promueve los mecanismos de participación ciudadana.

Ítem 8: ¿En la actualidad, conoce usted la herramienta de las nuevas tecnologías de información en la gestión pública haciendo uso del sistema de gobierno electrónico?

Tabla 10

Distribución de frecuencias sobre el conocimiento de las nuevas tecnologías de información en la gestión pública haciendo uso del sistema de gobierno electrónico

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	5	10.20
De acuerdo	8	16.33
En desacuerdo	36	73.47
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

En la tabla 10, muestra que 36 de los encuestados dicen no conocer la herramienta de las nuevas tecnologías de la información como es el sistema de gobierno electrónico, mientras que 8 dicen estar de acuerdo y que si tienen conocimiento y los 5 restante, dicen estar en desacuerdo en el conocimiento de las nuevas tecnologías de la información haciendo uso del gobierno electrónico.

Ítem 9: ¿Esta usted de acuerdo con la implementación del sistema de gobierno electrónico, a fin de optimizar los procesos administrativos de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo?

Tabla 11

Distribución de frecuencia sobre la implementación del sistema de gobierno electrónico, en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	10	20.41
De acuerdo	30	61.22
En desacuerdo	9	18.37
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

Los resultados de la Tabla 11, indican que 10 de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo con la implementación del gobierno electrónico, mientras que 30 dicen estar de acuerdo con la aplicación e implementación del sistema y 9 dicen estar en desacuerdo con la propuesta.

Ítem 10: ¿Considera usted, que el personal que labora en la dirección de infraestructura e ingeniería, requiere una capacitación en relación a las nuevas tecnologías de información en la gestión pública haciendo uso del sistema de gobierno electrónico?



Tabla 12

Distribución de frecuencia sobre la aceptación para capacitar al personal que labora en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, sobre gobierno electrónico

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente de acuerdo	27	55.10
De acuerdo	22	44.90
En desacuerdo	0	0.00
Total	49	100

**Fuente:** Pineda, N., 2015

La Tabla 12, muestra que 27 de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo con que el personal se capacite en relación a las nuevas tecnologías de información en la gestión pública haciendo uso del sistema de gobierno electrónico, mientras que 22 de los encuestados, dicen estar de acuerdo con la propuesta y el 0% no aplica.

## CAPITULO V

### LA PROPUESTA

Modelo de gestión pública para implementar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo para optimizar la administración gubernamental estado Cojedes.

#### **Introducción**

Actualmente, la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), en el planeamiento de políticas públicas y el ejercicio de gobierno, está produciendo cambios en diversas instancias sociales: seguridad, proyectos de inversión pública, educación, economía, relaciones personales, entre otros. También hay nuevas relaciones entre el Gobierno, los ciudadanos y las empresas. Los cambios permanentes en el escenario social, el contexto mundial globalizado, las modificaciones que acompañan a la implementación de las NTIC, llevan a buscar nuevas maneras de comunicar, en este caso, mediante un sitio electrónico de gobierno, intentando generar procesos de transparencia y participación política.

Varios autores destacan que un gobierno electrónico (e-gobierno), como un modo de ejercer una democracia más participativa, donde los ciudadanos conocen más sobre lo que sus gobernantes llevan a cabo y pueden manifestarse para conseguir desde diferentes lugares y roles, una gestión más transparente, eficiente; donde se puede saber qué sucede y acceder a los servicios. Entendiéndose por gobierno electrónico, el instrumento que se concreta a través de una plataforma tecnológica que se vale de una red interconectada de datos.

Dicha red permite generar espacios de participación social en el área referida a través de servicios, temas e informaciones que incumben a la ciudadanía; en una interrelación entre gobierno y ciudadanos; gobierno y empresas; ciudadanos entre sí;

gobierno y empleados y gobiernos entre sí. Con el objeto de conseguir una forma de gobierno más participativo, ágil, eficiente, donde se promueve el desarrollo de capacidades, donde el punto de partida son los activos intangibles y de conocimiento.

Las propuestas de gobierno electrónico se relacionan directamente con este enfoque, ya que comienzan a vislumbrar las posibilidades que representa esta nueva forma de hacer economía, es también pensar para tomar decisiones estratégicas en torno de la importancia de desarrollar plataformas de gobierno electrónico, que permitan no sólo acceder fácilmente a la información presentada por organismos gubernamentales sino también interactuar, realizar tramitaciones, ver, analizar, valorar políticas públicas y tener herramientas necesarias para conocer gestiones, su transparencia, su valor para la comunidad en la que se lleva a cabo; detectar falencias y necesidades, entre otras.

Dicha forma de gobierno presupone el desenvolvimiento de una cultura de e-gobierno que incluye desde la capacitación de los prestadores del servicio y la población usuaria, en el ámbito de las nuevas tecnologías; como así un seguimiento de la acción de las autoridades y la participación activa de la población.

En este entorno, se debe tener en cuenta que la propuesta está estructurada en un primer aspecto por la justificación de la misma, en un segundo ámbito el objetivo general y objetivos específicos. En el tercer aspecto, se muestra la estructura del Modelo de gestión pública basado en el sistema de gobierno electrónico para la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes, finalmente, se presenta un plan de inducción técnica, dirigida a los trabajadores de la dirección de infraestructura e ingeniería, así como también al personal de la coordinación de telemática, administración y dirección de planificación y presupuesto, seguido de la autoridad de la alcaldía de Tinaquillo.

### **Justificación de la Propuesta**

En el contexto del modelo de gestión pública para optimizar los procesos administrativos y garantizar la eficiencia institucional en la dirección de

infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, el Sistema de gobierno electrónico tiene por objetivo promover el desarrollo de proyectos orientados a mejorar la gestión de la dirección y por ende de la alcaldía del municipio Falcón, mediante la adopción de nuevas tecnologías de Información.

Para ello, el énfasis está dado en iniciativas asociadas a gobierno abierto, participación ciudadana, acceso a información pública, descentralización y mejoramiento de los servicios y/o productos provistos por la dirección de infraestructura e ingeniería a la ciudadanía.

En esta línea, se busca promover en este ente público el desarrollo de proyectos orientados a ampliar la disponibilidad de información, optimizar los procedimientos a través del intercambio de información entre instituciones, acercar los servicios del estado a regiones por medio de la presencia regional de las instituciones públicas y/o municipios y ampliar los canales de acceso al estado por medio de la estandarización y digitalización de procesos que sustentan los servicios y trámites ofrecidos por el mismo.

En este sentido, se señala que el sistema de gobierno electrónico representa un instrumento para conducir a la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de tinaquillo hacia los objetivos gubernamentales planteados en esta materia, correspondiéndole a la unidad de gobierno digital, ser la encargada de impulsar y validar el desarrollo de este sistema, realizando las acciones necesarias para entregar una adecuada orientación y asistencia a las diversas unidades que están presentes en la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

### **Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión basado en el sistema de gobierno electrónico para optimizar los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar las oportunidades y fortalezas que posee la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, para la implementación del sistema de gobierno electrónico.
2. Diseñar un plan de trabajo para ejecutar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.
3. Implementar, controlar y evaluar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

### **Estructura del modelo de gestión pública basado en el sistema de gobierno electrónico.**

Este modelo metodológico, constituye un set de recomendaciones para la implementación del sistema de gobierno electrónico basado en las nuevas tecnologías de información, el cual al igual se compone de cuatro etapas que abarcan el ciclo completo de desarrollo de un proyecto NTIC: diagnóstico, planificación, implementación y evaluación.

Tal como se menciona en la introducción, este modelo metodológico constituye un acompañamiento sistemático que sugiere recomendaciones de buenas prácticas para el desarrollo del ciclo de trabajo de proyectos de esta naturaleza, partiendo por la detección de oportunidades. El objetivo del sistema de gobierno electrónico es, mediante la adopción de esta metodología, apoyar y facilitar a la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo con el cumplimiento de los objetivos de gestión y requisitos técnicos establecidos para el sistema de gobierno electrónico – tecnologías de información, optimizar los procesos de gestión pública que se manejan en esta dirección, siendo esta una de las columnas vertebrales de toda administración pública municipal.

#### **Etapas 1. Diagnóstico**

El Diagnóstico, constituye la primera etapa de cara a la formulación de un proyecto. A través de este proceso, es posible detectar oportunidades de desarrollo de iniciativas. En este sentido, es un análisis orientado a la realización de cambios que

contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

En primer lugar la institución gubernamental, debe contar una plataforma tecnológica que le permita hacer uso de las nuevas tecnología de información y comunicaciones. detectado esto, la institución realiza un diagnóstico de uso de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones (NTIC) en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios y define aquellos en los requiere implementar tecnologías de información; y propone a la red de expertos una priorización de los proyectos de mejoramiento con uso de TIC para su validación técnica, la misma debe funcionar dentro de la dirección de telemática de la alcaldía.

Todo esto, lo debería registrar el sistema de control de gestión de proyectos dispuesto por la red de expertos, es decir, además de crear la red de expertos, deberían de establecer una unidad de control de gestión de proyectos. Esto con la finalidad de visualizar cuales son los elementos propicios para que la Dirección de Infraestructura e ingeniería pueda incursar en ello. En el marco de la revisión de dichos procesos, la institución verifica, entre otros aspectos:

- La existencia y calidad de los registros de información que se mantienen para proveer productos estratégicos, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.
- La necesidad de mejorar uno o más procesos transversales que contribuyan a la calidad de los procesos de provisión de bienes y/o servicios.

Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos antes descritos, se establecen una serie de requisitos técnicos que representan una sucesión de actividades, las que, en su conjunto, conforman la etapa de diagnóstico. la red de expertos proveerá un instrumento de control de gestión para desarrollar estos requisitos, con campos específicos que se detallan a continuación. Una vez identificados los procesos, y detectadas las oportunidades de proyectos, corresponde definir para cada uno de ellos, lo siguiente:

Nombre de la iniciativa: Se sugiere establecer un nombre representativo e intuitivo.

Justificación de la iniciativa: Explicar brevemente qué aspectos fueron los detonantes para impulsar la elaboración de la iniciativa incluyendo tanto la declaración de beneficios directos e indirectos, es decir, todas las mejoras tangibles y cuantificables, como también, las mejoras que son difíciles de cuantificar y que representan beneficios tales como: economías de escala, imagen institucional, impacto ciudadano, entre otras.

Tipo de iniciativa: Indicar si corresponde a una iniciativa que afectará a un (os) proceso (s) de provisión o soporte, si corresponde a interoperabilidad de información con otras instituciones, si el resultado primario corresponderá a un trámite en línea o sitio web, u otro aspecto no mencionado anteriormente. Es importante destacar que una iniciativa puede ser clasificada en más de un aspecto.

Prioridad: Señalar utilizando una escala de 1 a 9, la posición en base a grado de relevancia que representa esta iniciativa para la institución. Esta decisión debe ser basada en criterios que permitan fundar la prelación de las iniciativas desde la que agrega más valor hasta aquella que tiene un aporte menor.

Para el desarrollo de las propuestas es recomendable contemplar la participación de todos los actores relevantes del proceso, aun cuando no estén ligados al área de Tecnologías de Información. Esto permitirá determinar de mejor manera aquellos aspectos que deben y pueden intervenir y a partir de este escenario, elaborar un completo levantamiento de requerimientos. Por otra parte, el desarrollo de esta propuesta permitirá avanzar en definir los objetivos del eventual proyecto.

## **Etapas 2. Planificación**

Al concluir la definición de las iniciativas, éstas conformarán la cartera de proyectos de la Institución. El siguiente paso es avanzar en la precisión de los proyectos seleccionados que conformarán el plan y programa de trabajo del organismo. En esta etapa, se incorporan descripciones que complementan el trabajo realizado hasta ahora y permiten observar el alcance de la iniciativa. En esta instancia ya comenzamos a hablar de proyectos, con hitos y plazos estimados.

La institución, de acuerdo al presupuesto asignado, elabora el Plan de mejoramiento con uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, y un

programa de trabajo anual aprobado por el jefe de servicio y validado por la red de expertos, que incluye todos los proyectos a trabajar durante el año, para la implementación del plan aprobado, y lo registra en el sistema de control de gestión de proyectos dispuesto por la red de expertos.

Qué registrar al elaborar el programa de trabajo anual:

El programa de trabajo anual, debe reflejar todos los proyectos de desarrollo tecnológico que la institución tiene planeado ejecutar el año siguiente, en donde corresponde tener como punto de referencia la propuesta y solicitud presupuestaria a presentar cada año a la dirección de presupuesto de la alcaldía. Para ello debe considerar:

-Costo (Miles de Bs): Corresponde al total de todos los costos en que se incurrirá en el proyecto, los cuales deben ser definidos considerando al menos los siguientes ítems de inversión: hardware, software, horas/hombre de desarrollo de software y/o diseño, conectividad y consultoría de estudios.

-Objetivo general: Debe entregar un resumen de los elementos centrales del proyecto, destacando qué es lo que queremos lograr con él. El objetivo general del proyecto debe contribuir a alcanzar de mejor manera los objetivos estratégicos de la institución. Si aceptamos que un proyecto busca crear valor en la organización, esa creación de valor está en gran medida definida por los objetivos estratégicos a los que se vincula.

-Objetivos Específicos: Se construyen a partir de los beneficios que se espera lograr con el proyecto y por tanto, están directamente vinculados a los problemas y oportunidades de mejora identificados en la etapa diagnóstico. Además, definen claramente cuál es el alcance real de los resultados esperados con el proyecto.

Indicadores de desempeño: Indicador que permitirá medir el cumplimiento del objetivo específico. Puede señalarse uno o más indicadores por cada objetivo específico.

-Tiempo estimado de implementación: Cuanto tiempo se espera tomará el desarrollo del proyecto, desde su diseño hasta la puesta en producción.



-Cronograma de Actividades basado en hitos: Define los principales hitos o productos intermedios del proyecto, la secuencia de actividades requeridas para completarlos, los plazos acordados y la identificación de los responsables de su ejecución. Para efectos del sistema gobierno electrónico – tecnologías de información, se deberá construir un cronograma de trabajo, indicando los siguientes antecedentes:

-Entregas: Es una tarea de duración cero que simboliza el haber conseguido un logro importante en el proyecto.

-Actividades o tareas: Es el conjunto de acciones necesarias para completar un hito o entrega. Cada hito debe subdividirse en tantas actividades sean necesarias para su concreción. Estas actividades tienen una duración definida y son las que emplean los recursos de la organización.

-Fecha de inicio y término: Las fechas de inicio y término esperadas de cada una de las actividades y tareas del cronograma.

-Riesgos principales y acciones de mitigación: Un Plan de Mitigación de Riesgos constituye una herramienta de gestión de proyectos, normalmente utilizada para identificar en las actividades más importantes de un proyecto, el tipo y nivel de riesgos inherentes a ellas, con sus factores exógenos y endógenos de riesgo.

-Tecnológica Propuesta: Declaración de cuál será la solución tecnológica escogida para desarrollar el proyecto, con el objeto de detectar oportunidades de transferencia o sinergia entre la tecnología disponible al interior de la Institución.

### **Etapa 3. Implementación**

Una vez elaborada la planificación y definido el programa de trabajo, es necesario implementar los proyectos comprometidos y controlar su ejecución hasta su puesta en operación. La institución, implementa el programa de trabajo para la ejecución del plan definido en la etapa anterior y registra los resultados de la implementación considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.

Qué registrar en el Programa de Trabajo:

Al momento de realizar la implementación, es preciso aplicar una metodología de control y seguimiento que permita contar con un registro de la información, a fin de ir

controlando el avance de cada proyecto y anticipar las dificultades encontradas en su desarrollo. De esta manera, se pueden tomar acciones adecuadas e informadas frente a desviaciones que puedan afectar considerablemente la planificación, así como también potenciar la generación de buenas prácticas institucionales.

En el avance del desarrollo de cada proyecto comprometido, puede surgir la necesidad de efectuar adecuaciones a lo planeado, pudiendo con ello, ajustarse a los límites de tiempo y presupuesto. En tales casos, se debe presentar la justificación de la desviación ocurrida (análisis de brechas), explicando las medidas adoptadas para solucionarla. El análisis de desviaciones, está orientado a registrar las causas que provocaron desviaciones de la planificación original en el desarrollo de los proyectos, los que pueden producirse por múltiples factores.

Qué registrar en el Seguimiento de Costos:

Adicionalmente, se debe incorporar información de seguimiento de gastos presupuestario, para ello debe ser identificada y reportada en el instrumento de control de gestión dispuesto por los expertos la siguiente información:

Gasto planificado total: Total de inversión considerada para el desarrollo del proyecto.

Gasto planificado a la fecha: Presupuesto planificado a la fecha de emisión del reporte.

Gasto real a la fecha: Presupuesto efectivo gastado a la fecha de emisión del reporte.

Presupuesto no gastado: Presupuesto restante de gastar a la fecha.

Presupuesto faltante para terminar: Presupuesto que resta por ejecutar a la fecha del reporte.

#### **Etapas 4. Evaluación**

La etapa de evaluación, es donde se evaluará el impacto positivo o negativo y los procesos que se vieron afectados y el cumplimiento de los objetivos. Además, corresponde realizar una evaluación a la gestión del proyecto.

Tanto la alcaldía como la dirección de infraestructura e ingeniería, evalúan los resultados de cada proyecto en fase terminal, considerando la medición de los indicadores de desempeño. Así mismo, se difunde a los beneficiarios y funcionarios

de cada proyecto, además se evalúan los procesos vinculados a la gestión de cada proyecto durante su implementación, y lo registra en el sistema de control de gestión de proyectos dispuesto por los expertos.

Qué registrar en la evaluación de resultados de los proyectos (objetivos específicos):

La acción de evaluar resultados tiene como propósito realizar un análisis comparativo entre los objetivos y metas definidas en la planificación, y los resultados que se obtuvieron en la práctica. De esta forma, se puede determinar en qué medida se cumplió con lo planificado, haciendo posible aprender de la experiencia. En caso que ocurra algún tipo de desviaciones es necesario señalar los motivos que provocaron las desviaciones en el análisis de brechas.

Así mismo, se debe analizar en términos cualitativos los resultados del proyecto en operación y declararlo en informe ejecutivo, considerando los siguientes factores:

**Eficacia:** Es una medida del cumplimiento de los objetivos específicos señalados para el proyecto, expresados mediante sus resultados, sin considerar los recursos utilizados para obtenerlos. La determinación de la eficacia exige la definición clara y precisa de los resultados, así como de los tiempos previstos.

**Eficiencia:** Es una medida del logro de los resultados del proyecto en relación con los recursos requeridos para obtenerlos. Al maximizar la eficiencia, se busca una combinación óptima de recursos económicos, materiales, técnicos y humanos que permita obtener los mejores resultados.

**Impacto:** La evaluación del impacto consiste en el análisis de toda posible consecuencia de la iniciativa desarrollada. Se trata de determinar efectos netos, es decir, de comprobar la relación causa-efecto entre el proyecto y todos sus resultados, una vez que se eliminan las consecuencias provocadas por otras acciones.

Qué registrar en las acciones de difusión del proyecto:

El impacto de un proyecto se incrementa con el nivel de conocimiento y ejecución operativa de éste. El conocer, por parte de todos los involucrados en su aplicación, los potenciales beneficios derivados del desarrollo del proyecto puede determinar el éxito o fracaso de la iniciativa comprometida, lo cual condiciona la generación del valor público esperado. Para ello, se debe identificar y registrar:

-Acción de difusión: Es la medida concreta que se ejecutará en pro de difundir adecuadamente el proyecto.

-Público objetivo (involucrados): Son los usuarios y beneficiarios directos y por ende a quien se les hará llegar el mensaje. En este ítem es posible identificar más de un grupo específico de usuarios, según las características de cada proyecto. Se debe diferenciar entre uno y otro grupo, ya que un usuario interno puede requerir un mensaje y/o un canal de comunicación distinto que un usuario externo.

-Mensaje a comunicar: En este ítem debe explicar brevemente cual es el sentido del mensaje a comunicar.

Plan de medidas para mantenimiento y/o mejoramiento de iniciativas:

En el plan de mantenimiento y mejoras de la iniciativa deben ser identificados aquellos elementos que permitan asegurar la continuidad operativa de la solución implementada, de tal forma que el esfuerzo realizado por el servicio no se vea diluido en el tiempo producto de la no utilización de la nueva solución. El propósito es contar con un plan de actividades que al menos incorpore revisión a la plataforma, monitoreo del grado de utilización y recoja la opinión de los usuarios respecto al desempeño de la solución y las mejoras requeridas.

Evaluación término de proyecto:

Finalmente, se sugiere evaluar en términos de gestión del proyecto y con los integrantes del mismo, elementos asociados a los costos, plazos y alcances reales de la solución implementada respecto de los que fueron inicialmente planificados. Con esto será posible evaluar la gestión realizada en la implementación del proyecto y tener una idea clara de las capacidades organizacionales y de los desafíos y áreas que es necesario mejorar para la gestión de futuros proyectos. En particular, dicha evaluación debe considerar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

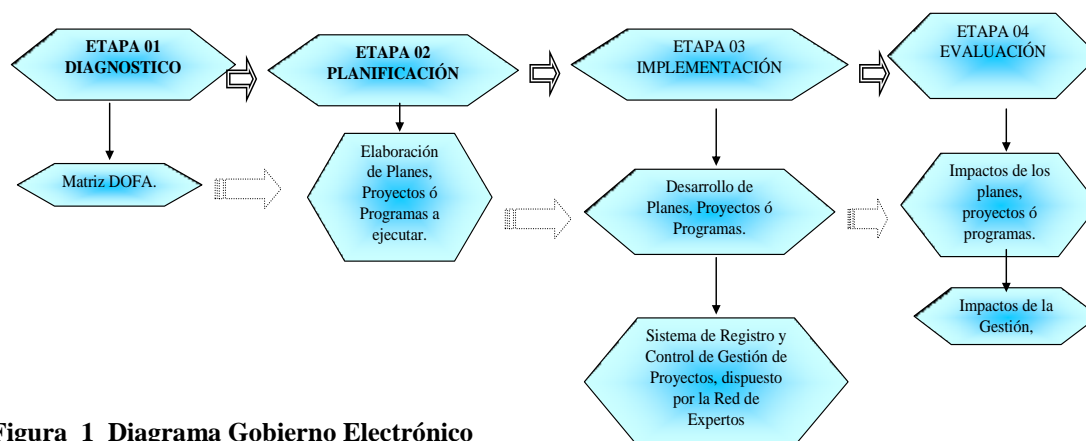
Presupuesto ejecutado versus el programado: Es necesario que realice una evaluación sobre los costos planificados del proyecto y los costos reales del mismo. Haciendo un análisis de brechas tendiente a identificar claramente las razones que explican una eventual diferencia, positiva o negativa, entre costos planificados y costos reales. Además, en caso que se haya producido una brecha, se debe evaluar la

manera en que la propuesta de mejora diseñada, ayudo a cumplir en este aspecto con el proyecto.

Plazos efectivos versus plazos planificados: Es necesario que realice una evaluación sobre los plazos planificados del proyecto y los tiempos reales de desarrollo del mismo, haciendo un análisis de brechas tendiente a identificar claramente las razones que explican una eventual diferencia, positiva o negativa, entre plazos planificados y reales. Además, en caso que se haya producido una brecha, se debe evaluar la manera en que la propuesta de mejora diseñada, ayudo a cumplir en este aspecto con el proyecto.

Producto final versus producto esperado: Este desempeño tiene relación con aspectos como calidad, características, funcionalidades, alcances y objetivos inicialmente planificados para los proyectos. Es necesario que realice una evaluación sobre el desempeño planificado del proyecto y el desempeño final del mismo y si se implementaron tal como se habían definido al inicio del proyecto. A continuación se presenta un resumen de la propuesta del modelo de gobierno electrónico para la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

### Modelo de gestión pública basado en el sistema de gobierno electrónico para la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes



**Figura 1 Diagrama Gobierno Electrónico**  
Elaboración Propia (2015)

## PLAN DE INDUCCIÓN

**Objetivo del plan de inducción:** Orientar a los trabajadores de la alcaldía de Tinaquillo, específicamente la dirección de infraestructura e ingeniería, en cuanto al uso y fortalezas de la gestión administrativa pública mediante el uso de criterios de la nueva tecnología de la información y gerencia pública.

**Duración de la capacitación:** Ocho (8) horas académicas.

**Lugar de la actividad:** Alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

**Tabla 13**

Plan de capacitación para el personal de la alcaldía de Tinaquillo

ACTIVIDAD	EJE DE DESARROLLO	DIMENSIÓN	TEMÁTICA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Participación Ciudadana	Ser	Condiciones que se deben fortalecer para la participación ciudadana.
		Saber	Principios y Fines del Estado.
		Hacer	Realización de acciones que permitan promover con criterios de calidad.
	Administración al Servicio del Ciudadano.	Ser	Condiciones que inciden al servicio del ciudadano.
		Saber	Gobernabilidad.
		Hacer	Realización de acciones que promuevan con criterios de calidad la administración al servicio ciudadano
	Gobierno Electrónico	Ser	Características que inciden en el uso adecuado de la información.
		Saber	Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación.
		Hacer	Realización de acciones que promuevan con criterios de calidad el gobierno electrónico.
	Innovación Institucional	Ser	Características que faciliten la innovación y la adaptación al cambio.
		Saber	Flexibilización y reestructuración administrativa.
		Hacer	Realización de acciones que promuevan con criterios de calidad la innovación institucional.

**Fuente:** Pineda N. (2015)

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**VALORIZACIÓN DE LA PROPUESTA: GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR  
LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA DE  
LA ALCALDÍA DE TINAQUILLO ESTADO COJEDES.**

**Ciudadano (a):** \_\_\_\_\_

A través de la presente me dirijo a usted, a objeto de entregarle el formato de Valorización del diseño de la propuesta: “Gobierno electrónico para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo” a objeto de evaluar el beneficio que el modelo representa tanto para la alcaldía como para la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo. Este instrumento metodológico forma parte de una investigación que se realizó para elaborar el trabajo de grado de la maestría Gerencia Pública. A su vez los resultados que se obtengan conllevarán a proponer el modelo como una herramienta gerencial, que tienden a optimizar los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo

**Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión basado en el sistema de gobierno electrónico para optimizar los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

**Objetivos Específicos**

1. Determinar las oportunidades y fortalezas que posee la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, para la implementación del sistema de gobierno electrónico.
2. Diseñar un plan de trabajo para ejecutar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo.
3. Implementar, controlar y evaluar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

**Agradeciendo de antemano su colaboración, se suscribe.**

Econ.: Neida Pineda

Tesista

Universidad Nacional Experimental  
de los Andes (UNEA)  
"Caracas, Venezuela"

Ministerio de Industrias,  
Energía y Petróleo  
Comisión de Área de Tecnología  
Materia: Física


Exposición que muestra

PLANTILLA DE VALORACIÓN SOBRE LA PROPIEDAD COMUNITARIA  
DEL TRABAJO PARA CONFIRMAR LA GESTIÓN TECNOLÓGICA Y LA INNOVACIÓN  
DE ENTRENAMIENTO TECNOLÓGICO E INGENIERÍA DE 1.ª A LA 4.ª SEMANA DE TRABAJO

Nombre y Apellido Código de la UNEA	Fecha	
	May (2011)	Jun (2011)
Cargo que ejerce en la institución Instituto de Física	May (2011)	Jun (2011)
¿En la institución existe evidencia que de la actividad de la Dirección de Industrias y Energía y la Comisión de Área de Tecnología, se cuenta con la herramienta de Cultura Científica?		✓
¿En la institución que ejerce gestión el personal de la Dirección e Industrias y Energía y la Comisión de Área de Tecnología en la Unidad Pública haciendo uso del sistema de Cultura Científica?	✓	
¿En la institución, los Sistemas Tecnológicos de Información en la Unidad Pública haciendo uso del sistema de Cultura Científica contribuyen al logro de sus objetivos de la Dirección de Industrias y Energía y la Comisión de Área de Tecnología?	✓	
¿En la institución, existe evidencia de implementación del sistema de gestión científica y de aplicación de prácticas innovadoras en la Dirección de Industrias y Energía y la Comisión de Área de Tecnología?	✓	

Fuente: Fondo N 2011

Legenda: May (2011); Jun (2011); Jul (2011)

*[Handwritten signature]*  




UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**VALORIZACIÓN DE LA PROPUESTA: GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR  
LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA DE  
LA ALCALDÍA DE TINAQUILLO ESTADO COJEDES.**

**Ciudadano (a):** \_\_\_\_\_

A través de la presente me dirijo a usted, a objeto de entregarle el formato de Valorización del diseño de la propuesta: “Gobierno electrónico para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo” a objeto de evaluar el beneficio que el modelo representa tanto para la alcaldía como para la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo. Este instrumento metodológico forma parte de una investigación que se realizó para elaborar el trabajo de grado de la maestría Gerencia Pública. A su vez los resultados que se obtengan conllevarán a proponer el modelo como una herramienta gerencial, que tienden a optimizar los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo

**Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión basado en el sistema de gobierno electrónico para optimizar los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

**Objetivos Específicos**

1. Determinar las oportunidades y fortalezas que posee la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, para la implementación del sistema de gobierno electrónico.
2. Diseñar un plan de trabajo para ejecutar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo.
3. Implementar, controlar y evaluar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

**Agradeciendo de antemano su colaboración, se suscribe.**

Econ.: Neida Pineda

Tesista

Universidad Nacional Experimental  
de los Andes - VENEZUELA  
"Caracas"

Ministerio de Infraestructura  
y Transporte Industrial  
Coordinación de Área de Postgrado  
Maestría en Ciencias Públicas

La universidad que analiza:

PLATELA DE CALIBRACION SOBRE LA PROPIEDAD GOBIERNO  
ELECTRONICA PARA OPTIMIZAR LA GESTION PUBLICA EN LA  
ABSECCION DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERIA DE LA UCA ALBA  
DE TUNAPUEPUE

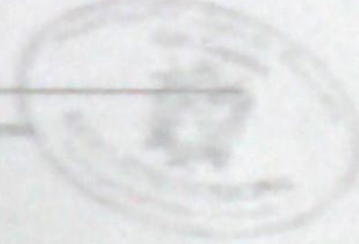
Nombre y Apellido: *Ricardo Rojas Ruiz* Fecha:

Cargo que ocupa en la institución: *Asesor Académico de Ingeniería de Software*

Ítems	Mayores		
	Men	Men	Men
¿Se es agente como calibrador que en la actualidad la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la UCA ALBA trabaja con la herramienta de Gobierno Electrónico?			<input checked="" type="checkbox"/>
¿En la actualidad, que agente existe en el personal de la Dirección e Infraestructura respecto al uso de la herramienta de la Nueva Tecnología de Información de la Gestión Pública Nacional con el sistema de Gobierno Electrónico?	<input checked="" type="checkbox"/>		
¿En su opinión, la Nueva Tecnología de Información en la Gestión Pública Nacional con el sistema de Gobierno Electrónico contribuye al logro de los objetivos de la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la UCA ALBA?	<input checked="" type="checkbox"/>		
¿En su opinión, como calibrador la implementación del sistema de gobierno electrónico, si se de optimizar los procesos administrativos de la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la UCA ALBA?	<input checked="" type="checkbox"/>		

Fecha: *Febrero 7 2017*

Gracias May Men (Men Men Men Men)

*[Handwritten signature]*  


UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**VALORIZACIÓN DE LA PROPUESTA: GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR  
LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA DE  
LA ALCALDÍA DE TINAQUILLO ESTADO COJEDES.**

**Ciudadano (a):** \_\_\_\_\_

A través de la presente me dirijo a usted, a objeto de entregarle el formato de Valorización del diseño de la propuesta: “Gobierno electrónico para optimizar la gestión pública en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo” a objeto de evaluar el beneficio que el modelo representa tanto para la alcaldía como para la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo. Este instrumento metodológico forma parte de una investigación que se realizó para elaborar el trabajo de grado de la maestría Gerencia Pública. A su vez los resultados que se obtengan conllevarán a proponer el modelo como una herramienta gerencial, que tienden a optimizar los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo

**Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión basado en el sistema de gobierno electrónico para optimizar los procesos administrativos en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo estado Cojedes.

**Objetivos Específicos**

1. Determinar las oportunidades y fortalezas que posee la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, para la implementación del sistema de gobierno electrónico.
2. Diseñar un plan de trabajo para ejecutar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo.
3. Implementar, controlar y evaluar el sistema de gobierno electrónico en la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

**Agradeciendo de antemano su colaboración, se suscribe.**

Econ.: Neida Pineda

Tesista

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos occidentales  
"Ezequiel Zamora"



La universidad que siempre

Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Coordinación de Área de Postgrado  
Maestría En Gerencia Pública

PLANILLA DE VALORIZACIÓN SOBRE LA PROPUESTA GOBIERNO  
ELECTRÓNICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN  
DE INFRAESTRUCTURA E INGENIERÍA DE LA ALCALDÍA DE TINAQUILLO

Nombre y Apellidos:	Fecha:		
	May Bien	Bien	Mal
<p>¿En su opinión, como calificaría que en la actualidad la Dirección de de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo, no cuenta con la herramienta de Gobierno Electrónico?</p>			✓
<p>¿En la actualidad, que opinión maneece si el personal de la Dirección e Infraestructura estuviera al tanto de la herramienta de las Nuevas Tecnologías de Información en la Gestión Pública haciendo uso del sistema de Gobierno Electrónico?</p>	✓		
<p>¿En su opinión, las Nuevas Tecnologías de Información en la Gestión Pública haciendo uso del sistema de Gobierno Electrónico contribuyen al logro de los objetivos de la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo?</p>		✓	
<p>¿En su opinión, como calificaría la implementación del sistema de gobierno electrónico, a fin de optimizar los procesos administrativos de la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo?</p>	✓		

Fuente: Pineda N. 2015

Legenda: May Bien (MB); Bien (B); Mal (M)



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Los resultados obtenidos permitieron establecer las siguientes conclusiones: en relación al análisis de la situación actual de la alcaldía, la presente investigación consiguió fallas en cuanto a la cantidad de equipos y programas de computación necesarios para el funcionamiento de la misma así como la falta de acceso a internet y una red unificada para la centralización de la información.

Así mismo, se pudo observar que los equipos y programas de computación existentes permiten cumplir con los objetivos trazados en algunas dependencias de la alcaldía en mediana proporción, el personal posee habilidades técnicas para manejarlos, así como también posee personal especializado en el área de informática, aunque no en el número adecuado, dado que en la mayoría de los casos existen retrasos en los servicios a los usuarios por falta de más personal para esta área.

Por otra parte, se considera necesario incrementar la cantidad de personas especializadas en el área de informática, para cubrir los soportes técnicos, debido a que en la alcaldía no se encuentran automatizados los procesos administrativos en algunas de las dependencias, por lo que las fallas presentes en los procesos cotidianos pueden ser por la falta de automatización de los mismos, aunque existe un poco de contradicción en este indicador, debido a que los jefes y coordinadores de las unidades de la alcaldía consideraron que sus procesos se encontraban automatizados pero se debe tener en cuenta el desconocimiento que muchas personas tienen sobre la automatización de los procesos.

Seguidamente, se identificó la brecha digital existente en los ciudadanos del municipio, resultando en un 74% de personas que laboran en la dirección de ingeniería e infraestructura de la alcaldía de Tinaquillo, que no conocen las nuevas herramientas de la gestión pública, haciendo uso del sistema de gobierno electrónico. Así mismo, se pudo conocer que es necesaria la capacitación de sus empleados y no solo para el personal que labora en la dirección de infraestructura e ingeniería, sino

también en otras dependencias de la alcaldía, a fin de fortalecer el capital humano de la misma, ya que no cuentan con las herramientas necesarias.

Por otra parte, la participación ciudadana en la toma de decisiones en cuanto a las gestiones que lideriza la dirección de infraestructura e ingeniería, es deficiente por lo tanto es necesario buscar alternativas para generar la mayor participación ciudadana, ya que es la única manera de llegar a satisfacer las necesidades de los demandantes que son los ciudadanos y ciudadanas del municipio Falcón del estado Cojedes.

Finalmente, se constató que la Dirección de Infraestructura e Ingeniería, no aplica el modelo de Gobierno Electrónico en los procesos administrativos, lo cual se fundamenta como una debilidad que no permite optimizar los procesos administrativos en la gestión pública.

### **Recomendaciones**

- 1.- Rediseñar el manual organizacional de normas y procedimientos, tomando en cuenta la aplicación del gobierno electrónico, debido a que este debe ser el primer paso a dar para la implantación del modelo de gestión, y así evitar improvisaciones o decisiones claves sobre la marcha del proyecto.
- 2.- Crear la dirección de tecnologías y servicios de información como dirección y no como coordinación, que se encargue del proyecto desde su inicio, contratando para esto personal especializado en el área de tecnología.
- 3.- Establecer políticas de capacitación permanentes en las áreas de: tecnologías de información y comunicaciones para todo el personal de la alcaldía, gestión estratégica de la información para los directores y jefes de unidades y certificaciones de alto nivel en NTIC para el personal de informática.
- 4.- Fomentar el acceso a internet a través de la oferta, incentivando a los ciudadanos al uso de la internet como herramienta para acercar los servicios ofrecidos por alcaldía a los ciudadanos, un incentivo muy prometedor por su éxito en países como Chile es el pago de los impuestos locales vía electrónica a través del portal de gobierno local, el cual premia a quienes realizan sus declaraciones de impuesto a

través del portal, además de darles un mayor tiempo para realizarla, así como en Argentina entre otros.

5.- Crear una plataforma de servicios informáticos para la publicación de los aspectos legales como gacetas, ordenanzas, entre otros, que correspondan a la gestión de la Dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

6.- Crear una plataforma de servicios informáticos para publicar los planes, programas y proyectos, de infraestructura de tal manera que la comunidad del municipio Falcón se encuentre al tanto de los avances y nuevos proyectos que beneficien a los ciudadanos y ciudadanas de este municipio.

7.- Crear una plataforma de servicios informáticos para ampliar la oferta de servicios y contrataciones a la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, a fin de cumplir con los proyectos de inserción de los consejos comunales organizados y productivos.

8.- Implementar el diseño del modelo gobierno electrónico como herramienta de gestión, a fin de optimizar los procesos administrativos de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta F. 2007, El Poder Público Municipal. Editorial Vadell Hermanos, Caracas Venezuela, p.111.
- Acosta A. y Guassch J. 2010, Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo colón, Maracaibo del Zulia Estado Zulia. Trabajo de Grado de Maestría en Gerencia Universidad Rafael Bellos Chacín.
- Andrade J. y Yedra, Y. 2007, Sistemas transparentes para gobiernos electrónicos eficientes, p. 81-95. Enlace. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000200006&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200006&lng=es&nrm=iso). ISSN 1690-7515. [Consulta Enero 2014]
- Andersen A. 1999, Diccionario de Economía y Negocios Siglo XXI. Edición Espasa Calpe Madrid. p.293
- Alonso, J. 2009, Un enfoque de Gestión Pública Municipal inserto en el paradigma del coaching gerencial en las alcaldías de los Municipios: San Diego, Valencia y Libertador del Estado Carabobo, Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Alcántara, A y Cendros, J. 2005, Modelo de Gobierno Electrónico para la Alcaldía Rural del Municipio Autónomo Colón. Revista Electrónica Estudios Telemáticos. Vol. 4 N° 2. Documento en línea Disponible en: <http://www.urbe.edu/telematica/articulos.html>. [Consulta Enero 2014]
- Arias F. 2006, El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. (3era ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. p. 16-86
- Balestrini, M. 2002, Como se elabora el proyecto de investigación. Carcas: BL Consultores Asociados. p.114-248
- Bozeman, B. 1993, Public Management. The State of Art, Jossey-Bass , California p. 12. Plasencia: Op. Cit. p. 104.
- Backus, M. 2001, E-governance in developing countries. publicaciones del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD). Consultado el 04/05/2010. Texto en línea. Disponible en: <http://www.iicd.org/about/publications/egovernance-and-developing->[Consulta Enero 2014]
- Castellano, H. 2000m Planificación: herramientas para enfrentar la complejidad, la Incertidumbre y el conflicto. CENDES, p 35. Caracas – Venezuela.
- Criado, J y Colaboradores 2002, La necesidad de teoría sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública Gobierno Electrónico. Caracas. Venezuela. Texto en línea. Disponible en: [http://www.cnti.gob.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf](http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf) [Consulta Enero 2014]
- CLAD. Carta iberoamericana de gobierno electrónico. 2007, Pucón Chile. Aprobada por la IX conferencia iberoamericana de miembros de la administración pública y reforma de estado. 31 de mayo y 1º de junio. Resolución N° 18 de la



declaración Santiago.

- CNTI 2004, Sector TIC venezolano. Texto en línea. Disponible en: [http://www.cnti.gob.ve/cnti\\_docmgr/sector.html](http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sector.html) (últ. vis. 22-09-2006) [Consulta Enero 2014]
- CEPAL 2005, “Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe”; División Desarrollo productivo empresarial. Texto en línea. Disponible en <http://www.eclac.cl/cgibin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/5/21575/P21575.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xsl&base> [Consulta Enero 2014]
- Drucker, P. 1989, Las Nuevas realidades – En el gobierno y la Política... En la Economía y los negocios. En la sociedad y en la perspectiva mundial. Editorial Norma. Colombia, p 112
- Etkin, J. 2000, Gestión de la Complejidad en las Organizaciones – La Estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado. 2ª. Reimpresión. Buenos Aires Argentina.
- Gómez, P. 2007, El gobierno electrónico en el municipio venezolano, Artículo publicado en la revista enlace patrocinada por la Universidad del Zulia, Venezuela. Texto en línea. Disponible en: <http://latindex.org/larga.php?opcion=1=&folio=15445> [Consulta Enero 2014 - 2015]
- González, N. 2008, Propuesta de Gobierno Electrónico a la Alcaldía del Municipio Barinas” Caso: Estatus de Proyectos. Estado Barinas. Universidad UFT de Venezuela. Trabajo de Grado para Optar el Grado de Doctor en Ciencias.
- Iribarren C. 2002, Análisis de la Oferta de Gobierno Electrónico en los Sitios Web de las Alcaldías de Venezuela. Maracaibo del Zulia Estado Zulia. Trabajo Grado de Maestría Universidad Rafael Bellosillo Chacín.
- Hernández, D. 2007, La corrupción y las finanzas públicas municipales Tesis de maestría de la Universidad Bicentenario de Aragua, Maracay no publicada
- Hernández, R. Fernández C. Baptista P. 2004, Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Interamericana Editores S.A de CV México. p. 32 -267
- Hernández, S. 2008, Metodología de la investigación. 4ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, D. F. p. 35-55
- Hernández, S. 2010, Metodología de la investigación. 5ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, D. F. p. 20-61
- Holmes, D. 2001, Estrategias para el uso eficiente de Internet en el Gobierno. Mc Graw Hill. México. p. 38
- Kaplan R. y Norton D. 2001, Cómo utilizar el cuadro de mando integral para implantar y gestionar su estrategia. Ediciones Gestión 2000, Barcelona España p. 65-81
- Koontz, H.y Wehrich H. 2007, Administración - Una perspectiva Global (12ª. Edición) Mc Graw Hill Interamericana, S. A. México. P.45-96
- Méndez, C. 1996, Metodología – Guía para elaborar diseños de Investigación ... ciencias económicas, contables y administrativas (2ª. Ed.) Mc Graw- Hill. Colombia, p. 25-38
- Ojeda O., y Félix F. 2005, Gobierno electrónico como factor coadyuvante a la

- governabilidad en el ámbito municipal. Trabajo de grado de maestría para optar al título en Información y Comunicación para el Desarrollo de la universidad central de Venezuela.
- Osio, N. 2009, El E-Gobierno como estrategia para mejorar la Administración Pública, Trabajo de grado de maestría, no publicada, Universidad de Carabobo, Valencia.
- Okot-Uma, R. 2001, Electronic Governance: Re-inventing Good Governance. Commonwealth Secretariat London. Consultado el 16/06/2010. Disponible en: <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Okot-Uma.pdf>. [Consulta Enero 2014]
- Sabino, C 2005, El proceso de Investigación. Panapo, Caracas. Venezuela. p.60-118
- Sánchez, J. 2009, La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos. Trabajo de grado doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia en Madrid, España.
- Stracuzzi S. y Pestana M. 2006, Metodología de la investigación. Universidad Politécnica Experimental Libertador. (UPEL). Caracas. Venezuela. p. 45
- Tamayo y Tamayo, M. 1999, El Proceso de Investigación Fundamentos de Investigación de Proyectos. Limusa S. A. de C. V. grupo Noriega Editores. p. 10-92
- Torres V. 2014, Aplicación del Gobierno Electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública de la municipalidad provincial de UTB Cubamba. Trabajo de Grado para optar al Título de Magíster en Gerencia. Universidad de Cesar Vallejo Pimentel. Perú.
- UPEL 2012, Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, 4 Edición. Caracas: FEDUPEL. p. 61-64
- Venezuela 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta oficial de la República Bolivariana N° 3.200.
- Venezuela 2000. Decreto N° 737. Creación del centro nacional de tecnologías de información (CNTI). Caracas Marzo 16.
- Venezuela 2000. Decreto N° 825. Acceso y uso de internet como política prioritaria Caracas Mayo 03.
- Venezuela 2003. Decreto N° 2.479. Conformación de la red del estado. Caracas Junio 27.
- Venezuela 2004. Decreto N° 3.390. Uso prioritario de software libre. Caracas Diciembre 23.
- Venezuela 2000. Ley Orgánica de la Administración financiera del Sector Público, Gaceta Oficial de la República Bolivariana N°. 37.029, Caracas Enero 2014.
- Venezuela 2005- Ley Orgánica del Poder Municipal. Gaceta oficial de la República Bolivariana N° 38.204 Caracas 8 de Junio.
- Venezuela Ley Orgánica de Telecomunicaciones 2000. Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 36.970 Caracas Junio 12.
- Venezuela 2001. Ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas. Caracas Febrero 10.
- Venezuela Ley especial contra los delitos informáticos. Caracas Octubre 30.

Venezuela Ley orgánica de ciencia, tecnología e innovación. Caracas Agosto 03.  
Venezuela Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos. Gaceta oficial de la República Bolivariana N° 5.393 Caracas Octubre 05.  
Venezuela 2013. Reglamento N° 1 de la Ley orgánica de la administración financiera del sector público sobre sistemas de presupuesto. Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 40.320. Caracas Diciembre 20.

## **ANEXO A**

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)**

Apreciado participante, el objeto del presente instrumento es recolectar información acerca de la gestión pública en la que se lleva a cabo en la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo y la posibilidad de implementar el gobierno electrónico como herramienta de administración eficiente.

Este instrumento metodológico forma parte de una investigación que se está realizando para elaborar el Trabajo de grado de la maestría en Gerencia Pública. A su vez los resultados que se obtengan conllevarán a proponer alternativas que tienden a mejorar los procesos administrativos en la gestión de la Alcaldía de Tinaquillo Municipio Falcón.

Esta en la libertad de señalar cualquiera de las alternativas, ya que son confidenciales y anónimas.

***Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una “X” la respuesta que usted considere más acertada a las alternativas presentes.***

**TA: Totalmente de Acuerdo**

**DA: De Acuerdo**

**ED: En Desacuerdo**

***Gracias por su Tiempo y Colaboración***

N°	ITEMS	TD	DA	ED
1	¿En los actuales momentos, la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía se encuentra ubicada en el centro de la Ciudad?			
2	¿El rango de trabajadores que tiene la institución pública es mayor o igual a 450 trabajadores (ras)?			
3	¿En los actuales momentos, la alcaldía de Tinquillo cuenta con un Sitio Web?			
4	¿En los actuales momentos, la alcaldía de Tinquillo tiene software libre con estándares abiertos en la adecuación de la plataforma tecnológica dirigida a ofrecer al ciudadano trámites y servicios en línea?			
5	¿En los actuales momentos, la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, utiliza algún tipo de servidor o estaciones de trabajo como windows ó linux?			
6	¿Considera usted, que en la actualidad la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, puede ofrecer servicios electrónicos de información a los demandantes?			
7	¿Considera usted, que uno de los medios utilizados por la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, para ofrecer sus servicios de información es a través del sitio web?			
8	¿Considera usted, que la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, publica los aspectos legales como gacetas, ordenanzas, entre otros, a través de los medios electrónicos?			
9	¿Considera usted, que la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, publica los planes, programas y proyectos a través de los medios electrónicos?			
10	¿Considera usted, que el uso de los medios electrónicos le ha permitido ampliar la oferta de servicios y contrataciones a la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo?			
11	¿Cree usted, que la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, promueve mecanismos para involucrar al poder ciudadano en los procesos de toma de decisión?			

12	¿Considera usted, que dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, estimula la participación del poder ciudadano en su gestión?			
13	¿Cree usted, que una de las razones por las que no ha implementado mecanismos de participación ciudadana, es porque la normativa existente no lo permite ó existe ausencia de una normativa vigente?			
14	¿En la actualidad, conoce usted la herramienta de las nuevas tecnologías de información en la gestión pública haciendo uso del sistema de gobierno electrónico?			
15	¿En la actualidad la Dirección de de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo, cuenta con la herramienta de Gobierno Electrónico?			
16	¿Esta usted de acuerdo en la implementación del sistema de gobierno electrónico, a fin de optimizar los procesos administrativos de la dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo?			
17	¿Considera usted, que el personal que labora en la actual dirección de infraestructura e ingeniería de la alcaldía de Tinaquillo, requiere una capacitación en relación a las nuevas tecnologías de información en la gestión pública haciendo uso del sistema de gobierno electrónico?			

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Ciudadano:**

---

A través de la presente me dirijo a usted, a objeto de entregarle el formato de evaluación del instrumento, el cual será aplicado para recolectar información acerca del “Gobierno Electrónico para Optimizar la Gestión Pública en la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo”. Este instrumento metodológico forma parte de una investigación que se está realizando para elaborar el Trabajo de grado de la maestría en Gerencia Pública. A su vez los resultados que se obtengan conllevarán a proponer alternativas que tienden a mejorar los procesos administrativos en la gestión de la Alcaldía de Tinaquillo Municipio Falcón.

**Objetivo General**

Proponer el gobierno electrónico como herramienta tecnológica para optimizar la gestión pública en la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo Estado Cojedes.

**Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo Estado Cojedes.
2. Generar un modelo de gestión pública basado en Gobierno Electrónico que contribuya a la optimización los procesos administrativos en la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo Estado Cojedes.
3. Diseñar un plan de inducción técnico dirigido al personal de la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía, basado en el Gobierno Electrónico para contribuir con el fortalecimiento de los procesos administrativos.
4. Valorar la aceptación de la propuesta gobierno electrónico como herramienta tecnológica para optimizar la gestión pública en la Dirección de Infraestructura e Ingeniería de la Alcaldía de Tinaquillo Estado Cojedes.

Agradeciendo de antemano su colaboración, se suscribe.

Econ.: Neida Pineda

Tesista

*Anexo: Formato de Evaluación y Cuadro de Operacionalización de las Variables*



**FORMATO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DATOS**

<b>NOMBRE DEL EVALUADOR:</b>
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN:</b>
<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA:</b>
<b>FECHA:</b>

ITEMS	REDACCIÓN		PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Obsevaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**C.I.: V-** \_\_\_\_\_

**Tabla 14**

Matriz de coeficiente alfa cronbach

Nº	RESUMEN- RESULTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
3	Totalmente de Acuerdo	19	27	18	11	21	11	10	11	11	11	11	11	23	11	11	10	27
2	De Acuerdo	24	18	26	19	19	14	30	19	19	19	19	19	20	19	19	30	22
1	En Desacuerdo	6	4	5	19	9	24	9	19	19	19	19	19	6	19	19	9	0
	<b>TOTALES</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>

Fuente: Elaboración Propia 2015

Nota: Total Ítems analizados: 17

Formula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,88 \ 100 = 88\%$$

El coeficiente de confiabilidad es 0,88; lo cual indica una confiabilidad muy alta, por lo tanto se aceptan el instrumento aplicado.

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DATOS

NOMBRE DEL EVALUADOR: Bernardo Antonio Cruzado Ballester  
 GRADO DE INSTRUCCIÓN: León Universidad Pública, H.S. Administración  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Deportiva del Sur  
 FECHA: 27-04-2015

ITEMS	REDACCIÓN		PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	
15	✓			✓	
16	✓			✓	
17	✓			✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma: Bernardo

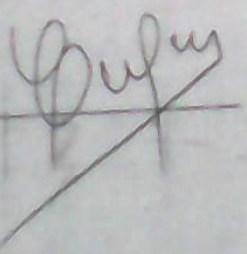
C.I. V. 15.629.450

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DATOS

NOMBRE DEL EVALUADOR: Mercedes Rivas Lora  
 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Magister en Ciencias Sociales  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Deportiva del Sur  
 FECHA: 27-04-2015

ITEMS	REDACCIÓN		PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	
15	✓			✓	
16	✓			✓	
17	✓			✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma: 

C.I.: V- 10.329677

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DATOS

NOMBRE DEL EVALUADOR: MARCELO MARTINEZ SILVA  
 GRADO DE INSTRUCCIÓN: PROFESOR ESPECIALIZADO EN SERVICIOS DE  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: ALCALDIA BOGOTANA TRUQUILLO  
 FECHA: 5/5/2016

ITEMS	REDACCIÓN		PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI NO
1	✓			✓
2	✓			✓
3	✓			✓
4	✓			✓
5	✓			✓
6	✓			✓
7	✓			✓
8	✓			✓
9	✓			✓
10	✓			✓
11	✓			✓
12	✓			✓
13	✓			✓
14	✓			✓
15	✓			✓
16	✓			✓
17	✓			✓

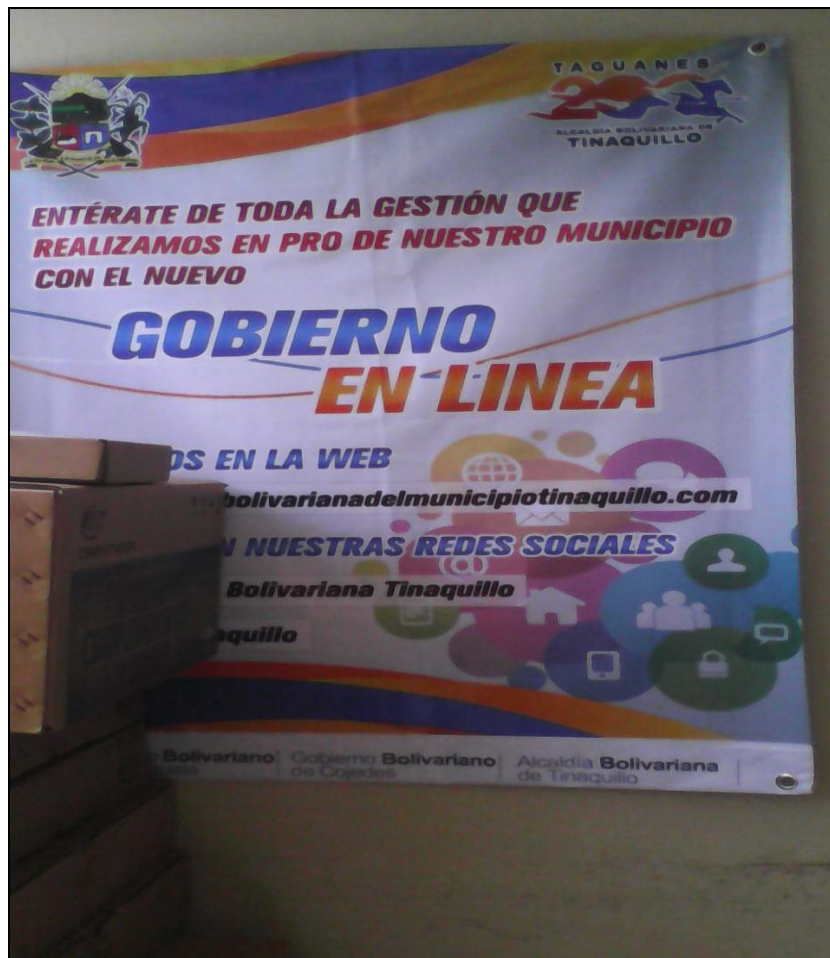
Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma: MARCELO MARTINEZ SILVA C.I.: V- 16.802.1431



## ANEXO B











Barquisimeto, 29 de Abril de 2015

Señores:  
Fundacion Yaracuy Bonito

Atención:  
**Victoria Pandares**  
Coordinacion de Informatica

**Estimado Usuario:**

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, en la oportunidad de presentarles nuestra propuesta para el servicio Metro Ethernet de 8 Mbps para la sede Furiati.

La propuesta está estructurada en las siguientes partes:

- 1.- Renta Mensual Servicio Metro Ethernet Internet de 1 a 8MB

Finalmente le comunicamos, que CANTV, está totalmente a su disposición para ofrecerle una amplia gama de productos y servicios que le permite cubrir todas sus necesidades en materia de Telecomunicaciones, además de tener la infraestructura y el equipo humano necesario y que puede brindarle servicio de **asesoría** sin costo alguno.

Quedando a sus órdenes para cualquier información adicional, se despide.

Atentamente,

Maria Gabriela Gonzalez Rojas  
04166132677

**Maria Gabriela Gonzalez Rojas**  
CANTV Instituciones Públicas  
Coordinación Gobierno Regional y Local  
Región Centro Occidente  
Oficina: 0251-2560430

**Av. Lara, Torre C**  
Piso 4, Ala N  
Barquisimeto-  
Celular 0416-6132

## Descripción

Servicios de transmisión de datos y acceso a Internet, que utiliza el estándar de transmisión Ethernet, que permite conectar localidades remotas o redes geográficamente separadas como si estuvieran en una misma LAN. En este caso el servicio hacia Internet se implementa como un enlace punto-a-punto (entre una localidad y el Acceso a Internet).



## Atributos Básicos

- VPN capa 2 con opciones de ancho de banda garantizado
- Servicios punto a punto, multipunto y acceso a Internet.
- Interfaces de acceso son de 10 Mbps, 100 Mbps o 1Gbps.
- Anchos de banda garantizados desde 1 Mbps hasta 1Gbps.
- Última milla: Fibra óptica, cobre y radios IP, dependiendo de la velocidad de conexión solicitada y la disponibilidad de medios de planta externa existentes.
- Fácil aprovisionamiento de localidades, servicios e incrementos de anchos de banda.
- Capacidad para diferenciar el tráfico (QoS)

**María Gabriela Gonzalez Rojas**  
CANTV Instituciones Públicas  
Coordinación Gobierno Regional y Local  
Región Centro Occidente  
Oficina: 0251-2560430

**Av. Lara, Torre C**  
Piso 4, Ala N  
Barquisimeto-  
Celular 0416-6132



## Propuesta Económica

Servicio	Velocidad	Puerto Precio Mensual Bs. F. (*)	Acceso Precio Mensual Bs. F. (*)	Total Renta Mensual
RentMetro Ethernet Acceso a Internet (**)	8 Mbps	4.150,89	15.800,00	19.950,89
Metro Ethernet Acceso a Internet (**)	6 Mbps	4.150,89	12.573,21	16.724,10
Metro Ethernet Acceso a Internet (**)	4 Mbps	4.150,89	9.125,89	13.276,78
Metro Ethernet Acceso a Internet (**)	2 Mbps	4.150,89	4.930,36	9.081,25
Metro Ethernet Acceso a Internet (**)	1 Mbps	4.150,89	2.716,96	6.867,85

- ✚ Los precios y tarifas cotizados en esta oferta asumen que **El Cliente** acepta todos los servicios y productos contenidos en la misma, incluyendo las opciones tecnológicas. Dichos precios y tarifas no podrán ser aplicados a servicios o productos individuales, por lo que el incremento o disminución de cualquier producto o servicio, traerá como consecuencia el cambio en los precios y tarifas cotizados.
- ✚ Esta oferta ha sido estructurada sobre la base de cálculos ESTIMADOS basado en la premisa de factibilidad del servicio en la zona. En caso de variación con respecto a lo instalado se facturará en base a las mediciones en la obra de lo realmente instalado bajo los costos involucrados en esta oferta."
- ✚ Esta cotización no incluye el impuesto al valor agregado (IVA).
- ✚ Esta cotización es válida por 30 días.
- ✚ Cualquier labor diferente a las definidas en la instalación básica, generará cargos adicionales a los indicados en la presente oferta.
- ✚ El cargo por instalaciones supone que éstas serán realizadas en horario y días laborables. Cualquier trabajo hecho fuera de horario laboral o en días no laborables generará cargos adicionales por instalación. El cálculo del cargo de instalación se hace sobre la base de un estimado de horas/hombre de trabajo, en caso que por razones atribuibles a **El Cliente** el tiempo estimado se extienda, los costos adicionales (viáticos y hora-hombre de servicio técnico) deberán ser cancelados por el cliente.
- ✚ Los precios ofertados están calculados sobre la base de los aranceles vigentes y sobre las tasas e impuestos de importación vigentes. Cualquier cambio en dichas tasas e impuestos y cualquier impuesto nuevo adicional o cambios del valor de la mano de obra modificará los precios ofertados.
- ✚ Los precios y tarifas cotizados fluctuarán, según la tasa de cambio al momento del pago, en aquellos servicios que incluyan precios en dólares americanos (U.S.\$).

**Maria Gabriela Gonzalez Rojas**  
CANTV Instituciones Públicas  
Coordinación Gobierno Regional y Local  
Región Centro Occidente  
Oficina: 0251-2560430

**Av. Lara, Torre C:**  
Piso 4, Ala N  
Barquisimeto-  
Celular 0416-6132

