

## **Evaluación de la transparencia en sitios web venezolanos de Gobierno Electrónico**

**Silvia Matheus**  
[samatheus@gmail.com](mailto:samatheus@gmail.com)

### **Resumen**

En los últimos años, Venezuela ha diseñado leyes y políticas públicas que propician la toma de decisiones por parte de la ciudadanía. Se pueden resaltar “La Ley Orgánica de la administración pública” que plantea como necesidad primordial el proveer a la población de la información necesaria para favorecer la participación ciudadana y el control de políticas; e igualmente la “La Ley contra la Corrupción” que ratifica el carácter público de la información del estado. Considerando dichas leyes como basamento, la ponencia presenta un avance del proyecto de investigación titulado “**Transparencia en sitios web de Gobierno Electrónico venezolanos**”, en el que se evaluará la **transparencia** desde la perspectiva de la organización y calidad de los contenidos y la interacción ciudadano – gobierno. La muestra - no probabilística - se tomó del estudio de Montilla (2009) en el que se detectaron los sitios web de Gobierno Electrónico visitados por usuarios de los Centros Telemáticos de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela. Se aplicará una ficha de observación, generada a partir de las teorías de Marván (2005), Crucianelli (2007), Hassan, Martín & Lazza (2004), Paez, Iribarren & Neüman (2003) y Nielsen (1997). Se espera comprobar si los sitios web cuentan con mínimos niveles de transparencia que contribuyan a legitimar el poder público, a través de la participación y contraloría ciudadana mediada por internet.

**Palabras clave:** *gobierno electrónico, gestión pública, transparencia, tecnologías de información y comunicación, contraloría social.*

### **1. Introducción**

En los últimos años se ha observado como las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, han afectado todos los aspectos de la vida moderna impulsando cambios decisivos en la manera cómo se comunican las personas, al igual que la de las organizaciones. Uno de los recursos más efectivos que surgió para favorecer este cambio y la transmisión de información fue Internet, que nació como agente libre para establecer nexos, sin contar con la presencia de un ente regulador (Castell, 1999), que favoreció al libre intercambio de ideas. De igual forma Castell afirma que internet es un instrumento dinámico que favorece el cambio social; planteamiento por lo cual los diferentes organismos, entre ellos los gubernamentales, deciden aprovechar estas ventajas a favor de la puesta en marcha de cambios profundos para la sociedad y al mismo tiempo lograr reafirmar los valores democráticos.

Los primeros intentos del gobierno para apropiarse de ésta tecnología, fue a través de sitios web cuya finalidad era casi exclusivamente propagandística, sub utilizando de este valioso medio. Por otra parte, a través de éstos la infraestructura que la soporta a la internet, ha evolucionado ofreciendo gran cantidad de beneficios, oportunidades y facilidades de acceso para la población; lo que permite la opción a los ciudadanos de establecer canales de comunicación pluralizados enlazados directamente con el gobierno de turno. Sobre éste aspecto Rodríguez (2004) afirma que el gobierno electrónico ofrece la oportunidad de mantener canales de comunicación permanentemente abiertos entre el estado y los ciudadanos.

Gracias a ello, el ciudadano tiene la capacidad de participar, opinar, criticar y proponer soluciones a los diferentes problemas que le afectan en su comunidad y opinar sobre los aciertos y desaciertos gubernamentales; de manera cívica y organizada e inclusive puede tener la potestad de decidir sobre las disposiciones que le afecten

directamente, así como también servir de paliativo a la infinidad de transacciones burocráticas que deben realizar diariamente las oficinas del estado, ofreciéndole las herramientas necesarias para que sea él mismo quien gestione y resuelva sus propios problemas.

Al análisis de los planteamientos anteriores, surge la inquietud sobre **¿Qué elementos se necesitan considerar para evidenciar la existencia o no de transparencia en los sitios web de gobierno electrónico más visitados por la ciudadanía?**, de igual forma se puede plantear las siguientes inquietudes:

- ¿De qué manera deben estructurarse los contenidos de éstas páginas de modo que favorezcan la transmisión de un mensaje de transparencia?
- ¿Son los datos ofrecidos en los sitios web de gobierno electrónico más visitados dentro del país, acordes y óptimos para el público potencial (ciudadanía) que los requiera?
- ¿Existe un intercambio eficiente entre el usuario y el gobierno a través de la interface de la página web?

## 2. Reflexión teórica

La sociedad de la Información es lo que económicamente hablando ha venido a suplantar a la "sociedad industrializada" donde lo primordial era la producción en masa de productos manufacturados, para satisfacer la demanda de un público consumidor. Pero a partir de la importancia que va ganando la información dentro de la sociedad, la economía comienza a centrarse principalmente en la generación de servicios.

Esta nueva forma de producción ha influido todos los aspectos de la vida diaria, hoy en día es común que abunden los trabajadores que ofrecen sus conocimiento intelectual para brindar una mayor calidad de servicio.

Los conceptos de "servicio", "descentralización", "interactividad" e incluso el carácter libertario de internet; el cual a pesar de no estar todavía a disposición de la totalidad de la población, demuestra ser día a día la tecnología con mayor influencia y penetración en las diferentes sociedades hoy en día; las cuales han propiciado que el concepto de estado y gobierno se hagan ideológicamente más acordes con los tiempo que se viven.

Según Castells (1998), el estado sigue siendo un elemento esencial de regulación electrónica, de representación política y de solidaridad social" ... "El estado red (propuesto por este autor) es la forma institucional que surge y se adecua a los nuevos problemas de administración y gestión pública..." Igualmente señala que se caracteriza por compartir la autoridad, o la capacidad institucional de imponer una decisión, a lo largo de una red de instituciones. Una red, por definición, no tiene centro sino nodos, de diferentes dimensiones y con relaciones internodales que son frecuentemente asimétricas"

De igual forma concluye con lo que debería ser la reforma administrativa, resumido en varios aspectos, tales como:

1.- La subsidiariedad implica una administración descentralizada para lograr la efectividad.

2.- Flexibilidad en la organización y actuación de la administración, para permitir la evolución de la misma.

3.- Cada nodo del "estado red" ha de estar trabajando en sincronía, respetando jerarquías y prioridades previamente establecidas.

4.- Participación ciudadana para lograr una efectiva legitimación del estado. Aspecto es factible gracias a la proliferación de las TIC

5.- Transparencia administrativa, referida a permitir el acceso de la información a la ciudadanía.

6.-Modernización tecnológica de la administración, al igual que la capacitación de los recursos humanos.

7.- Transformación de los agentes de la administración, para que se cumpla el cambio debe venir desde el recurso humano que forma parte del órgano administrativo.

8.- Retroacción de la gestión, que permita aprender de sus propios errores y sea flexible para cambiar las reglas de acuerdo a su autoevaluación, siempre respetando la jerarquía establecida.

Del Brutto (2003) define gobierno electrónico "como toda prestación de servicios e informaciones de manera electrónica, para otros niveles de gobierno, para empresas y para ciudadanos. Lo que caracteriza por lo tanto, al e-government o gobierno electrónico son las relaciones mediadas por redes entre administraciones públicas y ciudadanía"

Del Brutto continúa estableciendo que su función prima es prestar servicios a una comunidad determinada por medio de las tecnologías de la información y comunicación, produciéndose innovación en tanto que se realice y refuerce con la comunicación externa, siendo un medio para los ciudadanos.

En opinión de Páez, Iribarren y Neüman (2003), el gobierno electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales y está directamente vinculado con gerentes públicos comprometidos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales.

En el caso latinoamericano añaden que el gobierno electrónico permitiría la participación de comunidades alejadas que no tienen la oportunidad de practicar la ciudadanía por no existir los canales adecuados que las vinculen con sus gobernantes. (Paéz, Iribarren, & Neüman, 2003)

En Venezuela se ha demostrado que en los últimos años, el gobierno electrónico ha evolucionado en contenidos más pertinentes y útiles; ofreciendo la posibilidad, en algunos casos, de realizar transacciones, incluso se observa el aumento de los entes gubernamentales con presencia en el ciberespacio. Pero todavía queda un largo trecho para poder aprovechar las verdaderas bondades del e-gobierno en el país. (Páez & Castañeda, 2007)

Igualmente es de notable trascendencia los resultados de una experiencia donde se tomó como muestra los Centros Telemáticos de Gestión parroquial de la zona occidental-andina del país, que determinó que las principales páginas que los usuarios consultan para ejercer la participación ciudadana son las de los programas sociales establecidas por el ejecutivo, las misiones, al igual que los ministerios. (Montilla y Páez, 2007)

La participación ciudadana viene dada gracias a los avances de las telecomunicaciones, que facilitan la conexión de ciudadanos que nunca antes han estado en contacto, ofreciendo una oportunidad única de para establecer una relación directa entre gobernados y gobernantes, nunca

antes vista; y ser los más afectados de este proceso, los que tomen parte del proceso de toma de decisiones políticas, propiciando la igualdad y participación de los actores involucrados (Strikovsky Vestel, 2000).

Es por ello que otorgándole la merecida importancia que se merece, el estado venezolano ha elaborado leyes específicas que permiten el acceso a la información y al control social; tal es el caso de la **Ley Orgánica de la Administración Pública**, que plantea el propiciar los mecanismos para promover la participación y control sobre políticas y resultados públicos así como también proveer a la población de la información necesaria para tal fin.

Igualmente, **la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República** y del **Sistema Nacional de Control Fiscal**, que fomentan la participación ciudadana en el ejercicio de control social sobre la gestión pública y brinda a la figura del Contralor General de la República los poderes necesarios para atender y evaluar denuncias, promocionar el control social y promover proyectos para el control ciudadano.

**La Ley Orgánica de Planificación** igualmente apuesta por suministrar información de planes y proyectos a la sociedad, al igual que incluye el control social dentro de oportuno funcionamiento de la planificación.

**La Ley de Consejos Comunales** establece normativas y lineamientos para organizar el poder popular, como núcleos inmersos en la comunidad; que vigilen, ejecuten y evalúen las políticas públicas.

**La Ley contra la Corrupción** ratifica el carácter público de la información del estado mediante informes detallados de la gestión

gubernamental puestos a disposición del pueblo y otorgándole el derecho a éstos de solicitar dicha información.

**La Ley Orgánica del Poder Ciudadano** es el reglamento que rige y organiza la Defensoría del pueblo quien es el ente encargado de la defensa, vigilancia y canalización de solicitudes o denuncias sobre los derechos humanos de la ciudadanía, sin discriminar ni excluir bajo ningún concepto. (Ochoa, 2006)

Estas leyes garantizan el derecho a la información del ciudadano, a involucrarlo en el proceso de gestión gubernamental, a apoyarlo que intervenga a manera de propuestas sociales que beneficien los planes y proyectos nacionales y en última instancia que tome decisiones y evalúe el desarrollo del proyecto de desarrollo comunal, sin hacer ningún tipo de distinción entre la población.

Son estas acciones las que permiten que los entes gubernamentales adquieran conciencia de la importancia que significa mantener a la ciudadanía constantemente informada de manera explícita, completa, accesible y sobre todo transparente; para que sirva de insumo durante la toma de decisión ciudadana. Igualmente deber del gobierno, asumir la responsabilidad de producir cambios estructurales efectivos en su organización interna para que se optimicen las tareas de información y de tramitación de documentos para mejorar su relación con el pueblo.

Como se puede deducir de lo anteriormente descrito, la transparencia es un valor de suma importancia para los gobiernos, pues con ella pueden ganarse el apoyo incondicional de los electores, al mismo tiempo que se propicia la legitimación del poder público. Según afirma Marván (2005) si el acceso a la información significa poner a disposición pública los documentos del estado, la transparencia consiste



en la sistematización de dicha información básica a través de medios electrónicos, en este caso el de Internet.

Evidenciar la transparencia de la información en Internet es factible a través de sitios con contenidos claros y precisos para ser aprehendidos por la ciudadanía, de fácil acceso que incentiven acciones como el comercio, la industria, cumplimiento con el fisco, etc. (Crucianelli, 2007) Igualmente con la facilidad del acercamiento al ciudadano por medio de una interfaz gráfica clara del sitio, que provea de contenido optimizado y que facilite la interacción gobierno – ciudadano, sin que éste último se sienta desorientado.

### **3. Descripción de la experiencia**

Se seleccionó como muestra de estudio, los sitios web visitados por los ciudadanos para ejercer su derecho a la participación ciudadana a través de los principales Centros de Gestión Parroquial (CGP) de la zona occidental-andina de Venezuela; ésta muestra fue tomada de los resultados obtenidos en el estudio realizado por Montilla (2009) en el cual se analizó el comportamiento de los usuarios en dichos CGP.

Aún así, no se tomaron en consideración todos los CGP; pues no todos contaban con registros de funcionamiento continuo de Internet por parte de sus visitantes. Igualmente, los resultados obtenidos se generaron de los 25 Centros que reunían las condiciones mínimas en Táchira, Trujillo y Zulia. (Montilla, 2009)

Para efectos de ésta ponencia<sup>1</sup>, se seleccionó una muestra intencional (tabla 1) a partir del listado general de sitios web indicados en la investigación de Montilla (2009).

---

<sup>1</sup> Que muestra el avance del Proyecto “Transparencia en sitios web de Gobierno Electrónico venezolanos”, en fase de prueba piloto.

Tabla 1. Muestra

<b>Poder 21:</b>	<a href="http://www.poder21.gob.ve/">http://www.poder21.gob.ve/</a>
<b>ONIDEX:</b>	<a href="http://www.onidex.gov.ve/">www.onidex.gov.ve/</a>
<b>Ministerio del Poder Popular para la participación y protección Social:</b>	<a href="http://www.mps.gob.ve/">http://www.mps.gob.ve/</a>
<b>Fundayacucho:</b>	<a href="http://www.fgma.gov.ve/portal/">http://www.fgma.gov.ve/portal/</a>
<b>Misión Barrio Adentro:</b>	<a href="http://www.barrioadentro.gov.ve/">http://www.barrioadentro.gov.ve/</a>

Dicho muestreo de tipo no probabilístico, se consideró intencionalmente, buscando unos resultados específicos a conveniencia, y se realizó una prueba piloto con la muestra seleccionada en donde se podía apreciar el ejercicio de la participación ciudadana, durante el mes de Septiembre de 2008.

#### 4. **Discusión de resultados**

He aquí los resultados obtenidos caso por caso:

**a) Ministerio de Poder Popular para Participación Protección Social (MPS):** Organismo encargado de velar por los grupos sociales del estado, en especial a los desfavorecidos e integrarlos a la sociedad productiva mediante planes y políticas públicas de interés para la colectividad. (<http://www.mps.gob.ve/>)

El sitio web se dedica prácticamente a promover las obras más resaltantes de venezolanos ya sea dentro o fuera del país, al igual que los planes sociales en los que intervienen para lograr afianzar su misión frente al resto de organismos de administraciones públicas y a los propios ciudadanos.

De los sitios estudiados fue el único que permitió realizar un registro de usuario para acceder a mayor información del portal, pero por errores en la página con la base de datos no se pudo concretar dicha operación.

Comunican a cerca de lo que ha sido su gestión a manera propagandística a través de su espacio de noticias, pero no de manera legal mediante documentos formales que den fe de una planificación o proyecto concreto y no ofrecen ningún tipo de documento disponible que avale su gestión o sus obras realizadas a lo largo de su tiempo de servicio. Solo ofrecen algunos documentos de ley para su descarga.

**b) ONIDEX:** Es el órgano estatal que se encarga de administrar y gestionar la identidad de cada uno de los ciudadanos que viven en éste país. Es el encargado de suministrar los documentos de identidad requeridos para vivir dentro del país, para entrar así como para salir del mismo. (<http://www.onidex.gob.ve/>)

De los sitios estudiados es uno de los portales electrónicos más grandes y equipado con más funciones de los demás. A través de él, se puede hacer la solicitud y hacer seguimiento del trámite para conseguir el pasaporte, por lo cual es accedido con gran frecuencia por los ciudadanos interesados en solicitar dicho documento.

La navegación del sitio genera un poco de desconcierto pues el menú lateral, ubicado del lado izquierdo de la pantalla, suele cambiar a medida que se acceden a las diferentes secciones, ampliando contenido en algunos casos y eliminando en otros, por lo que es necesario volver a la pantalla principal si se quiere ir a estas secciones que “desaparecen”

Igualmente se observa que no hay mucha coherencia dentro de la totalidad del diseño del sitio, cuando se accede al trámite de pasaportes donde parece que se estuviera entrando en otro sitio o bien a un sub-sitio, pues se maneja una imagen grafica diferente a la del resto del sitio, incluso otra gama de colores.

**c) Fundayacucho:** Es una institución que se encarga de la formación profesional de numerosos venezolanos que no cuentan con los recursos necesarios para costearse los estudios superiores, para luego integrarlos dentro del sector productivo del país. (<http://www.fundayacucho.gob.ve/>)

En el sitio web de esta institución abunda la información acerca de las diferentes becas y oportunidades de estudios que tienen los usuarios que estén interesados en integrar este proyecto y todos los requisitos que se necesitan para postularse a alguno de estos programas de estudio, ya sea en el interior del país como fuera de él.

Es por ello que existe la posibilidad de acceder al contenido de interés en el sitio mediante archivos pdf, que reúnen la información necesaria en un solo documento y se puede descargar y conservar a nivel local, para futuras consultas.

Genera un poco de confusión la presencia de un sub-menú interno que no está presente en la página principal, pero que al revisar el sitio con frecuencia, el usuario logra acostumbrarse. El único inconveniente es que si se requiere alguna información de dicho menú, desde la página principal, con carácter de urgencia, hay que acceder primero a alguna sección para poder entrar a la página deseada.

Cuenta con un módulo de registro para usuarios inactivo, pero que al parecer estará disponible próximamente, según indica el sistema.

Fuera de los documentos informativos que se pueden descargar y alguna información referida a convenios con otras empresas u organismos, no se tiene conocimiento sobre sus proyectos o presupuestos disponibles, aunque si se pueden observar algunas estadísticas sobre los profesionales asistidos durante el año 2007.

**d) Poder 21:** Es un proyecto único hasta los momentos, donde el ciudadano tiene las herramientas necesarias para asumir la contraloría social responsable. Según sus propias palabras, es una red de comunicación que enlaza a la sociedad civil, las instituciones, y la tecnología. (<http://www.poder21.gob.ve/poder21/>)

El sitio presenta una parte de sistema al cual se accede mediante usuario y contraseña para iniciar procesos de contraloría en las diferentes comunidades del país, pero al momento de realizar este estudio, el sistema en cuestión no estaba disponible y presentaba un error interno en el funcionamiento del mismo.

Igualmente el sitio no se encuentra actualizado desde enero de este año, y por cómo están redactados los textos, parece tratarse de una iniciativa que no termina de concretarse, quizá se deba a la poca actualización del portal.

Al parecer permite gestionar mucho mas trámites que otros sitios estudiados, y sobre todo asumir el control de la situación por parte del ciudadano común, pero al no estar disponible la totalidad de las secciones, no se puede apreciar el potencial de esta iniciativa

**e) Misión Barrio Adentro:** Es un sitio netamente informativo de una iniciativa gubernamental para garantizar la salud a gran parte de la población, especialmente a los desfavorecidos y así lograr una mejor calidad de vida de las comunidades. (<http://www.barrioadentro.gov.ve/>)

Es un sitio estático no permite mucha interacción comunicativa entre el ciudadano y el programa, simplemente se limita a exponer sus datos.

El sitio, en su intención de informar, tiene a disposición del usuario reglamentos y leyes que le conciernen para que el que esté interesado en utilizar o informarse sobre los servicios de este plan social, pueda descargar estos documentos y poder ampliar la información que requiera.

La página no presenta actualizaciones en su contenido desde el año 2004, por los que se puede decir que su información está obsoleta. De la misma manera, se pudo observar que hay una sección dedicada a sugerencias y reclamos donde se podría interactuar con dicho organismo, pero al acceder a ella un aviso nos indica que no se encuentra desarrollada y en vista de la condición de desactualización del sitio, lo más probable sea quede de esa forma por tiempo indefinido.

Tal y como se observa la sección de sugerencias y reclamos, se pueden observar que algunas secciones se encuentran igualmente inactivas.

Estos fueron los sitios seleccionados para realizar la prueba piloto, a los cuales se les aplicó un cuestionario utilizando como técnica de investigación la ficha de observación y allí se anotaron los resultados observados en cada uno de ellos.

De los siguientes resultados da la impresión que al gobierno electrónico en Venezuela, le falta transitar un largo camino para considerarse transparente en sus gestiones, a pesar de contar con el apoyo legislativo del gobierno. Lo más importante que es contar con informes detallados de presupuestos de compras, licitaciones, sueldos

de funcionarios, registros de auditoría, ninguno de éstos documentos está presente para la descarga, o tan siquiera para la consulta en alguno de los portales electrónicos observados. Por supuesto, esto tan solo es una muestra de la totalidad de sitios que se estudiaran, así que se espera que estos resultados varíen y ofrezcan más alternativas de análisis.

## **5. Propósitos a alcanzar con los resultados de la investigación.**

De no abordarse este tema de estudio no se podrán detectar las fallas específicas de información en los sitios web gubernamentales venezolanos que entorpecen el entendimiento entre gobernantes y ciudadanos. Esto podría derivar en pérdida de la credibilidad hacia las decisiones y la capacidad de gobernabilidad del estado.

Se pretende entonces, con presente estudio, considerar las características más relevantes que deben estar presentes en los sitios web gubernamentales de Venezuela para la contraloría social, haciendo especial énfasis en el aspecto de la transparencia, para hacer sondeos tanto cualitativos como cuantitativos que evidencien respuestas que se traduzcan en soluciones para fortalecer la gestiones de los gobiernos a través de las páginas presentes en internet.

## **6. Bibliografía más importante**

Andrade, J., & Yendra, Y. (2007). Sistemas Transparentes para Gobiernos Eficientes. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* , 81-95.

Baeza Yates, R. (-). *DDM: Hypertext and Web Design*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Arquitectura de la Información y Usabilidad en la Web:  
<http://ajna.dsic.upv.es/Members/david/recursos/usabilitat/ai-usab-web-10.pdf>

Brewer Carias, A., Orihuela Gonzatti, R., Correa, M., Briceño, G., & Hernández, J. (2006). *Leyes Orgánicas del Poder Ciudadano*. Caracas: Editorial Jurídica Venezolana.

Calvo Hernando, M. (21 de junio de 2008). *Sitio personal*. Recuperado el 21 de junio de 2008, de Manuel Calvo Hernando, Periodista Científico:  
<http://www.manuelcalvohernando.es/articulo.php?id=15>

Castell, M. (1999). *Internet y la Sociedad Red*. Recuperado el 04 de Febrero de 2008, de  
[http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP\\_Castells\\_Internetylasociedaddered.pdf](http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP_Castells_Internetylasociedaddered.pdf): <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm>

Castells, M. (1998). *¿Hacia el estado red?* Recuperado el 25 de Julio de 2008, de  
[http://www.planejamento.gov.br/arquivos\\_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF](http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF)

Castells, M. (26-28 de Marzo de 1998). *¿Hacia el Estado Red? Globalización económica e instituciones políticas en la era de la Información*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Planejamento. Ministério Do Planejamento, Orgamento e Gestao:  
[http://www.planejamento.gov.br/arquivos\\_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF](http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF)

Cely Álvarez, A. (2004). Cibergrafía: Propuesta teórico metodológica para el estudio de comunicación dsocial cibernéticos. *Opción* , 101--118.

Colina, C. (2003). *Mediaciones Digitales y globalización: reflexiones, lecturas y aportes*. Caracas, Venezuela: (CEP- FHE) Comisión de Estudios de Postgrado - Facultad de Humanidades y Educación UCV.

Crucianelli, S. (Agosto de 2007). *Acceso a la Información Virtual. Los sitios web gubernamentales como herramientas del control social y del periodismo investigativo*. Recuperado el 8 de Febrero de 2008, de



<http://www.alianzaregional.com/acceso/salvador.htm>:  
<http://www.alianzaregional.com/acceso/acceso.pdf>

Cunill Grau, N. (2006). *Dialnet*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de La transparencia en la gestión pública ¿Cómo construirle viabilidad?: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2315250>

Del Brutto, B. A. (2003). *Observatorio para la Cibersociedad*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Gobiernos electrónicos en América Latina, en especial, Argentina. ¿Nuevas formas de recrear los espacios públicos o nuevos escenarios de poder?: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=154>

Fages, R. (Abril de 2006). *Las administraciones públicas conocen la importancia de la usabilidad, pero no saben cómo evaluar el trabajo entregado*. Recuperado el 3 de Febrero de 2008, de Própolis: [http://www.propolisclub.net/verinfo.asp?temid=4&info\\_id=2327&OK=1](http://www.propolisclub.net/verinfo.asp?temid=4&info_id=2327&OK=1)

Fermín, J. (2004). *Herramientas de Participación Ciudadana y Contraloría Social*. Caracas: Fundación Escuela de Gerencia Social.

Gómez, P., & Arenas, M. (Noviembre de 2006). *Servicios IESA*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en Venezuela.: <http://servicios.iesa.edu.ve/newsite/academia/pdf/PavelGomez.pdf>

Hassan Montero, Y., & Martín Fernández, F. (30 de Marzo de 2003). *No Solo Usabilidad journal*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web : <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>

Hassan, Y., Martín Fernández, F., & Iazza, G. (Mayo de 2004). *Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información*. Recuperado el 4 de febrero de 2008, de Hipertext.net: <http://www.hipertext.net/web/pag206.htm>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Marván Laborde, M. (2005). La promoción de la ética y la transparencia en la gestión pública. *X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (págs. 1-4). Santiago de Chile: CLAD.

Marván Laborde, M. (18 al 21 de Octubre de 2005). *La Promoción de la Ética y la Transparencia en la Gestión Pública*. Recuperado el 4 de

Febrero de 2008, de CLAD: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0052105-3.pdf>

Méndez, A. I. (2007). *Metodologías y técnicas de investigación aplicadas a la comunicación*. Maracaibo: Ediciones del Vice Rectorado Académico LUZ.

Montilla, A. (2009). Participación ciudadana a través de internet en los centros de destiñ parroquial. Tesis de grado para optar al título de magíster en Ciencias de la Comunicación, Universidad del Zulia.

Montilla, Á. y Páez, A. (2007). Participación Ciudadana a través del Gobierno Electrónico. Caso: Centro de Gestión Parroquial "Jesús Enrique Lossada". *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* , 19-40.

Nielsen, J. (-). *useit.com: Jakob Nielsen's Website*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Ten Usability Heuristics: [http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html)

Nielsen, J. (1994). *useit.com: Jakob Nielsen's Website*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Guerrilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier: [http://www.useit.com/papers/guerrilla\\_hci.html](http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html)

Nielsen, J. (1997). *useit.com: Jakob Nielsen's Website*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Report From a 1994 Web Usability Study: [http://www.useit.com/papers/1994\\_web\\_usability\\_report.html](http://www.useit.com/papers/1994_web_usability_report.html)

Ochoa, H. (2006). Gobierno Electrónico y Contraloría Social en las Gobernaciones Venezolanas. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* , 11-28.

Páez, Á., & Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno-e local en Venezuela. *Revista Temas de Comunicación* , 1-13.

Páez, Á., & Iribarren, C. (Diciembre- Enero de 2002 - 2003). *Ciberperiodismo y gobierno electrónico* . Recuperado el 4 de Febrero de 2008, de Razón y Palabra: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n30/apaez.html>

Paéz, A., Iribarren, C., & Neüman, M. I. (Octubre - Noviembre de 2003). *Gobierno electrónico y administración pública local* . Recuperado el 4 de Febrero de 2008, de Razón y Palabra: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n35/apaezmneuman.html>

Petrizzo Paéz, M. Á. (2005). *Dialnet*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1128986>

Pineda, M. (1996). *Sociedad de la Información, Nuevas Tecnologías y Medios Masivos*. Maracaibo: Ediluz.

Rodriguez, G. S. (Febrero de 2004). *Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública*. Recuperado el 27 de Enero de 2008, de Alfa Redi Revista de Derecho Informático: <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1233>

Romero Zúnica, R. (2001). *Temalia*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Usabilidad y accesibilidad, dos enfoques complementarios: <http://acceso.uv.es/accesibilidad/artics/01-usabilidad-accesibilidad.htm>

Santos del Campo, A., & Vásquez Orendain, F. (2005). Gobierno Electrónico y Reforma del Estado. En M. e. Organizacional, *Actualizaciones para el desarrollo Organizacional* (págs. 54-61). Viña del Mar: Universidad de Viña del Mar.

Strikovsky Vestel, S. (Febrero - Abril de 2000). *Razón y Palabra*. Recuperado el 08 de febrero de 2008, de La Democracia en la era Digital: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n17/17sstrikovsky.html>

Suskie, L. (1996). *Construcción y validación de instrumentos*. Association for Institutional Research.

Villegas, H., Rosario Noguera, H., & Montilla, G. (s.f.). *Grupo de Sistemas Multimedia*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Heurística de Nielsen extendida para la evaluación de las interfaces del software: <http://ism.dei.uc.pt/ribie/docfiles/txt2003729279Heur%C3%ADstica%20de%20Nielsen.pdf>

Werner, A. (19 de Julio de 2008). *Razón y Palabra*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Transparencia y el Gobierno Electrónico - dos Herramientas del buen Gobierno en el Proceso de Democratización: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/varia/awerner.html>

Zuleta González, M. M. (2007). Etica y transparencia en la gestión pública. *XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (págs. 1-2). Santo Domingo: CLAD.

Zuleta, M. M. (Octubre - Noviembre de 2007). *Ética y transparencia en la gestión pública*. Recuperado el 6 de Febrero de 2008, de CLAD : <http://www.clad.org.ve/fulltext/0057400.pdf>